

CARTA
de SERVICIOS

CASA de CULTURA
IGNACIO ALDECOA

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y DEPORTE



IGNACIO ALDECOA
KULTURA ETXEA
CASA DE CULTURA

INFORMACIÓN GENERAL

1. Alcance

Casa de Cultura Ignacio Aldecoa

2. Objetivo y misión de la Organización

La Casa de Cultura Ignacio Aldecoa tiene como misión garantizar el libre acceso de la ciudadanía a la información, la cultura y la educación a lo largo de toda la vida. Se configura como un espacio abierto a todas las personas, que busca satisfacer las diversas necesidades de información, formación, ocio y conocimiento. Ofrece una programación cultural, el servicio de biblioteca pública y la conservación del patrimonio bibliográfico.

3. Datos identificativos de la Organización responsable de la Carta

Servicio de Casa de Cultura Ignacio Aldecoa de la Diputación Foral de Álava.

INFORMACIÓN GENERAL

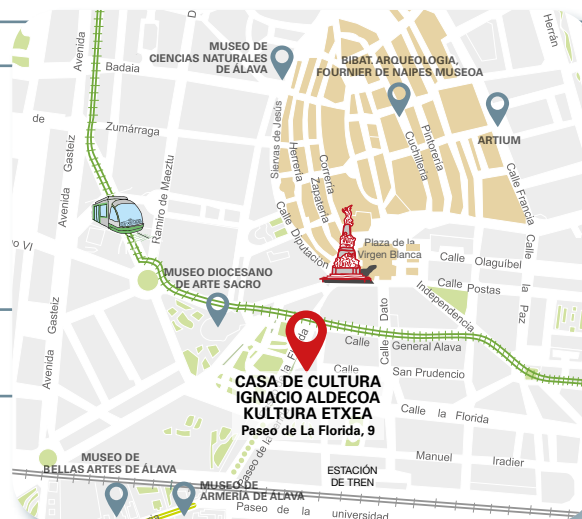
4. Relación de los servicios prestados

Servicio	Detalles de los servicios
ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES organizadas por la Casa de Cultura, así como por otras instituciones y colectivos	<ul style="list-style-type: none">- Conferencias- Cursos, talleres, seminarios, etc.- Actividades literarias- Proyecciones cinematográficas- Exposiciones de pequeño formato- Artes escénicas de pequeño formato
PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS	<ul style="list-style-type: none">- Consulta y lectura de libros, prensa y revistas- Acceso a documentos digitales- Préstamo individual y colectivo de libros, revistas, música y cine- Acceso a documentos de otras bibliotecas vía préstamo interbibliotecario- Reproducción de documentos- Sugerencias de compras- Recogida de donativos
FORMACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none">- Formación a personas usuarias sobre búsquedas de documentos y sobre uso de recursos bibliotecarios- Visitas guiadas- Guías de lectura y boletines de novedades- Exposiciones de los fondos propios (aniversarios, eventos, temas y autores)- Acceso electrónico al catálogo y servicios en línea- Puestos de acceso a Internet y conectividad WIFI

INFORMACIÓN GENERAL

5. Información de contacto

Centro	Casa de Cultura Ignacio Aldecoa Kultura Etxea
Dirección postal	Paseo de La Florida, 9. 01005 Vitoria–Gasteiz
Teléfono	945 18 19 44
Correo electrónico	ccultura@araba.eus
Página web	www.araba.eus/web/biblioteca
Horario general	<p>De lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 – 16:00 a 20:00</p> <p>Sábados: de 9:00 a 13:30</p> <p>Primera quincena de agosto: tardes y sábados, cerrado</p>
Cómo llegar	<p>Tranvía: Parada Parlamento</p> <p>Autobús: Parada Prado</p>



INFORMACIÓN GENERAL

6. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Derechos

- Acceder de manera libre y gratuita a los servicios de la Casa de Cultura sin ningún tipo de discriminación en los términos que establezca la normativa vigente y en las condiciones que en ella se contemplan.
- Recibir atención correcta y profesional por parte del personal de la Casa de Cultura.
- Salvaguardar el derecho a la intimidad, siendo obligatorio el tratamiento confidencial de la información en relación con los materiales y servicios recibidos, así como respecto de sus datos personales, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.
- Presentar quejas o sugerencias y obtener una respuesta a las mismas.
- Recibir formación para la utilización de los servicios.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica.
- Realizar sugerencias para la adquisición de los materiales que no se encuentren en los fondos de la Biblioteca.
- Participar en las actividades que se organicen con carácter público y abierto en la Casa de Cultura.

INFORMACIÓN GENERAL

6. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Obligaciones

- Respetar la normativa relativa al uso de los fondos, equipos e instalaciones.
- Responsabilizarse del carné y su uso.
- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal y las personas usuarias.
- Identificarse para hacer uso de determinados servicios.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios de la Casa de Cultura.
- Abstenerse de consumir alimentos y bebidas.
- Responsabilizarse de sus objetos personales durante su estancia en la Casa de Cultura.
- Comunicar cualquier desperfecto observado tanto en la colección como en las instalaciones al personal del centro.
- Padres, madres, tutores, tutoras o docentes se responsabilizarán de supervisar el comportamiento de las personas menores o el grupo que acompañan.

INFORMACIÓN GENERAL

7. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta (estatal y autonómica)

- Ley 11/2007, de 26 de octubre, de Bibliotecas de Euskadi
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas
- Ley 6/2019, de 9 de mayo, de Patrimonio Cultural Vasco

COMPROMISOS E INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
COMPROMISOS GENERALES	Ofrecer un trato amable y profesional obteniendo un mínimo de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción de personas usuarias.	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.
	Responder en un plazo de 7 días laborables todas las consultas, sugerencias y quejas que se presenten en la Casa de Cultura.	Porcentaje de respuestas dadas en plazo.
ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES	Ofertar anualmente un mínimo de 500 actividades socioculturales dirigidas a todas las edades, que satisfagan los intereses de la ciudadanía alcanzando una puntuación de al menos 7 sobre 10 en las actividades con inscripción.	Número de actividades ofertadas por tramo de edad.
		Resultado alcanzado en las encuestas de satisfacción de actividades con inscripción.

COMPROMISOS E INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS	Incorporar al menos 5.000 documentos nuevos al fondo documental y adecuar la colección a los intereses de la ciudadanía obteniendo al menos un 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción de personas usuarias.	Cuantificar el número de documentos incorporados (adquisiciones y donativos). <hr/> Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción .
	Mantener ordenado, bien señalizado y en buen estado el fondo bibliográfico y que las novedades estén fácilmente accesibles logrando al menos un 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción de personas usuarias.	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.
	Conseguir los materiales pedidos mediante el servicio de préstamo interbibliotecario en 10 días hábiles e informar a la persona solicitante en un plazo no mayor a 15 días hábiles en caso de que haya alguna incidencia.	Porcentaje de transacciones y comunicación de incidencias resueltas en plazo.

COMPROMISOS E INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
FORMACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Ofertar anualmente al menos 45 exposiciones de fondos bibliotecarios.	Número de exposiciones programadas anualmente.
	Mantener actualizados los canales de información, difundiendo la programación y las novedades incorporadas a la colección, obteniendo 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	Nota obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.

PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA

1. Sistema de quejas y sugerencias

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de nuestro servicio presentando una sugerencia, queja o agradecimiento, a través del formulario disponible a tal efecto de manera presencial en Casa de Cultura o en este enlace:



2. Otras modalidades de colaboración en la mejora

- Cumplimentando las encuestas de satisfacción.
- Participando en grupos focales.

