

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD

La certificación ISO 9001, que la BCA tiene desde abril de 2007, marca las directrices y los objetivos generales de nuestro servicio. En el Sistema de Gestión de Calidad, la dirección de la BIBLIOTECA DE CULTURA ARTESANA tiene, entre otros, los siguientes compromisos:

- Identificar e intentar satisfacer las necesidades y las expectativas de las personas usuarias con los recursos asignados.
- Asegurarse que se establecen los objetivos de calidad para cada año, basados en los objetivos generales definidos en esta política.
- Hacer una evaluación y un seguimiento periódico de estos objetivos mediante el análisis de los indicadores pertinentes.
- Aplicar las medidas correctoras necesarias para la consecución de estos objetivos.
- Trabajar en la mejora continua de los servicios a la persona usuaria y de la organización interna de la biblioteca, a partir del proceso de evaluación, de las propuestas del personal y de los mecanismos de participación a disposición de las personas usuarias.
- Revisar el sistema definido al menos una vez al año.

ACCESO A LA BIBLIOTECA Y A SUS SERVICIOS

Es necesario el carné de persona usuaria para los siguientes servicios:

- Consulta de los fondos de los depósitos (también se admite cualquier otro documento identificativo: DNI/NIE, carné de estudiante, etc.)
- Préstamo
- Internet
- Reserva de espacio para grupos
- Determinadas actividades

¿Qué tenéis que hacer para obtener el carné de usuario?

El carné es gratuito y se obtiene en la biblioteca de forma inmediata:

- Rellenando el impreso de solicitud
- Presentando el DNI/NIE o el pasaporte

CONTACTO

Biblioteca de Cultura Artesana
Centre Cultural la Misericòrdia

📍 Via de Roma, 1 - 07012 Palma

☎ Tel.: 971 219 536 / 971 219 531

☎ Fax: 971 219 637

✉ Email: bca@conselldemallorca.net

www.conselldemallorca.net/bca

www.facebook.com/bibliotecadeculturartesanana

HORARIO

De lunes a viernes, de 9.00 a 20.30 h

Sábado, de 9.30 a 13.45 h

CARTA DE SERVICIOS

BCA 
Biblioteca de Cultura Artesana

Departament de
Cultura, Patrimoni i Esports
Consell de Mallorca



DL: PM 4/20-2019

BCA 
Biblioteca de Cultura Artesana

Departament de
Cultura, Patrimoni i Esports
Consell de Mallorca



QUÉ SOMOS

La Biblioteca de Cultura Artesana es una unidad funcional del Consell de Mallorca que tiene la misión de facilitar a toda la ciudadanía el acceso igualitario a la sociedad de la información, y por este motivo pone a disposición de las personas usuarias los recursos en todos los soportes y las herramientas culturales necesarias para satisfacer las necesidades de formación, de información y de cultura.



QUÉ OFRECEMOS

- Una colección de más de 60.000 ejemplares en diferentes soportes, de temática diversa y con un fondo especializado en artes y oficios, de acuerdo con la línea marcada desde la Fundación de la BCA en 1928.
- Consulta en sala de libros, prensa y revistas.
- Información bibliográfica.
- Catálogo automatizado.
- Préstamo personal de libros, revistas y material audiovisual. Podéis llevaros en préstamo un máximo de 7 libros, 5 audiovisuales y 3 revistas. El periodo de préstamo es de 21 días para los libros y de 7 días para los audiovisuales y las revistas.
- Servicio de autopréstamo.
- Préstamo interbibliotecario: podéis solicitar obras en préstamo de otras bibliotecas.
- Fotocopiadora de autoservicio.
- Ordenadores de uso público con conexión gratuita a Internet, software básico y la posibilidad de imprimir documentos.
- Servicio Wi-fi.



NOS COMPROMETEMOS A...

- Entregar el carné de usuario de forma inmediata, presentando el DNI o el pasaporte y el impreso correspondiente cumplimentado.
- Resolver, de manera personalizada, las consultas sobre el fondo y los servicios de la biblioteca.
- Atender las solicitudes de renovación de préstamo por teléfono y de forma inmediata.
- Atender las solicitudes de reserva de ejemplares prestados por teléfono y de forma inmediata.
- Responder de manera personalizada vuestras propuestas de adquisición; avisaros de la llegada de la obra propuesta y mantenerla reservada un máximo de cuatro días.
- Responder de manera personalizada y por escrito las posibles reclamaciones.
- Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de siete días e informaros de las incidencias.
- Informaros de las actividades programadas por la BCA, mediante folletos, carteles, web y/o Facebook, con una antelación mínima de cinco días.

