

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

9175 Resolución de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia y se ordena su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Resolución

Examinado el expediente instruido por la Inspección General y Calidad de los Servicios a instancia de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, relativo a la propuesta de actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia aprobada mediante Resolución de fecha 4 de septiembre de 2006, de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, (BORM n.º 224, de 27 de septiembre de 2006) y tramitada de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 6 de marzo de 2003, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM n.º 67, de 22 de marzo de 2003).

Visto el preceptivo informe favorable emitido al efecto por la Inspección General y Calidad de los Servicios de fecha 26 de febrero de 2010, de conformidad con lo exigido en los artículos 4, 5, 9, 11 y concordantes de la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003. Así como el informe justificativo sobre modificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia de fecha 29 de marzo de 2010, suscrito por el Director de la Biblioteca Regional don Javier Castillo Fernández.

Sobre la base de las competencias que en materia de calidad e innovación de los servicios atribuye el Decreto 283/2009, de 11 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (BORM n.º 214, de 16 de septiembre de 2009) a la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, en su artículo octavo y Disposición transitoria Primera y en virtud de lo establecido en los artículos, 6 y 11.1 y 14 de la Orden de 6 de marzo de 2003.

Resuelvo

Primero.- Derogar la Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia aprobada mediante Resolución de fecha 4 de septiembre de 2006, de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, (BORM n.º 224, de 27 de septiembre de 2006) y aprobar la actualización de la Carta de Servicios que se contempla en el Anexo que se adjunta a la presente Resolución.

Segundo.- La carta de servicios objeto de aprobación deberá someterse al seguimiento global de la Inspección General al objeto de comprobar la fiabilidad de los indicadores y el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados, para lo cual se remitirá a la Inspección General en el primer trimestre del año, un informe sobre el grado de cumplimiento, en el año anterior, de los compromisos

asumidos en su carta de servicios, a través de los indicadores asociados, así como de las medidas de percepción de la calidad del servicio adoptadas, desviaciones detectadas, causas y medidas correctoras o mejoras emprendidas en su caso, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución, controles internos y cumplimentación de cuantos datos le sean requeridos al respecto.

Tercero.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y ordenar su inscripción en el Registro General de Cartas de Servicio con el número CS/04/V2.

Cuarto.- De conformidad con el artículo 12 de la Orden de 6 de marzo de 2003, esta Carta de Servicios estará visible y a disposición del público en la sede de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas y en las unidades que prestan los servicios a que se refiere la Carta.

La Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, implantará cuantas medidas sean precisas para divulgar esta Carta y asegurar su difusión en los sistemas y canales de carácter corporativo que estimen más eficaces.

Quinto.- Cúmplase la anterior Resolución y trasládese a la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, al Servicio de Atención al Ciudadano, a la Inspección General y Calidad de los Servicios y al Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia a 10 de mayo de 2010.—El Director General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, Diego M.^a Cola Palao.

Anexo I

“Carta de servicios de la Biblioteca Regional de Murcia”

LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA (en adelante BRMU) tiene como misión garantizar el acceso libre y gratuito de los ciudadanos de la Región de Murcia a los servicios de información, formación, cultura y ocio dentro del contexto de la Sociedad de la Información.

- Como responsable del Patrimonio Informativo Regional reúne toda la producción bibliográfica, hemerográfica, electrónica y audiovisual de la Región y la difunde mediante la elaboración de la Bibliografía Regional y el Catálogo Colectivo Regional.

- Como gestora de la Biblioteca Pública del Estado en Murcia, es la central de préstamo y atiende las necesidades de información, formación y ocio de los ciudadanos, con la oferta de colecciones actualizadas que abarcan todas las áreas del conocimiento en sus diferentes niveles.

SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA

- Lectura y consulta en salas.
- Préstamo personal y colectivo de todo tipo de colecciones, así como préstamo interbibliotecario de originales o reproducciones que la BRMU no posee, solicitándolas a otras bibliotecas.
- Actividades, recursos y servicios dirigidos a población de edad comprendida entre 0 y 14 años, con una colección específica adecuada a la edad de estos usuarios.
- Colecciones multimedia y sala de consulta de audiovisuales.

- Red multimedia con acceso a Internet y ofimática.
- Servicio de bibliobuses para las localidades que no disponen de biblioteca pública.
- Actividades culturales con programas de difusión de la lectura para toda la Región.
- Comicteca de todas las tendencias, estilos y procedencias geográficas.
- Hemeroteca con sala de lectura de prensa diaria y revistas.
- Orientación e información general y bibliográfica, tanto presencial como virtual, así como formación de usuarios personalizada y colectiva.
- Colección regional de contenido y autor murciano.
- Sala de investigadores con espacio de acceso restringido para la consulta de colecciones reservadas por su carácter de conservación.
- Servicio de reprografía.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

“La biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información. Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social”.

Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994

Todos los usuarios de la BRMU tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Acceso libre y gratuito a las dependencias públicas, sin acreditación de identidad.
- Ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y personalmente.
- Recibir información sobre colecciones, recursos y servicios.
- Presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados.
- Localizar y solicitar recursos informativos en cualquier tipo de soporte.
- Localizar y solicitar recursos informativos sin ser objeto, de forma alguna, de censura ideológica, política o religiosa.

NORMATIVA

- Decreto 62/1996. Estructura orgánica de la Consejería de Cultura y Educación. Creación de la Biblioteca Regional de Murcia. BORM n.º 191, de 17/08/1996.

- Orden de 12 de diciembre de 2001, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se establece la jornada y horarios especiales en la Biblioteca Regional de Murcia, dependiente de la Consejería de Turismo y Cultura. BORM n.º 1, de 02/01/2002.

- Orden de 28 de junio de 2005. Reglamento de Acceso y Servicios Públicos de la Biblioteca Regional de Murcia. BORM n.º 160, de 14/07/2005.

- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. BOE n.º 162, de 08/07/2006.

NUESTROS COMPROMISOS

1. Tiempo máximo de espera en el servicio de préstamo, 10 minutos.
2. Incremento de la colección de un 8% anual sobre el total.

3. Actualización de información en www.bibliotecaregional.carm.es en un plazo máximo de 3 días.
4. Las solicitudes de información presencial se responden en el plazo máximo de 15 minutos.
5. Las solicitudes de información vía web se responden en el plazo máximo de 3 días.
6. Servir las colecciones de depósito en un máximo de 15 minutos.
7. Las sugerencias y reclamaciones presentadas por escrito se tramitarán en el plazo máximo de 15 días.
8. Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 5 días.
9. Programar más de 200 actividades de animación a la lectura anuales.
10. Colocación de obras devueltas en el plazo máximo de una hora y media.

INDICADORES DE CALIDAD

1. Tiempo máximo de espera en el servicio de préstamo.
2. Índice de incremento de colección.
3. Tiempo máximo de actualización de la web.
4. Tiempo máximo de respuesta a la solicitud presencial de información general.
5. Tiempo máximo de respuesta a las solicitudes de información por vía web.
6. Tiempo máximo de respuesta a la solicitud de colección de depósito.
7. Tiempo máximo de respuesta a escritos del buzón de sugerencias.
8. Tiempo máximo de trámite de préstamo interbibliotecario.
9. Número de actividades de animación a la lectura programadas anualmente.
10. Tiempo máximo de colocación de obras devueltas.

GARANTÍAS:

La Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Región de Murcia garantiza, como órgano competente en calidad de los Servicios Públicos, la coherencia metodológica del proceso de elaboración y control del cumplimiento de los compromisos e indicadores de esta Carta de Servicios.

EL RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS ES EL COORDINADOR DE LA UNIDAD DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA REGIONAL

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios de la BRMU podrán colaborar en el mejor funcionamiento de la misma, a través de los siguientes medios:

- Mediante la cumplimentación del formulario de quejas y sugerencias de manera presencial en el buzón dispuesto a tal efecto y situado en el mostrador de Información de la planta 0.

• También con la cumplimentación del formulario web, disponible en: <http://www.bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/br-buzon-sugerencias> y en la página www.carm.es en el apartado de trámites en línea.

- Mediante la solicitud de colecciones y recursos no existentes en la BRMU.
- Mediante la donación o cesión de todo tipo de colecciones.
- Mediante la participación en encuestas de satisfacción de usuarios realizadas cada dos años.

HORARIO AL PÚBLICO:

De lunes a viernes	sábados	domingos
9:00 h - 21:00 h.	10:00 h - 21:00 h.	10:00 h - 13:30 h.

HORARIO AL PÚBLICO EN PERÍODOS VACACIONALES:

De lunes a viernes

8:30 h - 14:00 h.

DIRECCIÓN:

Biblioteca Regional de Murcia

Avda. Juan Carlos I, 17, 30.008 Murcia

Líneas de autobús:

Avda. Los Pinos-Pabellón: LATBUS, 4, 29 y Rayo 14

Biblioteca-Pabellón: LATBUS: 22, 31 y Rayo 13

Tranvía, Línea 1: Parada Biblioteca Regional.

PLANO DE SITUACIÓN:





TELÉFONOS:

Teléfono: 968.36.65.99 / 968.36.66.01

Fax: 968.36.66.00

CORREO ELECTRÓNICO Y WEB

brmu@listas.carm.es

www.bibliotecaregional.carm.es