



## INDICADORES

Para medir el grado de cumplimiento de los Compromisos utilizamos los siguientes indicadores:

### > Índice de Satisfacción del Cliente

Obtenido a partir de las encuestas en las que cada dos años colaboran nuestros clientes.

### > Visitas por habitante

Es el resultado de dividir el total anual de visitas a las bibliotecas y centros de lectura entre el total de la población a la que prestamos servicio.

### > Cuota de Sugerencias

Se obtiene de dividir el total anual de sugerencias prestadas por el total de clientes de la RMBM.

### > Cuota de Reclamaciones

Igual que el anterior, pero partiendo del total de reclamaciones presentadas.

### > Cuota de Renovación de la Colección

Es el total anual de nuevas adquisiciones partido por el total de documentos que componen la colección.



## SISTEMA DE SUGERENCIAS Y DE RECLAMACIONES

### Destinatarios

Cualquier cliente que quiera colaborar en la mejora de nuestros servicios.

### ¿Cómo hacerlas y dónde presentarlas?

Las Sugerencias:

> Las podéis hacer en la web [rmbm.org](http://rmbm.org).

> También mediante un impreso en papel, mandándolo por fax o dejándolo en el buzón que existe en cada Biblioteca o Centro de Lectura,

> Por teléfono.

Las Reclamaciones:

> En [rmbm.org](http://rmbm.org).

> En la Biblioteca o Centro de Lectura objeto de la reclamación.

> En el Área de Atención al Cliente y de Servicios de la RMBM.

> En el Registro General del Ayuntamiento de Murcia.

> En las oficinas de Correos en sobre abierto para que el funcionario pueda estampar la fecha de presentación.

> Por correo ordinario a la dirección del Área de Atención al Cliente y de Servicios de la RMBM.

Todas las Sugerencias y Reclamaciones las recibirá el responsable del área y dispondrá las acciones consecuentes.

Si disponemos de la identificación del cliente, Tanto las Sugerencias como las Reclamaciones serán contestadas, como máximo, en 30 días naturales las primeras y en 30 días hábiles las segundas.

### ¿Dónde están los impresos?

En todas las Bibliotecas y Centros de Lectura tienen que estar a su libre disposición.

También los puede solicitar en el Área de Atención al Cliente y de Servicios.

En el Registro General del Ayuntamiento de Murcia.

Y, en cualquier momento del día, en [rmbm.org](http://rmbm.org).



## DÓNDE ESTAMOS

### > Jefatura RMBM

Área de Atención al Cliente y de Servicios  
C/ Ambers, 3  
30003 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 358 600, exts. 2416 y 3106  
Fax 968 358 744  
Correo-e: [jefatura-servicios@rmbm.org](mailto:jefatura-servicios@rmbm.org)

### Horarios:

- Lunes a viernes, 8'00 a 15'30 horas  
- Semana Santa, Fiestas de Primavera, del 1 de julio al 15 de setiembre y Navidad: lunes a viernes de 8'00 a 14'30 horas

### > Biblioteca de Beniján

C/ Antonia Maymón, 8 (Beniján)  
30570 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 823 250  
Correo-e: [benijan-info@rmbm.org](mailto:benijan-info@rmbm.org)

### Horarios:

- Lunes a viernes, 9'30 a 13'30 y de 17'00 a 20'00 horas  
- Semana Santa, Fiestas de Primavera, del 1 de julio al 15 de setiembre y Navidad: lunes a viernes de 9'00 a 14'00 horas

### > Biblioteca de Cabezo de Torres

C/ Mayor, s/n (Cabezo de Torres)  
30110 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 305 633  
Correo-e: [cabezo-info@rmbm.org](mailto:cabezo-info@rmbm.org)  
Horario: lunes a sábado, 9'30 a 13'30

### > Biblioteca Pelagio Ferrer

C/ Carrascos, 16 (El Palmar)  
30120 Murcia (Murcia)  
Tel. y fax 968 884 944  
Correo-e: [elpalmar-info@rmbm.org](mailto:elpalmar-info@rmbm.org)

### Horarios:

- Lunes a viernes, 9'30 a 13'30 y de 17'00 a 20'00 horas  
- Semana Santa, Fiestas de Primavera, del 1 de julio al 15 de setiembre y Navidad: lunes a viernes de 9'00 a 14'00 horas

### > Centro de Lectura de El Puntal

Av. Pérez Urruti, 1 (El Puntal)  
30100 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 804 970  
Correo-e: [elpuntal-info@rmbm.org](mailto:elpuntal-info@rmbm.org)

### Horarios:

- Lunes a viernes, 17'00 a 19'30 horas  
- Semana Santa, Fiestas de Primavera, del 1 de julio al 15 de setiembre y Navidad: lunes a viernes de 9'00 a 14'00 horas

### > Biblioteca de El Raal

Vereda de los Simones, 4b (El Raal)  
30139 Murcia (Murcia)  
Tel. y fax 968 810 704



### Correo-e: [elraal-info@rmbm.org](mailto:elraal-info@rmbm.org)

### Horarios:

- Lunes a viernes, 9'30 a 13'30 y de 17'00 a 20'00 horas  
- Semana Santa, Fiestas de Primavera, del 1 de julio al 15 de setiembre y Navidad: lunes a viernes de 9'00 a 14'00 horas

### > Biblioteca de Espinardo

C/ Tierno Galván, 2 (Espinardo)  
30100 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 835 312  
Correo-e: [espinardo-info@rmbm.org](mailto:espinardo-info@rmbm.org)

### Horarios:

- Lunes a viernes, 10'00 a 13'15 y de 17'00 a 19'30 horas  
- Semana Santa, Fiestas de Primavera, del 1 de julio al 15 de setiembre y Navidad: lunes a viernes de 9'00 a 14'00 horas

### > Biblioteca de Javalí Nuevo

Pl. de la Ermita, 11 (Javalí Nuevo)  
30832 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 804 712  
Correo-e: [javali-info@rmbm.org](mailto:javali-info@rmbm.org)

### Horarios:

- Lunes a viernes, 10'00 a 13'15 y de 17'00 a 19'30 horas  
- Semana Santa, Fiestas de Primavera, del 1 de julio al 15 de setiembre y Navidad: lunes a viernes de 9'00 a 14'00 horas

### > Centro de Lectura de Guadalupe

C/ Nórica, 4 (Guadalupe)  
30107 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 306 016  
Correo-e: [guadalupe-info@rmbm.org](mailto:guadalupe-info@rmbm.org)

### Horarios:

- Lunes a viernes, 17'00 a 19'30 horas  
- Semana Santa, Fiestas de Primavera, del 1 de julio al 15 de setiembre y Navidad: lunes a viernes de 9'00 a 14'00 horas

### > Biblioteca de La Alberca

Pl. Martínez Tornel, 4 (La Alberca)  
30150 Murcia (Murcia)  
Tel. y fax 968 844 104  
Correo-e: [laalberca-info@rmbm.org](mailto:laalberca-info@rmbm.org)

### Horarios:

- Lunes a viernes, 9'30 a 13'30 y de 17'00 a 20'00 horas  
- Semana Santa, Fiestas de Primavera, del 1 de julio al 15 de setiembre y Navidad: lunes a viernes de 9'00 a 14'00 horas

### > Biblioteca de La Ñora

Av. de la Constitución, 14 (La Ñora)  
30830 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 892 981  
Correo-e: [lanyora-info@rmbm.org](mailto:lanyora-info@rmbm.org)

### Horarios:

- Lunes a viernes, 10'00 a 13'15 y

de 17'00 a 19'30 horas  
- Semana Santa, Fiestas de Primavera, del 1 de julio al 15 de setiembre y Navidad: lunes a viernes de 9'00 a 14'00 horas

### > Biblioteca El Carmen

C/ Alameda de Capuchinos, 32a bajo  
30002 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 343 795  
Correo-e: [elcarmen-info@rmbm.org](mailto:elcarmen-info@rmbm.org)

### Horario:

lunes a sábado, 9'30 a 13'30 y de lunes a viernes, 16'00 a 21'00 horas (cerrado por las tardes en agosto)

### > Biblioteca La Fama

Av. de la Fama, 9  
30003 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 358 600, ext. 2442  
Correo-e: [lafama-info@rmbm.org](mailto:lafama-info@rmbm.org)

### Horario:

lunes a sábado, 9'30 a 13'30 y de lunes a viernes, 16'00 a 21'00 horas (cerrado por las tardes en agosto)

### > Biblioteca San Basilio

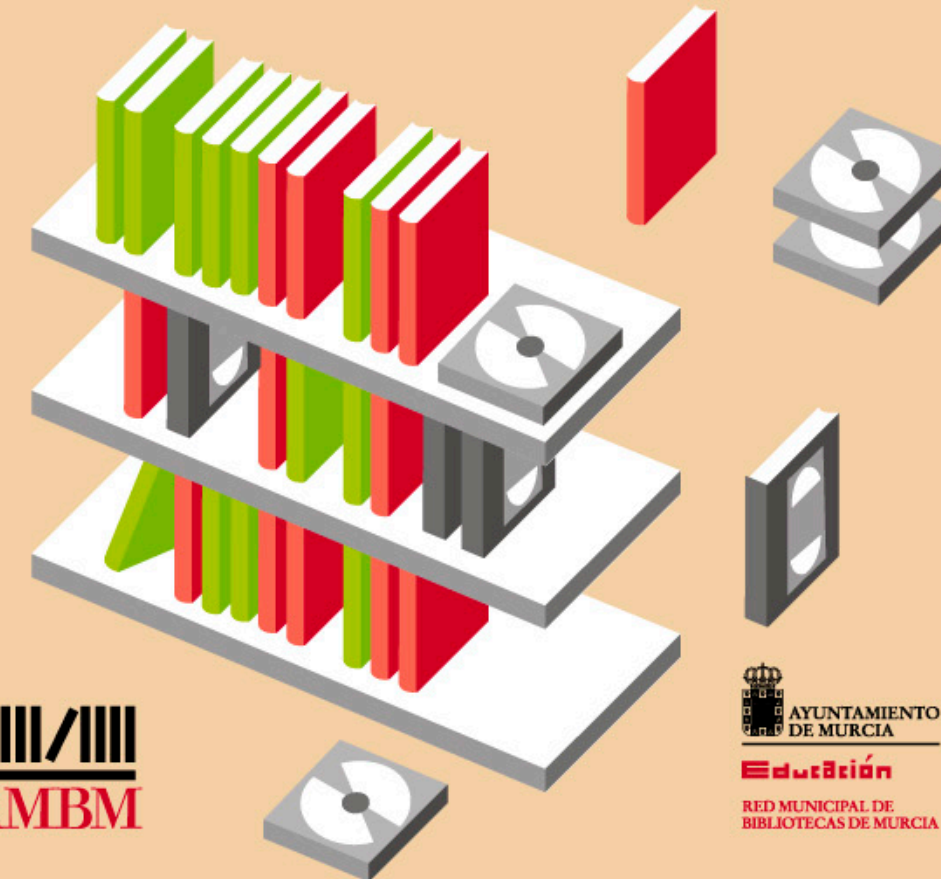
Av. Miguel de Cervantes, 1  
30009 Murcia (Murcia)  
Tel. 968 274 110, ext. 107  
Correo-e: [sanbasilio-info@rmbm.org](mailto:sanbasilio-info@rmbm.org)

### Horario:

lunes a sábado, 9'30 a 13'30 y de lunes a viernes, 16'00 a 21'00 horas (cerrado por las tardes en agosto)



# CARTA DE SERVICIOS



**RMBM**

AYUNTAMIENTO DE MURCIA

Educación

RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS DE MURCIA



## QUIÉNES SOMOS

La Red Municipal de Bibliotecas de Murcia (RMBM) es un servicio público para los ciudadanos del municipio de Murcia que tiene como objetivos principales:

- cubrir tus necesidades de información y de lectura,
- ser un lugar en el que ocupéis vuestro tiempo libre,
- ser un espacio en el que accedáis a las tecnologías de la información, y
- ser una zona para la participación en actividades culturales y de promoción de la lectura.

Queremos llegar a ser el soporte cultural e informativo básico del municipio, siempre al servicio de los ciudadanos, las instituciones y las empresas.

## QUÉ HACEMOS

La RMBM te ofrece los siguientes servicios:

- > Pregunta-Respuesta
- > Lectura en sala
- > Diarios & Revistas
- > Multiteca
- > Formación en el uso de las Bibliotecas
- > Servicio para niños y niñas
- > Sala de estudio
- > Sugerencias de compra
- > Actividades culturales y de ocio
- > Fotocopias
- > Bibliotecríos



### Pregunta-Respuesta

Con el Servicio Pregunta-Respuesta (SPR) orientamos en la búsqueda de información y atendemos las consultas sobre la organización y funcionamiento de la biblioteca. La biblioteca pone también a tu disposición ordenadores para la consulta del catálogo (OPAC).

### Lectura en sala

Las bibliotecas cuentan con espacio para poder leer y procuramos ofrecer las tecnologías necesarias (Multiteca) para disfrutar de todos sus fondos en los mismos locales (salas de lectura, ordenadores, aparatos de audio, monitores de TV con DVD, etc.).

### Diarios & Revistas

Recibimos tanto prensa diaria regional y nacional como revistas de información general y especializadas.

### Multiteca

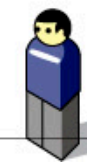
En la Multiteca dispones de equipos de vídeo e informáticos. En la actualidad, el servicio está completamente montado en la Biblioteca "San Basilio", mientras que en el resto de la RMBM lo está en parte. Tanto en esa biblioteca como en la Biblioteca "La Fama" ofrecemos acceso gratuito a Internet.

### Formación en el uso de las Bibliotecas

Existe la posibilidad de realizar visitas de grupo y otras actividades encaminadas a dar a conocer las bibliotecas y su organización (los fondos, sus posibilidades y los procedimientos para localizar información).

### Servicio para niños/as

Uno de los objetivos principales de las bibliotecas públicas es crear y fomentar el hábito de lectura en los niños y las niñas, por lo que existen colecciones especiales para los distintos grupos de edad desde los 0 hasta los 13 años.



### Sala de estudio

Sala exclusiva para el uso de material personal de consulta y estudio. Las puedes encontrar en las Bibliotecas de La Nora y de Sangonera La Verde.

### Sugerencia de compra

Las desideratas sirven para que cualquier cliente o bien pueda proponer la compra de una obra que considere de importancia y que no encuentra en la biblioteca, o bien para la adquisición de más ejemplares de un documento ya presente en nuestras colecciones.

### Actividades culturales y de ocio

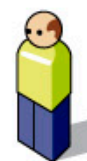
El PAC (Programa de Actividades Culturales y de Ocio) da a conocer y difunde los servicios de la RMBM y su papel como centro cultural, informativo y lúdico, así como su vocación de espacio colectivo. También el conjunto de actividades programadas en el PAL (Proyecto de Animación a la Lectura), dirigido a los centros escolares, se orienta a desarrollar el gusto por los libros y a convertir la biblioteca en un espacio de recreo constructivo.

### Bibliotecríos

Bibliotecríos está especialmente dirigido a todos los responsables de bibliotecas escolares del municipio de Murcia. Está planteado como un servicio de asesoramiento y de apoyo.

### Bibliopiscinas

Desde el año 2003, los meses de julio y agosto, se instalan puestos de préstamo en 7 piscinas municipales.



## NUESTROS COMPROMISOS

1> Localizarte la información que precises totalmente actualizada en el plazo máximo de tres días.

2> Atender las consultas de información a través de un bibliotecario, que además te apoyará en la búsqueda de información y en el acceso al catálogo.

3> Con la entrega de la solicitud del carnéRMBM podrás hacer uso inmediato del Servicio de Préstamo. El carnéRMBM se te facilitará en el plazo máximo de dos días hábiles.

4> Podrás renovar el Préstamo en persona, por teléfono o correo electrónico, siempre que no esté vencido.

5> Proporcionarnos los documentos que necesitéis y que no se encuentren en la Red, bien sea a través de su adquisición o solicitándolos a otros centros mediante préstamo interbibliotecario.

6> Programar como mínimo cincuenta actividades de animación a la lectura cada año.

7> Actualizar la información general accesible en nuestra web cada semana.

8> Recoger las Sugerencias, tanto escritas como verbales, contestándote en el plazo máximo de treinta días hábiles, siempre que nos hayas dado tus datos.

9> Contestar las Reclamaciones en el plazo máximo de treinta días naturales.



PLAN DE CALIDAD

**Concejalía de Educación**  
**Red Municipal de Bibliotecas de Murcia**

C/ Amberes, 3  
30003 Murcia

Área de atención al cliente y de Servicios

Tel.: 968 358 600 - extensión: 2416

Fax.: 968 358 744

www.rmbm.org  
rmbm@rmbm.org