

**Documento de Servicios de la
Biblioteca Gaspara Stampa
Instituto Italiano de Cultura
de la Ciudad de México**



Gaspara Stampa, poeta italiana
(Padua, 1523 – Venecia, 23 abril 1554)

1. Para que sirve el documento de servicios de la Biblioteca

El documento de servicios de la Biblioteca describe las modalidades de concesión de los servicios que ofrece la Biblioteca y representa el compromiso escrito que la Institución asume con los usuarios

El documento de servicios ha sido predispuesto como :

- Un documento con el cual la Biblioteca declara el propio compromiso para mantener los estándares de calidad; sus resultados se pueden corroborar por parte de todos los interesados;
- Un instrumento de información a los usuarios;

Los objetivos que se entienden logran con este documento son:

- Descripción de los derechos y deberes de los usuarios;
- Descripción de los principales servicios que se ofrecen;
- Presentación de la Biblioteca y de los recursos disponibles;

El documento de servicios se actualiza constantemente sobre la base de los cambios y condiciones generales que se realicen sobre los servicios que se ofrecen.

2. Estructura, espacios y equipos a disposición

La biblioteca llamada Gaspara Stampa, se encuentra en la planta baja dentro la sede del Instituto Italiano de Cultura ubicado en Calle Francisco sosa No. 77, Col. Villa Coyoacán, C.P. 04000 en la Ciudad de México y cuenta con una sala de lectura, un almacén bibliográfico y uno de atención a los usuarios (por parte del personal en servicio),

3. Los números de la Biblioteca

80 mq de superficie total;
40 mq de servicio al público;
8 asientos en la sala de lectura;
27171 volúmenes;
10860 productos multimediales (DVD, VHS, CD, 8 mm., fototeca, diapoteca).

4. Las secciones de la Biblioteca

Sección general de ensayos y narrativa ;
Mediateca.

5. Los servicios que ofrece

- Apertura al público de la Biblioteca 15 horas a la semana;
- Asistencia durante el horario de apertura;
- Asesoría bibliografica y sugerencias;

- Consulta del catálogo on line del patrimonio bibliografico de la Biblioteca;
- Consulta de textos y material en la sede;
- Posibilidad de sugerencias para que la Biblioteca adquiriera nuevos libros o material multimedial;
- Información básica y orientación del funcionamiento de la Biblioteca y de sus servicios;
- Expedición de credenciales para acceder al servicio de préstamo a domicilio de textos y material audio-video;
- Atención y asesoría a usuarios;
- Préstamo a domicilio;
- Sala de lectura para consulta y estudio;

6. Los compromisos de la Biblioteca

La Biblioteca se compromete a:

- cooperar con otras bibliotecas italianas y extranjeras para garantizar una mayor acceso a la información;
- preparar y capacitar al personal encargado;
- brindar respeto, cortesía y disponibilidad a los usuarios;
- mantener un buen nivel de oferta del patrimonio informativo, apoyándose en las modernas tecnologías de información y actualizarlo constantemente;
- respetar leyes, normas y reglamentos.

7. Relación con los usuarios

El personal de la Biblioteca tiene la facultad de solicitar el desalojo de la sede o suspender los servicios a la persona que cause desorden, molestias, que tenga comportamientos incorrectos hacia otras personas o que cause daños al material bibliográfico, mobiliario, equipo de trabajo, etc.

8. Tutela de datos personales

La Biblioteca garantiza que los datos personales de los usuarios serán utilizados únicamente para el servicio personal del mismo usuario, para el acceso a información que le atañan y en especial la relativa a la consulta del registro del préstamo de material.

9. Quejas

En caso de incumplimientos de los compromisos adquiridos por la Biblioteca en el presente documento de servicios los usuarios tienen derecho de presentar su queja de manera escrita a través de correo ordinario o vía e-mail a la dirección : biblioteca.iicmessico@esteri.it indicando sus generalidades, dirección postal y contactos.

La queja va dirigida a la Biblioteca que responderá lo más pronto posible o a más tardar en 30 días a partir de la recepción de la queja. No se tomarán en cuenta quejas anónimas.

10. Los derechos y deberes de los usuarios

Los derechos y deberes de los usuarios indicados en este documento de servicios así como los indicados en el Reglamento de la Biblioteca que establecen las normas de funcionamiento de la misma Biblioteca, derivan de reglas de comportamiento y convivencia civil, además de normas del Estado italiano.

La concesión de los servicios bibliotecarios se basa en los “Principios sobre la concesión de los servicios públicos” indicados en el D.P.C.M. del 27 de enero 1944: igualdad, imparcialidad, continuidad, derecho a la elección, participación, eficiencia y eficacia :

DERECHOS DE LA TUTELA DE LA PROPIA PERSONA : cada usuario tiene derecho a la confidencialidad de sus propios datos personales y de las consultas realizadas.

DERECHO A SER INFORMADO: La Biblioteca debe informar sobre los tiempos y modos de concesión de los servicios ofrecidos. El usuario tiene el derecho de conocer las normas de su interlocutor. En caso de quedar inconforme con la información recibida el usuario podrá acceder a niveles superiores dentro de la organización.

DERECHO AL ACCESO DE LOS SERVICIOS : los usuarios tienen derecho a beneficiarse de los servicios en el horario oficialmente indicado. Eventuales cambios de horarios de los servicios deben ser comunicados oportunamente y publicados vía web y al exterior e interior de la sede.

DERECHO CONTINUO DE LOS SERVICIOS : los usuarios tienen derecho a disponer de los servicios continuos con excepción de situaciones internas o externas que impidan brindar el servicio.

DERECHO DE CONOCER EL ESTADO DE LA PROPIA RELACIÓN CON LA BIBLIOTECA: Los usuarios tienen derecho de obtener toda la información relativa a la propia relación con la Biblioteca, como por ejemplo : estado de los préstamos en curso y eventuales cancelaciones, interrupciones o limitaciones de algunos servicios ofrecidos.

DERECHO DE PROPONER SUGERENCIAS : los usuarios tienen derecho de proponer nuevas adquisiciones y sugerencias sobre los servicios.

DERECHO DE INDICAR INCONFORMIDADES O SERVICIOS OMITIDOS : los usuarios pueden presentar su queja por escrito.

DEBERES DEL RESPECTO POR LA INSTITUCIÓN : el usuario está sujeto a respetar las normas, los reglamentos y las finalidades de la Biblioteca; se compromete a no forzar, por intereses personales las restricciones impuestas a la Biblioteca por normas del Estado y reglamentos nacionales y las disposiciones que la misma Biblioteca determina para la concesión de los servicios indicados en el punto 5.

DEBERES DEL RESPETO HACIA LOS OTROS USUARIOS : cada usuario debe respetar el deseo de otros usuarios para que utilicen los servicios de la Biblioteca en un ambiente agradable y acogedor, por lo tanto está obligado a no utilizar tonos, modos y acciones que puedan interrumpir el ambiente propicio de los usuarios lectores.

DEBERES DEL RESPETO POR EL PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO, MULTIMEDIAL Y DOCUMENTAL DE LA BIBLIOTECA : los documentos de la Biblioteca consignados temporáneamente al usuario, tienen que ser

utilizados con cuidado y devueltos al personal dentro de los términos previstos y sin haberles ocasionado algún daño.

DEBERES DE LA UTILIZACIÓN RESPONSABLE DE LAS ESTRUCTURAS Y EQUIPO PUESTOS A DISPOSICIÓN PARA EL USO DE LOS SERVICIOS : cada equipo, bien o espacio puesto a disposición por la Biblioteca debe ser utilizado con sentido de responsabilidad, en el interés de todos los usuarios. El usuario es responsable de informarse sobre el uso correcto del equipo para no dañarlo y no cambiar la impostación para permitir la sucesiva utilización de parte de otros usuarios.

11. Horarios y modalidades de acceso

Lunes, miércoles y viernes de las 10:00 a las 13:00 hrs.

Martes y jueves de las 15:00 a las 18:00.

Horas semanales de apertura al público 15.

Se comunicará oportunamente a los usuarios sobre variaciones de horario, cierres extraordinarios y eventuales limitaciones temporáneas o permanentes de los servicios.

12. Información útil

Dirección :

Biblioteca Gaspara Stampa

del Instituto Italiano de Cultura

Calle Francisco Sosa, 77

Col. Villa Coyoacán

C.P. 04000 Ciudad de México - CDMX

Teléfono : (55) 55.54.00.44 ext. 113

E-mail: biblioteca.iicmessico@esteri.it

Sitio Internet: www.iicmessico.esteri.it

Catálogo : <http://www.bibliowin.it/iic/ICCM>

El presente documento de servicios ha sido redactado en el mes de diciembre 2018.