



AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Supuesta restricción al acceso a la Biblioteca Municipal

Ilmo. Sr.:

En esta Procuraduría se tramita el expediente registrado con el número de referencia **2423/2025**, con motivo del cual hemos recibido el informe solicitado al Ayuntamiento de XXX (Salamanca) de fecha 5 de febrero de 2026.

Dicho expediente se inició con una queja sobre el supuesto incumplimiento de los horarios de apertura y cierre establecidos para la Biblioteca municipal de XXX, y la expulsión de sus usuarios de forma arbitraria cuando se encuentran en la misma. En concreto, se señalaba que, siendo el horario anunciado de lunes a viernes de 09:30 a 14:00 horas y de 16:30 a 19:00 horas, sin embargo, habitualmente, la Biblioteca se abre con 20 o 30 minutos de retraso y, en algunas ocasiones, se ha cerrado a las 12:45 horas, en lugar de las 14:00 horas.

Además, se indicaba que la encargada de la Biblioteca se había dirigido con violencia verbal hacia una usuaria que había reclamado que se cumplieran los horarios fijados, la cual también había sido expulsada de la Biblioteca en cuatro ocasiones dentro del horario en el que debería estar abierta al público. Del mismo modo, se señalaba que la encargada de la Biblioteca usaba dispositivos con un volumen elevado, molestando a quienes permanecían en la sala de lectura.

Con relación a lo anteriormente expuesto, con fecha 11 de diciembre de 2025, una usuaria de la Biblioteca dirigió un escrito de queja al Ayuntamiento de XXX, sin que conste que se haya dado respuesta al mismo.

Por último, a los motivos de la queja se ha añadido que la Biblioteca ha permanecido cerrada entre los días 2 a 9 de enero, sin que se haya anunciado el motivo del cierre.

Con relación a todo ello, el Ayuntamiento de XXX nos ha informado que, tanto con motivo de la denuncia formulada el 11 de diciembre de 2025 a la que se ha hecho referencia, como con ocasión de la solicitud de información de esta Procuraduría, el Ayuntamiento se puso en contacto con la encargada de la Biblioteca municipal para poder esclarecer lo que estaba ocurriendo, siendo el servicio de bibliotecas de la Junta de Castilla y León quien dio respuesta a la denunciante el 22 de diciembre de 2025, después de que el Ayuntamiento diera traslado de la denuncia a dicho servicio.



Junto con el informe del Ayuntamiento de XXX, se nos ha aportado un escrito de la encargada de la Biblioteca municipal en el que se hace hincapié en que la Biblioteca municipal es atendida por ella sola y que, puntualmente, debe realizar tareas fuera del edificio de la Biblioteca como la recogida de prensa, acudir a reuniones con Concejales, etc.

También se indica por la persona encargada de la Biblioteca que, en el mes de septiembre de 2025, recibió una llamada de un hombre que le dijo que iba a empezar a trabajar los martes y jueves en XXX, y que había una persona que tenía que viajar con él desde Salamanca, preguntando si dicha persona podía quedarse en la Biblioteca mientras él acudía a su puesto de trabajo, a lo que la encargada de la Biblioteca le respondió que sí, mientras la Biblioteca estuviera abierta.

La persona acompañante al hombre que hizo la llamada comenzó a asistir a la Biblioteca y un día, cuando la misma fue abierta 20 minutos más tarde por motivos justificados, la encargada de la Biblioteca fue increpada de malos modos por dicha persona, a la que se le explicó la necesidad de tener que hacer gestiones laborales fuera de la Biblioteca. También se le ha explicado que la Biblioteca es atendida por una sola persona y que, cuando esta tiene que ausentarse por motivos de diversa índole, siempre justificados y autorizados, la Biblioteca tiene que cerrarse; no obstante lo cual, la bibliotecaria cumple el horario establecido, además de atender el servicio con diligencia, tal se le informó por parte del servicio de bibliotecas de la Junta de Castilla y León.

En todo caso, también se viene a indicar en el informe de la bibliotecaria que no se ha expulsado a nadie de la Biblioteca, y mucho menos de forma arbitraria, sino que, cuando ha sido necesario, se ha comunicado que la Biblioteca debía cerrar.

En cuanto al uso de dispositivos con volumen, se señala por la bibliotecaria que ella también es la encargada de programar eventos culturales del municipio y necesita ver y oír propuestas culturales, y que en alguna ocasión lo realizaría sin auriculares pensando que no molestaba ya que la usuaria que se encontraba en Biblioteca, por su parte, estaba haciendo uso de ellos.

Respecto al cierre de la biblioteca del 2 al 9 de enero, se debió al periodo de vacaciones que por derecho le corresponden a la funcionaria, informándose de las fechas de cierre a los usuarios.

Considerando todo lo anteriormente expuesto, esta Procuraduría, en el ejercicio de sus funciones debe comenzar señalando que el Decreto 214/1996, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de los centros y servicios bibliotecarios integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León establece (el subrayado es añadido):

“Art. 1.- Finalidad del Sistema.- El Sistema de Bibliotecas de Castilla y León tiene como misión prestar a todos los ciudadanos el servicio de Biblioteca Pública en los



términos y con las condiciones que se establecen en la Ley de Bibliotecas de Castilla y León y en sus normas de desarrollo.

Art. 2.- Acceso a centros y servicios bibliotecarios.-1. El acceso por parte de los ciudadanos a los centros y servicios bibliotecarios integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León será, con carácter general, libre y gratuito; sin perjuicio de los derechos que sean exigibles por la utilización de servicios de reprografía, préstamo interbibliotecario y otros que puedan establecerse por vía reglamentaria

2. Las condiciones de acceso serán las establecidas en el presente Reglamento”.

También debemos tener en cuenta que el artículo 24 de la Ley 9/1989, de 30 de noviembre, de Bibliotecas de Castilla y León, establece (el subrayado es añadido):

“Las bibliotecas y servicios bibliotecarios que formen parte del Sistema de Bibliotecas de Castilla y León contarán con personal suficiente, con la cualificación y nivel profesional adecuados a cada caso y acreditados con pruebas en cuya preparación y desarrollo hayan intervenido representantes de la profesión bibliotecaria, y seleccionado de acuerdo con la legislación vigente y con las directrices para el acceso a las plazas que establezca la Junta de Castilla y León”.

En atención a lo anteriormente considerado, hay que partir de que los horarios de apertura al público de la Biblioteca son horarios en los que sus servicios deben estar disponibles para los usuarios, y dichos horarios deben ser respetados, sin que otras labores que deban realizarse fuera de la Biblioteca por la única persona encargada de la misma puedan alterar el servicio que ha de prestar la Biblioteca.

Por otro lado, cierto es que el municipio de XXX es un municipio pequeño y que la dotación de personal que tiene su Biblioteca municipal es la que tienen otras Bibliotecas de municipios de Salamanca de similar tamaño e incluso de mayor tamaño. En todo caso, en función de la demanda que fuera preciso atender, podría valorarse aumentar dicha dotación para garantizar el adecuado servicio que ha de prestarse a los ciudadanos.

Por último, cabe señalar que el artículo 13.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, contempla como uno de los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, el derecho *“A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”.*

Ello conlleva explicar el funcionamiento de los servicios que se prestan a través de un trato digno y cortés, así como exigir, del mismo modo, el cumplimiento de las condiciones que deben respetar los usuarios en consideración al interés general.



En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: La Biblioteca municipal de XXX (Salamanca) debe cumplir con los horarios de apertura al público, de tal modo que los usuarios puedan acceder a sus servicios durante el tiempo completo que media entre las horas previstas de apertura y cierre.

SEGUNDA: Debe valorarse si, en función de la demanda existente, sería preciso ampliar la dotación de personal con la que cuenta la Biblioteca municipal.

TERCERA: En todo caso, debe hacerse especial hincapié en dispensar a los usuarios de la Biblioteca el respeto debido, haciéndoles saber las condiciones de uso del servicio prestado; sin que ello menoscabe el deber de exigir a aquellos el cumplimiento de dichas condiciones.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).