



## **Presentación**

La Biblioteca Regional de Murcia ( en adelante BRMU) tiene como misión garantizar el acceso libre y gratuito de los ciudadanos de la Región de Murcia a los servicios de información, formación, cultura y ocio dentro del contexto de la Sociedad de La Información.

\_Como responsable del Patrimonio Informativo Regional reúne toda la producción bibliográfica, hemerográfica, electrónica y audiovisual de la Región y la difunde mediante La elaboración de la Bibliografía Regional y el Catálogo Colectivo Regional.

-Como gestora de la Biblioteca Pública del Estado en Murcia, es La central de préstamo y atiende las necesidades de información, formación y ocio de Los ciudadanos, con La oferta de colecciones actualizadas que abarcan todas las áreas del conocimiento en sus diferentes niveles.



## **Derechos de los ciudadanos**

"La biblioteca pública es un centro Local de información que facilita a sus usuarios todas Las clases de conocimiento e información. Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre La base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social". Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre La biblioteca pública. 1994

Todos Los usuarios de la BRMU tienen, entre otros, Los siguientes derechos:

\_Acceso Libre y gratuito a Las dependencias públicas, sin acreditación de identidad.

\_Ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y personalizadamente.

\_Recibir información sobre colecciones, recursos y servicios.

\_Presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados.

\_Localizar y solicitar recursos informativos en cualquier tipo de soporte.

\_Localizar y solicitar recursos informativos sin ser objeto, de forma alguna, de censura ideológica , política o religiosa.



## **Normativa**

\_Decreto 62/1996. Estructura orgánica de La Consejería de Cultura y Educación. Creación de La Biblioteca Regional de Murcia. BORM n° 191 de 17/08/1996

\_Orden de 12 de diciembre de 2001, de La Consejería de Economía y Hacienda, por La que se establece la jornada y horarios especiales en La Biblioteca Regional de Murcia, dependiente de La Consejería de Turismo y Cultura. BORM n° 1 de 02/01/2002

\_Orden de 22 de abril de 2010. Reglamento de Acceso y Servicios Públicos de la Biblioteca Regional de Murcia. BORM n° 160 de U/07/2005

\_Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el Texto Refundido de La Ley de Propiedad Intelectual, aprobada por Real Decreto 1/1996, de 12 de abril.



## **Servicios prestados por la Biblioteca Regional**

\_Lectura y consulta en salas.

\_Préstamo personal y colectivo de todo tipo de colecciones, así como préstamo interbibliotecario de originales o reproducciones que la BRMU no posee, solicitándolas a otras bibliotecas.

\_Actividades, recursos y servicios dirigidos a población de edad comprendida entre 0 y 14 años, con una colección específica adecuada a La edad de estos usuarios.

\_Colecciones multimedia y sala de consulta de audiovisuales.

\_Red multimedia con acceso a Internet y ofimática.

\_Servicio de bibliobuses para Las Localidades que no disponen de biblioteca pública. \_Actividades

culturales con programas de difusión de la Lectura para toda la Región. \_Comicteca de todas Las

tendencias, estilos y procedencias geográficas. \_Hemeroteca con sala de lectura de prensa diaria y

revistas.

\_Orientación e información general y bibliográfica, tanto presencial como virtual, así como formación de usuarios personalizada y colectiva. \_Colección regional de contenido y autor murciano.

\_Sala de investigadores con espacio de acceso restringido para La consulta de colecciones reservadas por su carácter de conservación.

\_Servicio de reprografía.



## Nuestros compromisos

\_Tiempo máximo de espera en el servicio de préstamo, 10 minutos. Incremento de

La colección de un 8% anual sobre el total.

\_Actualización de información en [www.bibliotecaregional.carm.es](http://www.bibliotecaregional.carm.es) un plazo máximo de 3 días. \_Las solicitudes de información presencial se responden en el plazo máximo de 15 minutos. \_Las solicitudes de información vía web se responden en el plazo máximo de 3 días. \_Servir las colecciones de depósito en un máximo de 15 minutos.

\_Las sugerencias y reclamaciones presentadas por escrito se responden en el plazo máximo de 15 días.

\_Tramitar Las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 5 días. \_Programar más de 200 actividades de animación a la Lectura anuales. \_Colocación de obras devueltas en el plazo máximo de una hora y media.

## **Indicadores de calidad**

Tiempo máximo de espera en el servicio de préstamo. Índice de incremento de colección. Tiempo máximo de actualización de La web.

Tiempo máximo de respuesta a La solicitud presencial de información general. Tiempo medio de respuesta a Las solicitudes de información por vía web. Tiempo máximo de respuesta a La solicitud de colección de depósito. Tiempo máximo de respuesta a escritos del buzón de sugerencias. Tiempo máximo de trámite de préstamo interbibliotecario.

Número de actividades de animación a La Lectura programadas anualmente. Tiempo máximo de colocación de obras devueltas.

## Modalidad de participación



Los usuarios de La BRMU podrán colaborar en el mejor funcionamiento de la misma, a través de Los siguientes medios:

\_Mediante La cumplimentación del formulario de quejas y sugerencias de manera presencial en el buzón dispuesto a tal efecto situado en el mostrador de Información de la planta 0.

\_También con la cumplimentación del formulario web, disponible en:  
<http://www.bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/br-buzon-sugerencias> y en la página [www.carm.es](http://www.carm.es) en el apartado de trámites en línea.

\_Mediante la solicitud de colecciones y recursos no existentes en la BRMU. \_Mediante la donación o cesión de todo tipo de colecciones.

\_Mediante la participación en encuestas de satisfacción de usuarios realizadas cada dos años.



## Garantías

La Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Región de Murcia garantiza, como órgano competente en calidad de los Servicios Públicos La coherencia metodológica del proceso de elaboración y control del cumplimiento de los compromisos e indicadores de esta Carta de Servicios.

El responsable de la Carta de Servicios es el Coordinador de la Unidad de Calidad de la Biblioteca Regional



## Información general

Horario al público De  
lunes a Viernes 9'00h.-  
21'00 h.

Sábados  
10 00 h. - 21 '00 h.

Horario al público en  
períodos vacacionales De  
lunes a Viernes  
8'30h.14'00h. ( de 15 de  
julio a 15 de agosto)

Dirección  
Biblioteca Regional de Murcia Avda.  
Juan Carlos I, 30.008 Murcia

Líneas de autobús: Avda. Los  
Pinos-Pabellón: LATBUS,  
29,4 y Rayo 14

Biblioteca-Pabellón: LATBUS: 22, 31 y el  
Rayo 13 Tranvia, Línea 1: Parada  
Biblioteca Regional

Teléfonos  
Teléfono: 968 366 599 / 968 366 601  
Fax: 968 366 600

Correo electrónico y web  
brmu@Listas.carm.es  
[www.bibliotecaregional.carm.es](http://www.bibliotecaregional.carm.es)



