



*Ministerio de Cultura, Turismo y Deportes
Provincia de Salta*

RESOLUCIÓN DELEGADA N° 310 D

CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA PROVINCIAL "DR VICTORINO DE LA PLAZA" AÑO 2019

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO: Ministerio de Cultura, Turismo y Deporte
Secretaría de Cultura.

DENOMINACIÓN: Biblioteca Provincial "Dr. Victorino de la Plaza"

Responsable/s de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Lic. Ariel Singh Yudi.

Correo electrónico: calidadcbya@culturasalta.gov.ar / asinghyudi@gmail.com

Dirección: Avenida Manuel Belgrano N° 1002. Salta- Capital. C.P: 4400 AWW.

Teléfonos: 54-387-4212884; 54-387-4215133

SiCE: 57

Dirección/es de e-mail: bibliotecaprovincial@culturasalta.gov.ar

Horario/s de atención al cliente/ciudadano: Lunes a Viernes de 8.00 a 21.30 h.

Fines del organismo:

Misión

La Biblioteca Provincial Dr. Victorino de la Plaza tiene como misión poner en valor, conservar, registrar, sistematizar y poner al servicio de la comunidad el patrimonio bibliográfico impreso y en otros soportes de la Provincia. Es misión de la Biblioteca satisfacer las necesidades informativas, formativas, intelectuales, creativas y recreativas de la comunidad educativa y la población en general, garantizando el acceso a la información y la democratización de los bienes culturales.

Visión

Aspira a ser un centro de información actualizado, vigente y correspondiente al avance de las tecnologías que facilitan esa información. Pretende ser un espacio de reunión y confluencia de los actores e instituciones vinculados al universo del libro, la lectura y los soportes alternativos de almacenamiento del saber. Se propone a futuro como referente de las bibliotecas públicas, escolares y privadas de la provincia, integradas en una red de bibliotecas y articuladas con otras redes de la región NOA, de la Nación y de Iberoamérica.

Objetivos

- Reunir, organizar, preservar y difundir la producción literaria de Salta y de su pluralidad lingüística y cultural.



RESOLUCIÓN DELEGADA N° 310 D

- Apoyar el desarrollo científico, educativo y cultural de la provincia.
- Hacer accesibles a diversos públicos los materiales editados en diferentes soportes que integran el patrimonio bibliográfico.
- Propender al desarrollo intelectual y de recreación de la población mediante los servicios que ofrece a la comunidad.
- Responder las consultas de usuarios presenciales, a domicilio y de usuarios remotos.

Servicios

La Biblioteca Provincial de Salta ofrece a todos sus usuarios y socios los siguientes servicios:

- **Acceso a su Catálogo Digital**
A través del Catálogo en línea en las terminales de autoservicio del Complejo o de la página web de la Secretaría de Cultura,
http://biblioprovincial.ddns.net/catalogo/opac_css/
- **Consulta en sala de todas sus colecciones**
- **Referencia bibliográfica**
Los usuarios podrán realizar sus consultas con los bibliotecarios de Sala, que los orientarán en la búsqueda de títulos o autores acordes a su demanda de información.
- **Préstamo a domicilio**
Consiste en la posibilidad que tienen los socios de acceder al préstamo por los días que se establezca según el material, con opción a renovación, de los materiales bibliográficos a domicilio.
- **Acceso a colecciones digitales**
La Biblioteca posee periódicos digitales del Siglo XIX y XX; una mediateca compuesta por material audiovisual y sonoro. Para acceder a este material deberá consultar en Hemeroteca y Sala Pedagógica, respectivamente.
- **Acceso a información temática en Hemeroteca**
La Hemeroteca posee ficheros colgantes que compendian información sobre temas de interés y actualidad. Para acceder a su consulta, deberán solicitarlo al personal de Sala
- **Legalización de reproducciones**
Podrán legalizarse copias del material a pedido de los usuarios, con firma y sello institucional.
- **Reproducción y digitalización parcial de material**
En el marco de la Ley de Propiedad y Derechos de Autor, sólo se podrá fotocopiar parcialmente un título extraído de la Biblioteca. La reproducción



RESOLUCIÓN DELEGADA N° 310 D

digital de ejemplares antiguos se hará con dispositivos que no dañen el material, previa consulta con el personal de la Sala a cargo.

- **Conexión a Internet a través de su red pública Wi-Fi**
Los tres pisos del Complejo de Bibliotecas y Archivo prestan el servicio de Wi-Fi. Las claves de acceso son informadas en la señalética o pueden consultarse al personal.
- **Préstamo de computadoras con conexión a Internet**
Se disponen computadoras con conexión a internet para la consulta de los usuarios en los tres pisos del edificio. Deberán dejar su DNI en Mesa de Entradas y se le asignará un turno de 30 minutos para la consulta. Dicho turno podrá extenderse en tanto no haya usuarios esperando para usar las máquinas.
- **Actividades de Extensión Cultural**
La Biblioteca Provincial realiza diversas acciones de extensión a la Comunidad, en articulación con la Coordinación de Bibliotecas y Archivos y la Secretaría de Cultura. Su convocatoria y difusión se hace a través de los medios habituales de promoción: página web de Secretaría de Cultura, redes sociales.
- **Visitas Guiadas**
Las delegaciones escolares –de nivel inicial, primario y secundario- pueden solicitar la visita guiada y talleres a través del llenado y presentación en Mesa de Entradas del Formulario de Visitas Guiadas.
- **Casilleros para guardar efectos personales**
El edificio cuenta con 48 lockers individuales con candado para que los usuarios del Complejo depositen sus bolsos y mochilas, extrayendo los efectos personales de valor. Deberá asegurarse del correcto cierre del candado y no extraviar la llave. Podrán conservar la llave del candado sólo mientras permanezcan en el edificio haciendo uso de sus servicios. Deberá extraer sus pertenencias y devolver la llave antes de retirarse del edificio.
- **Bolsero**
Si al momento del ingreso de los usuarios no encuentran lockers disponibles, deberán dirigirse al Bolsero y dejar sus bolsos y mochilas, extrayendo los elementos de valor (de los que la Institución no se hará cargo) y los materiales de estudio que necesite. Si el usuario no desea dejar su bolso en la recepción, deberá admitir la revisión del mismo, al momento de su salida del edificio, por personal de seguridad.
- **Cafetería**
El servicio de cafetería es un espacio concesionado y administrado por un particular.



RESOLUCIÓN DELEGADA N° 310 D

- **Fotocopiadora**

El servicio de fotocopiadora es un espacio concesionado y administrado por un particular.

- **Sanitarios**

El Complejo de bibliotecas y Archivo posee sanitarios hombre/mujer/personas con discapacidad en sus tres pisos. Los usuarios deberán mostrar cuidado y buena conducta en su utilización.

Participación de los clientes/ciudadanos:

La Biblioteca Provincial Dr. Victorino de la Plaza cuenta con los siguientes medios de participación:

- Consulta del catálogo digital
- A través del buzón y libro de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ubicado en mesa de entrada.
- Sondeo de opinión pública para medir la satisfacción entre los usuarios.
- Actividades desarrolladas por el área de extensión cultural.
- Visitas guiadas educativas

Referencia normativa

Ley 419: Ley de Bibliotecas Populares (1870)

Decreto Provincial N° 276 (1872) que se adhiere a la Ley 419.

Decreto Provincial N° 1161 (1920) creación de la Biblioteca Provincial con el nombre de Dr. Victorino de la Plaza.

Decreto Provincial N° 500 (1996) creación de la Coordinación de General de Bibliotecas y Archivos de la Provincia de Salta.

Disposición sobre derechos del usuario del 14 de junio de 2002.

Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este organismo, se encuentra a disposición del usuario: un buzón, el formulario impreso y un libro de quejas, disponible en el mostrador de mesa de entrada para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en este organismo.

Los formularios deberán llenarse con los datos personales solicitados, nombre y apellido, domicilio, teléfono y correo electrónico. Serán respondidos en un plazo de 72 horas por correo electrónico.

Compromiso/s de calidad:

- Implementar un sistema de gestión de calidad para optimizar el servicio
- Compromiso de responder las quejas, reclamos y sugerencias en un plazo máximo de 72 h.
- Completar la señalética en sistema braille.
- Capacitación al personal en lenguas de señas. Julio 2019.



Ministerio de Cultura, Turismo y Deportes
Provincia de Salta

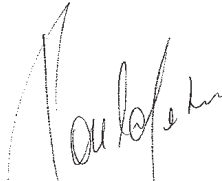
RESOLUCIÓN DELEGADA N° 310 D

Catálogo de los derechos de los usuarios:

- Acceso a los servicios que presta el organismo
- Solicitar y acceder a la información dentro del marco legal.
- Ser socio de la institución
- Asesoramiento técnico temático
- A ser atendido de manera cordial y rápida

Deberes de los usuarios:

- Trato amable hacia el personal
- Presentar documento nacional de identidad para acreditar la identidad y acceder al préstamo en sala y carnet de socio para el préstamo domiciliario
- Cuidar el material prestado
- Mantener la higiene de las instalaciones


Lic. Paula Borini
DIRECTORA
BIBLIOTECA PROVINCIAL DE SALTA
DEL VECINDARIO DE LA PLAZA