

## VII.- INDICADORES DE CALIDAD.

Para poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, la Biblioteca de Castilla y León evaluará anualmente la calidad de sus servicios teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

1. Nivel de accesibilidad de las instalaciones.
2. Porcentaje de tarjetas de usuario entregadas en un plazo de 24 horas.
3. Porcentaje de renovaciones y reservas atendidas a través de los diferentes medios disponibles (teléfono, correo electrónico y web).
4. Porcentaje anual de renovación de la colección.
5. Porcentaje de solicitudes de adquisición de nuevos títulos respondidas en un plazo inferior a 3 días.
6. Porcentaje de incidencias respecto al soporte de entrega de información.
7. Porcentaje de respuestas a consultas especializadas en un plazo de 3 días.
8. Porcentaje de respuestas a consultas sobre temas y autores castellanos y leoneses en un plazo no superior a 3 días.
9. Número de actividades culturales y formativas ofrecidas en el año.
10. Número de peticiones de asesoramiento recibidas y porcentaje de peticiones atendidas dentro del plazo de 7 días.
11. Número de cuestiones planteadas por las bibliotecas del Sistema autonómico en relación con los recursos digitales o las tecnologías de la información y las comunicaciones y porcentaje de peticiones atendidas en un plazo máximo de 7 días.
12. Número de actualizaciones de la página web y periodicidad de las mismas.
13. Porcentaje de reclamaciones respondidas en un plazo no superior a 10 días.
14. Índice de satisfacción de los usuarios establecido a través de las encuestas.

## VIII.- PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

Los ciudadanos podrán participar en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios mediante:

1. Escritos remitidos a la Biblioteca de Castilla y León, o a las instancias de las que depende.
2. Encuestas de satisfacción.
3. Presentación de las sugerencias y de las quejas que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
4. Colaboración en el cuidado de los libros y demás recursos de la biblioteca y cumplimiento de los plazos de devolución de los mismos en el servicio de préstamo.
5. Donación o cesión de libros y documentos de interés para los fines de la biblioteca.

## IX.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

La Biblioteca de Castilla y León, con la ayuda de todos, procura la protección de las personas que acceden a sus instalaciones, así como de

sus colecciones. Esta protección se organiza en torno a varios supuestos de riesgo:

- Plan de Evacuación y Emergencia.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Actos antisociales (robo, daños en los documentos u otros materiales en préstamo o en consulta, etc.).
- Incendios y otro tipo de siniestros (inundaciones, etc.).
- Control ambiental en las salas de la Biblioteca.

## X.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

*Consejería de Cultura y Turismo*

*Biblioteca de Castilla y León*

Plaza de la Trinidad, 2 – 47003 Valladolid

Teléfono: 983 35 85 99

Fax: 983 35 90 40

E-mail: bcl@jcy.es

**ORDEN ADM/740/2008, de 18 de abril, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Biblioteca Pública de Ávila.**

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, establece en su artículo 6.º, 3 que la Orden de aprobación de cada Carta de Servicios se hará pública mediante la inserción en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de un extracto del contenido de la misma.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y vista la propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios,

**DISPONGO:***Primero.*

1.- Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Biblioteca Pública de Ávila, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano. Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en la propia Biblioteca, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se consideren más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

*Segundo.*- La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 18 de abril de 2008.

*La Consejera,*

Fdo.: ISABEL ALONSO SÁNCHEZ



Sus servicios fundamentales son los siguientes:

1. Préstamo personal o colectivo de libros, revistas, audiovisuales y recursos digitales.
2. Lectura y consulta de las colecciones impresas, audiovisuales y digitales de la biblioteca.
3. Información y respuesta a las consultas de los usuarios sobre temas de carácter general, especializado y local.
4. Programas formativos para facilitar a los usuarios el conocimiento y uso de la biblioteca y el acceso a los recursos de información.
5. Disponibilidad de equipos y programas informáticos y de acceso a Internet.
6. Actividades culturales y programas de promoción de la lectura y desarrollo de los hábitos lectores.
7. Asistencia técnica y asesoramiento a bibliotecas, colectivos e instituciones para la organización de servicios bibliotecarios y de información.

#### IV.- RELACIÓN DE NORMATIVA APLICABLE.

- Ley 9/1989, de 30 de noviembre, de Bibliotecas de Castilla y León.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 16/1985 de 25 de junio de 1985 del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 12/2002, de 11 de julio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León.
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.
- Decreto 263/1997, de 26 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento Interno de Organización de los servicios de las Bibliotecas Públicas de titularidad estatal gestionadas por la Comunidad de Castilla y León.
- 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.
- Decreto 176/1990, de 13 de septiembre de 1990, por el que se establecen normas reguladoras del Depósito Legal en la Comunidad de Castilla y León.

#### V.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

1. Acceder a los libros y recursos de la información de la Biblioteca Pública de Ávila en los términos que establece la normativa vigente y en las condiciones que en ella se contemplan.
2. Acceder de forma libre y gratuita a los servicios de la biblioteca definidos como básicos en el artículo 13.4 de la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
3. Obtener cuanta información se precise sobre las colecciones y servicios propios de la biblioteca, así como sobre otras bibliotecas y centros de información.
4. Conocer el estado de sus solicitudes; ser atendido correctamente por el personal de la biblioteca, pudiendo efectuar las reclamaciones que estime oportunas.
5. Recibir asistencia técnica y asesoramiento en los ámbitos de actuación propios de la biblioteca.
6. Presentar las sugerencias y quejas que puedan existir sobre el funcionamiento de la biblioteca, a través de:
  - Buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León. ([www.jcyl.es](http://www.jcyl.es)).
  - Teléfono 012 de información administrativa y atención al ciudadano (902 910 012 si marca desde fuera de la Comunidad).
  - Libro de Sugerencias y Quejas que está disponible en las Unidades de Información y Atención al Ciudadano, rellenando la hoja correspondiente.
  - Escrito dirigido al órgano afectado, presentado para su registro, enviado a través de telefax a los números oficiales establecidos o depositado en los buzones de sugerencias y quejas de las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

#### VI.- COMPROMISOS DE CALIDAD.

De acuerdo con los servicios ofrecidos, la Biblioteca Pública de Ávila determina los siguientes compromisos de calidad:

1. Disponer de instalaciones accesibles a todos los usuarios.
2. Entregar la tarjeta de usuario en un plazo no superior a 24 horas.
3. Prestar al menos 10 documentos por usuario entre todas las categorías de recursos de información que ofrece la biblioteca.
4. Permitir la renovación y reserva de préstamos a través del teléfono, correo electrónico y web.
5. Renovar la colección en un 5% anual.
6. Contestar las solicitudes de los usuarios para la adquisición de nuevos títulos en un plazo máximo de 3 días.
7. Atender de forma inmediata todas las consultas de información planteadas en la biblioteca y responder en un plazo de 3 días las consultas especializadas.
8. Entregar la información al usuario en los soportes que solicite (papel, soporte informático, correo electrónico, etc.).
9. Ofrecer un mínimo de 40 actividades al año de carácter cultural y formativo.
10. Atender todas las solicitudes de asesoramiento remitidas a la biblioteca por parte de otras bibliotecas o entidades del ámbito provincial en un plazo no superior a 7 días.
11. Actualizar semanalmente la página web de la biblioteca.
12. Responder a las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en un plazo no superior a 10 días.
13. Realizar encuestas de satisfacción entre los usuarios de los servicios de la biblioteca y de las actividades culturales y formativas, utilizando la información obtenida para mejorar los citados servicios y actividades.

#### VII.- INDICADORES DE CALIDAD.

Para poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, la Biblioteca Pública de Ávila evaluará anualmente la calidad de sus servicios teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

1. Nivel de accesibilidad de las instalaciones.
2. Porcentaje de tarjetas de usuario entregadas en un plazo de 24 horas.
3. Porcentaje de renovaciones y reservas atendidas a través de los diferentes medios disponibles (teléfono, correo electrónico y web).
4. Porcentaje anual de renovación de la colección.
5. Porcentaje de solicitudes de adquisición de nuevos títulos respondidas en un plazo inferior a 3 días.
6. Porcentaje de incidencias respecto al soporte de entrega de información.
7. Porcentaje de respuestas a consultas especializadas en un plazo de 3 días.
8. Número de actividades culturales y formativas ofrecidas en el año.
9. Número de peticiones de asesoramiento recibidas y porcentaje de peticiones atendidas en un plazo no superior a 7 días.
10. Número de actualizaciones de la página web y periodicidad de las mismas.
11. Porcentaje de las reclamaciones respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12. Índice de satisfacción de los usuarios establecido a través de las encuestas.

#### VIII.- PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

Los ciudadanos podrán participar en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios mediante:

1. Escritos remitidos a la Biblioteca Pública de Ávila, o a las instancias de las que depende.
2. Participación en las encuestas de satisfacción.

3. Presentación de las sugerencias y de las quejas que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
4. Colaboración en el cuidado de los libros y demás recursos de la biblioteca y cumplimiento de los plazos de devolución de los mismos en el servicio de préstamo.
5. Donación o cesión de libros y documentos de interés para los fines de la biblioteca.

#### IX.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

La Biblioteca Pública de Ávila, con la ayuda de todos, procura la protección de las personas que acceden a sus instalaciones, así como de sus colecciones. Esta protección se organiza en torno a varios supuestos de riesgo:

- Plan de Evacuación y Emergencia.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Actos antisociales (robo, daños en los documentos u otros materiales en préstamo o en consulta, etc.).
- Incendios y otro tipo de siniestros (inundaciones, etc.).
- Control ambiental en las salas de las Bibliotecas.

#### X.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

*Consejería de Cultura y Turismo*

*Biblioteca Pública de Ávila*

Plaza de la Catedral, 3 - 05001 Ávila

Teléfonos: 920 21 21 32 / 920 25 41 40

Fax: 920 25 27 02

E-mail: bpavila@jcy1.es

#### **ORDEN ADM/741/2008, de 18 de abril, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Biblioteca Pública de Burgos.**

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, establece en su artículo 6.º, 3 que la Orden de aprobación de cada Carta de Servicios se hará pública mediante la inserción en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de un extracto del contenido de la misma.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y vista la propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios,

#### **DISPONGO:**

##### *Primero.*

1.- Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Biblioteca Pública de Burgos, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano. Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en la propia Biblioteca, así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se consideren más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

*Segundo.*- La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 18 de abril de 2008.

*La Consejera,*

Fdo.: ISABEL ALONSO SÁNCHEZ