

nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 5.8.94), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16.6.99).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

1712 *Secretaría General Técnica.- Resolución de 17 de septiembre de 2007, por la que se aprueba la Carta de Servicios correspondiente a la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas.*

El artículo 6 del Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. nº 166, de 22.12.00), en su redacción actual, modificado por el Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, en su redacción actual, establece que tales Cartas sean aprobadas por Resolución del Secretario General Técnico del Departamento al que pertenece el órgano o esté adscrito el organismo a cuyos servicios se refieren aquéllas.

En su virtud, previo informe favorable de la Inspección General de Servicios de 16 de mayo de 2007, a tenor de lo dispuesto en el artículo 6.1, he resuelto lo siguiente:

1.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente a la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas.

2.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios aprobada en el Boletín Oficial de Canarias.

3.- Remitir un ejemplar completo a la Inspección General de Servicios para su publicación en la pági-

na central del Gobierno, vía internet, y para su debida constancia.

Santa Cruz de Tenerife, a 17 de septiembre de 2007.-
La Secretaria General Técnica, Pilar Herrera Rodríguez.

CARTA DE SERVICIOS-DGLAB

A.- DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD.

Denominación del órgano: Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas.

Departamento al que está adscrito: Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Dirección postal: Plaza de los Derechos Humanos 22, Edificio de Servicios Múltiples I, planta 5ª, 35071-Las Palmas de Gran Canaria.

Horario de atención al público:

Invierno: de lunes a viernes de 9,00 a 14 horas (octubre-junio).

Verano: de lunes a viernes de 9,00 a 13,00 horas (julio-septiembre).

(Sin perjuicio de los horarios especiales de los servicios externos).

Teléfonos: (928) 306000/01.

Fax: (928) 455023.

Página web: <http://www.gobiernodecanarias.org/cultura/>

Correo electrónico: dglab@gobiernodecanarias.org

Servicios externos:

- Archivo Histórico Provincial de Las Palmas "Joaquín Blanco": Plaza de Santa Ana, 4, 35001-Las Palmas de Gran Canaria; teléfono (928) 323020; fax (928) 322134.

- Archivo Histórico Provincial de Santa Cruz de Tenerife: calle Camino de La Hornera, 78, 38296-La Laguna, Tenerife; teléfono (922) 825150; fax (922) 263576.

- Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas: calle Muelle de Las Palmas, s/n, 35003-Las Palmas de Gran Canaria; teléfono (928) 432343; fax (928) 431019.

- Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife: calle Comodoro Rolín, 1, 38007-Santa Cruz de Tenerife; teléfono (922) 202202; fax (922) 206190.

Funciones y fines: la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas tiene como funciones la prestación de los servicios del libro, las bibliotecas y los archivos.

B.- SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LOS USUARIOS.

1. Servicios del Libro.

a) El fomento de la lectura entre los ciudadanos y la difusión general del libro.

b) La promoción editorial atendiendo a todos los agentes que intervienen en el libro: autores, impresores, editores, libreros y distribuidores.

c) La gestión del depósito legal, del I.S.B.N. y la tramitación de todo lo relativo al Registro de la Propiedad Intelectual.

2. Servicios de Archivos.

a) Acceso a la documentación por parte de los ciudadanos y facilitar la investigación.

b) Realización de actividades culturales a fin de facilitar la comprensión y el acercamiento a los centros custodios y conservadores del patrimonio documental: visitas dirigidas a estudiantes, exposiciones temáticas, conferencias, etc.

c) Realización de actividades docentes relacionadas con las ciencias auxiliares: sigilografía, diplomática, cronología, heráldica, historia, restauración, conservación, etc.

d) Otros servicios: expedición de certificados de asistencia de investigadores, compulsas, reprografía, consulta de biblioteca auxiliar, etc.

3. Servicios de Bibliotecas.

a) Salas de lectura general, infantil/juvenil y hemeroteca, que reúnen una amplia colección de libros, publicaciones periódicas y materiales especiales (DVD's, CD's, audiolibros).

b) Consulta en sala y préstamo de fondos mediante el carné de usuario, ya sea préstamo personal, colectivo e interbibliotecario.

c) Información general y bibliográfica, tanto presencial como en línea, a través del servicio Pregunte: las bibliotecas responden, accesible desde la página web <http://www.pregunte.org/>

d) Red multimedia con acceso a internet y a programas de ofimática, así como catálogo automatizado en línea.

e) Programación periódica de actividades infantiles: cuentacuentos, talleres, teatro.

f) Actividades culturales de fomento de la lectura: exposiciones, concursos, presentaciones de libros, clubes de lectura, conferencias.

g) Formación de usuarios: visitas concertadas, iniciación de internet, uso del catálogo automatizado.

h) Colección local formada por fondos de autores canarios, de temática local o publicados en las islas, reunida principalmente a partir del depósito legal.

i) Reprografía.

C.- NUESTROS COMPROMISOS.

1. Servicios del Libro.

a) Colocar al libro en el centro de atención de la vida ciudadana.

b) Promover con motivo del Día de las Letras Canarias u otras celebraciones, actuaciones que fomenten la lectura y normalicen la presencia del libro en todos los sectores de la sociedad.

c) Cooperar con los medios de comunicación para la difusión del libro, la lectura y la creación literaria, especialmente a los autores, títulos y editores de Canarias.

d) Producción editorial: la participación en las distintas ferias del libro.

e) La gestión en materia de depósito legal: atención ciudadana adecuada; facilitación automática del número de depósito legal; entrega mensual al Registro Central de todo el material recibido.

f) La tramitación en materia de Registro de la Propiedad Intelectual: tramitación ágil y eficaz de los expedientes de solicitud del Registro de Derechos de Autor de cara a su inscripción en el Registro Central de Madrid, así como la notificación de la resolución adoptada por ésta sobre la calificación favorable o no de la inscripción.

2. Servicios de Archivos.

a) Atender de forma adecuada, asesorar y orientar eficazmente al usuario en materia de investigación.

b) Publicitar las actividades culturales y docentes en los medios de comunicación para posibilitar la participación de los interesados en las mismas.

c) Garantizar en calidad y cantidad las actividades culturales y formativas.

d) Organizar y describir los documentos para su oportuna localización, digitalizar los fondos para su mejor conservación e inclusión en la red y favorecer la consulta remota.

e) Consolidar y restaurar los documentos retirados de la consulta por su precario estado de conservación.

f) Actualizar cada cinco años el censo de archivos y colecciones canarios.

g) Conservar, difundir y acrecentar los fondos documentales en los archivos canarios.

h) Incentivar entre la ciudadanía las actitudes tendentes al respeto, valoración y conservación del patrimonio documental.

3. Servicios de las Bibliotecas.

a) Facilitar al usuario el acceso libre y gratuito a la información sin ser objeto de forma alguna de censura ideológica, política o religiosa.

b) Proporcionar el carné de usuario a toda persona que lo solicite para poder acceder al préstamo de fondos.

c) Atención personalizada y cordial a las consultas de información planteadas por los usuarios.

d) Gestión del préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.

e) Mantener actualizado el catálogo automatizado.

f) Programar más de 100 actividades anuales de animación a la lectura.

D.- INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

1. Servicios del Libro.

a) Encuesta anual sobre la lectura y el libro en Canarias. Importancia de la lectura. Nivel de lectura -libros, prensa e internet-, compra de libros, visitas a bibliotecas. Análisis evolutivo.

b) Sistema de indicadores de difusión del libro y la lectura, y actividades relacionadas en la prensa escrita del archipiélago.

c) Evolución anual de participación en ferias dentro y fuera de Canarias.

d) Evolución del número de registros en el depósito legal. Tiempo medio de entrega al Registro Central.

e) Evolución del número de registros de derechos de autor. Tiempo medio de tramitación. Tiempo medio de notificación de la resolución.

2. Servicios de Archivos.

a) Número de usuarios atendidos, sea cuál sea su demanda.

b) Número de asistentes a las actividades culturales y docentes organizadas por los archivos.

c) Número de documentos organizados para su consulta, número de documentos digitalizados, número de documentos restaurados.

d) Número de fondos documentales ingresados en los archivos.

e) Número de registros incorporados en intranet y/o internet.

3. Servicios de Bibliotecas.

a) Número de carnés de usuario expedidos.

b) Número de usuarios atendidos satisfactoriamente en sus consultas de información bibliográfica.

c) Número de consultas satisfactorias en relación al número de usuarios atendidos.

d) Número de solicitudes tramitadas de préstamo interbibliotecario en 48 horas.

e) Frecuencia de actualización del catálogo automatizado.

f) Número de actividades de animación a la lectura programadas anualmente.

g) Número de actividades de animación a la lectura en relación al total de actividades realizadas por la biblioteca.

E.- NECESITAMOS SU OPINIÓN. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las Oficinas de Registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias.

En un plazo máximo de tres meses recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 5.8.94), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16.6.99).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

1713 *Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas.- Resolución de 25 de septiembre de 2007, por la que se convocan subvenciones a favor de empresas privadas e instituciones sin ánimo de lucro para la edición en Canarias de revistas culturales en el año 2007.*

Visto el expediente de subvención referenciado, y teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Mediante Orden del Excmo. Sr. Consejero de Educación, Cultura y Deportes nº 149/2007, de 14 de marzo, se aprueba el Plan Estratégico de Subvenciones del Departamento para el año 2007, incluyéndose en su anexo, entre otras, como proyectos, la convocatoria de subvenciones con el objetivo de fomentar la edición de revistas que sean eminentemente culturales y que tengan una difusión regional.

Segundo.- Mediante Orden del Excmo. Sr. Consejero de Educación, Universidades, Cultura y Deportes nº 425/2007, de 27 de junio (B.O.C. nº 146, de 20.7.07), se aprueban con vigencia indefinida las bases que han de regir la convocatoria de concesión de subvenciones a favor de empresas privadas e instituciones sin ánimo de lucro para la edición en Canarias de revistas culturales.

Mediante Orden de la Excmo. Sra. Consejera de Educación, Universidades, Cultura y Deportes nº 468/2007, de 20 de julio (B.O.C. nº 162, de 13.8.07), se corrigen determinados errores materiales y aritméticos en la Orden citada anteriormente.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- El dispongo segundo de la Orden citada en el antecedente de hecho segundo acuerda delegar en la Directora General del Libro, Archivos y Bibliotecas la competencia para convocar y conceder las subvenciones a que se refieren las bases de dicha Orden. La Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, y en el marco de las competencias atribuidas en el artículo 17.k) del Decreto 113/2006, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes (B.O.C. nº 148, de 1.8.06), tiene como objetivos, entre otros, ejercer la dirección de las actividades orientadas a la difusión general del libro y la lectura.

Segundo.- Dispone el artículo 10.2 del Decreto 337/1997, de 19 de diciembre, por el que se establece el régimen general de ayudas y subvenciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. nº 170, de 31.12.97) que "podrán realizarse convocatorias cuyas bases tengan vigencia indefinida. En este supuesto, anualmente deberá publicarse en el Boletín Oficial de Canarias la correspondiente resolución fijando el plazo de presentación de solicitudes, el importe correspondiente al ejercicio de que se trate y su aplicación presupuestaria. En dicha resolución se hará mención expresa a las bases de la convocatoria a que se refiere y al Boletín Oficial de Canarias en que fueron publicadas".