

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía

Resolución de 01/10/2009, de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía, por la que se aprueba la Carta Sectorial de Servicios de la Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara. [2009/15139]

El Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano, pretende satisfacer lo más fielmente posible las aspiraciones, necesidades y expectativas que tienen los ciudadanos frente a la Administración de Castilla-La Mancha.

El cumplimiento de lo anterior requiere un desarrollo más específico a través de las Cartas Sectoriales de Servicios Públicos, recogidas en su artículo tercero, particularizadas para cada tipo de servicio o prestación pública, donde se establezcan normas o estándares que permitan medir la calidad del servicio que va a recibir la ciudadanía.

Por su parte la Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara está regulada por la Ley 1/1989, de 4 de mayo, de Bibliotecas de Castilla-La Mancha; por la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas y el 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.

La Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara es el centro de titularidad estatal y gestión autonómica que tiene como objetivos esenciales la difusión y fomento de la lectura, en salas públicas o mediante préstamos temporales, y la conservación de las colecciones bibliográficas de singular relevancia que forman parte del Patrimonio Histórico Español, y los cumple a través de los servicios que presta a su comunidad de influencia.

Las Cartas de Servicios, por su parte, constituyen herramientas de mejora continua de los servicios y de adecuación de los mismos a las demandas de los ciudadanos, en las que las revisiones del grado de cumplimiento de los compromisos que recogen, permiten comprobar si éstos mantienen su vigencia.

En este sentido, la Carta de Servicios de la Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara tiene como fin informar a la ciudadanía sobre los servicios que presta y los compromisos que asume en la prestación de los mismos, así como de su cumplimiento.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 144/2008, de 9 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica y la distribución de competencias de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía y en cumplimiento del artículo tercero del Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano.

Resuelvo

Aprobar la Carta de Servicios de la Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara que a continuación se desarrolla.

Toledo, 1 de octubre de 2009

La Consejera de Cultura, Turismo y Artesanía
M^a SOLEDAD HERRERO SÁINZ-ROZAS

Carta de Servicios de la Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara.

Datos identificativos.

La Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara es el órgano de titularidad estatal y gestión autonómica, destinado esencialmente a la difusión y fomento de la lectura, en salas públicas o mediante préstamos temporales, y también a la conservación de las colecciones bibliográficas de singular relevancia que forman parte del Patrimonio Histórico Español. Depende de la Dirección General de Patrimonio Cultural, órgano directivo de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Objetivos y fines.

La Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara tiene como objetivos prioritarios:

- Ofrecer un servicio de obtención de la información que comprenda todas las materias y soportes necesarios para satisfacer las necesidades culturales, educativas, de ocio y entretenimiento de sus ciudadanos.
- Promocionar la lectura y ser centro de acceso a las tecnologías de la información.
- Facilitar el estudio e investigación de las colecciones locales y de patrimonio bibliográfico que conserva.
- Colaborar con asociaciones, entidades y grupos de carácter cultural en la organización de talleres, encuentros y actividades que la consolide como institución de referencia y encuentro de la vida cultural de la comunidad.

La Biblioteca extiende sus servicios al conjunto de la comunidad a la que sirve. Para ello adecua sus servicios a grupos específicos, tales como: personas mayores, con movilidad reducida, con dificultades de aprendizaje o de comprensión del castellano, personas que buscan empleo, niños y jóvenes, etc., proporcionándoles materiales adecuados para la consulta y el préstamo; asimismo organiza actividades que fomentan el acercamiento a la lectura y la formación para utilizar recursos impresos, audiovisuales o electrónicos.

La Carta de Servicios de la Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara es un documento que informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta y los compromisos que asume en la prestación de los mismos.

Marco legal. Derechos y deberes de los usuarios y usuarias.

La Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara está regulada por la Ley 1/1989, de 4 de mayo, de Bibliotecas de Castilla-La Mancha, la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas, y el 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, así como por varias disposiciones legales vigentes relativas a esta materia, sobre las que podrá obtenerse información detallada en esta Biblioteca.

Los derechos y deberes de la ciudadanía son los reconocidos expresamente en la legislación vigente, antes relacionada.

Todas las personas tienen derecho a:

- Acceder de manera libre y gratuita a las zonas públicas de la Biblioteca.
- Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- Que sus datos personales y de uso de la Biblioteca se mantengan con la adecuada privacidad y sólo sean utilizados para los fines y necesidades de la Biblioteca.
- Hacer sugerencias o reclamaciones que contribuyan a la mejora continua de los servicios, recibiendo siempre una respuesta a sus demandas.
- Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Usar todos los servicios con las limitaciones establecidas en la normativa aplicable.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica.
- Realizar sugerencias para la adquisición de los materiales que no encuentren en los fondos de la Biblioteca.
- Participar en las actividades que organice o albergue la Biblioteca.

Es obligación de los usuarios y usuarias de la Biblioteca el respeto a la integridad física de la documentación consultada.

Servicios que se ofrecen.

* Servicio de Préstamo de fondos:

Cualquier persona o entidad puede retirar en préstamo, libros, revistas, materiales audiovisuales y electrónicos, por un período de tiempo determinado. En caso de estar interesada en una obra que ya esté prestada, podrá reservarla para llevársela en cuanto sea devuelta.

El préstamo interbibliotecario permite el acceso a documentos que se encuentran en bibliotecas de nuestra Región, de otras comunidades autónomas e incluso de otros países, teniendo en cuenta la normativa establecida para este servicio.

Para hacer uso del servicio de préstamo se requiere la presentación del carné de la biblioteca.

* Servicio de Información:

La Biblioteca facilita información:

- Sobre su organización y funcionamiento: servicios, horarios, normas de acceso, etc.
- Bibliográfica sobre los recursos de la Biblioteca o de otros centros.
- Sobre cualquier tema en general para responder a las dudas o cuestiones que planteen los usuarios y usuarias.
- Información local y de interés para la comunidad (empleo, vivienda, educación, cultura, ocio...), así como la producida por ella misma.

* Servicio de acceso a Internet y a otros recursos de información electrónica:

Desde la Biblioteca se ofrece acceso libre y gratuito a Internet en puestos de consulta exclusivos y dotados de impresora; y a otros recursos de información electrónica.

Además se ofrece la posibilidad de utilizar programas de ofimática en la Biblioteca.

*Reproducción de documentos:

La Biblioteca ofrece la posibilidad de obtener reproducciones de sus fondos a través de fotocopiadoras y otros sistemas de copia, siempre dentro de la legalidad vigente y salvaguardando los derechos de propiedad intelectual.

También se facilita la impresión de documentos generados en los ordenadores de uso público y de otros documentos electrónicos.

Todas las reproducciones tendrán un coste establecido por la Biblioteca, que deberá ser asumido por el usuario.

*Actividades culturales:

La Biblioteca ofrece un variado programa de actividades culturales y de fomento de la lectura, dirigidas a todo tipo público, con el fin de difundir sus fondos y promocionar la cultura.

*Formación en el uso de la biblioteca y recursos de información:

Las personas, las asociaciones e instituciones que lo soliciten y muy especialmente los centros educativos disponen de un programa de formación que facilita el uso de la Biblioteca y les ayuda en el acceso a la información que ésta ofrece.

*Lectura y consulta de las colecciones de la Biblioteca en sus salas:

Consulta en las salas de la Biblioteca de todos los fondos de sus colecciones, a excepción de aquellos que necesiten condiciones especiales de conservación.

Compromisos de calidad.

1. Atención personalizada, trato amable y lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.
2. Las consultas de carácter general o bibliográfico que no puedan responderse de forma inmediata, porque requieran una búsqueda en profundidad, se contestarán en el plazo máximo de dos días laborables.
3. Expedición del carné de la biblioteca de forma inmediata.
4. Tiempo de espera máximo de 10 minutos para el préstamo domiciliario.
5. Respuesta sobre el estado de tramitación del préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de dos días laborables.
6. Actualización de las colecciones, con un mínimo de un 5% anual en la colección general de préstamo.
7. Respuesta, en un plazo máximo de 15 días, a las sugerencias para la adquisición de materiales bibliográficos, audiovisuales y electrónicos.
8. Oferta de actividades culturales, de las que se informará en las instalaciones de la Biblioteca con una antelación mínima de 7 días.

9. Información sobre cualquier cambio programado en los servicios que ofrece la Biblioteca con una antelación mínima de 7 días.
10. Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos
11. Oferta de un mínimo de 25 puestos de acceso a Internet.
12. Oferta de al menos un equipo de reproducción de documentos.

Indicadores de calidad asociados a los compromisos.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el anexo adjunto, también se pueden consultar a través de la página web <http://www.bibliotecaspublicas.es/guadalajara/index.jsp> y en la web institucional www.jccm.es, en donde se actualizan con periodicidad trimestral los resultados de su cumplimiento.

Participación de la ciudadanía.

Queremos seguir mejorando nuestros servicios, su opinión nos ayudará a conseguirlo. Háganos llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos. Usted puede plantear iniciativas y sugerencias (de compras, actividades y nuevos servicios), así como presentar reclamaciones en la forma que se señala en esta Carta.

Iniciativas y sugerencias. Quejas y reclamaciones.

Forma de presentación:

Las quejas y reclamaciones, iniciativas y sugerencias se podrán presentar:

- A través de impresos normalizados presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por la Orden de 21-09-2000 de la Consejería de Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 102, de 20-10-2000).
- Por correo postal: Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara. Plaza de Dávalos, s/n. 19001 Guadalajara
- De forma presencial sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- Mediante fax: 949234723
- Por correo electrónico: bpgu@jccm.es
- Mediante llamada al teléfono único de información (012), o al teléfono 902 26 70 90 si llama desde fuera de Castilla-La Mancha (o desde una localidad de ésta pero con el prefijo de una provincia de otra comunidad autónoma), que las formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el siguiente a su presentación.

Garantía.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, la persona responsable de la Biblioteca Pública contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Entrada en vigor y vigencia.

La Carta de Servicios entra en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

Formas de acceso y horarios.

Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara

Horario al público:

De lunes a viernes: 9:00 h. – 21 h.

Sábados: 9 h. – 14 h.

Dirección:
Plaza Dávalos, s/n
19001 Guadalajara

Teléfono: 949234710

Fax: 949234723

Correo electrónico: bpgu@jccm.es

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/guadalajara/index.htm>

Línea de autobús: 2

ANEXO I

Compromisos	Indicadores	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
Atención personalizada, trato amable y lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca. Nos comprometemos a obtener un 4 sobre 5 en la encuesta de opinión.	Grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida	4 sobre 5	- Encuestas de satisfacción a los usuarios	Anual
Las consultas de información de carácter general o bibliográfico que no puedan responderse de forma inmediata, porque requieran una búsqueda en profundidad, se contestarán en el plazo máximo de dos días laborables.	Grado de satisfacción de los usuarios con la información recibida.	4 sobre 5	- Encuesta de satisfacción	Anual
Expedición de forma inmediata del carné de la Biblioteca.	Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas.	95%	- Registro de las consultas que no se respondan de forma inmediata.	Trimestral.
Tiempo de espera máximo de 10 minutos para el préstamo domiciliario.	Porcentaje de carnés expedidos en el plazo establecido.	95%	- Registro en el que se contraste la fecha de solicitud del carné con la fecha de expedición del mismo.	Trimestral.
Respuesta sobre el estado de tramitación del préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.	Porcentaje de préstamos realizados en el tiempo establecido.	90%	- Muestreos, midiendo el tiempo a través de la observación	Trimestral.
Respuesta sobre el estado de tramitación del préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.	Porcentaje de respuestas ofrecidas en el tiempo establecido.	90%	- Registro de las solicitudes de préstamo interbibliotecario	Trimestral

Compromisos	Indicadores	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
Actualización de las colecciones, con un mínimo de un 5% anual de la colección general de préstamo.	Cuota de renovación.	5%	- Registro del N° de documentos dados de alta en un año *100/entre total de documentos existentes a 31-12-año anterior	Anual.
Respuesta, en un plazo máximo de 15 días, a las sugerencias para la adquisición de materiales bibliográficos, audiovisuales y electrónicos.	Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido.	95%	- Registro	Trimestral.
Información sobre oferta de Actividades culturales, en las instalaciones de la Biblioteca con una antelación mínima de 7 días.	Porcentaje de actividades que se han anunciado con la antelación mínima de 7 días.	90%	- Registro.	Trimestral.
Información sobre cualquier cambio programado en los servicios que ofrece la Biblioteca con una antelación mínima de 7 días.	Porcentaje de cambios programados avisados con una antelación mínima de 7 días.	90%	- Registro	Trimestral.
Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos	Existencia de un programa anual de actividades	1	Registro	Anual
Oferta de un mínimo de 25 puestos de acceso a Internet gratuito.	Número de puestos en funcionamiento	≥ 25 puestos	- Registro diario del n° de ordenadores en funcionamiento	Trimestral.
Oferta de un mínimo de 2 puestos de consulta inmediata a Internet por un máximo de 15 minutos.	N° de puestos para consulta inmediata a Internet	≥ 2 puestos	- Registro diario del n° de puestos de consulta inmediata a Internet.	Trimestral
Oferta de al menos un equipo para reproducción de documentos	N° de equipos de reproducción de documentos en funcionamiento	≥ 1 equipo	- Registro diario del n° de equipos de reproducción disponibles	Trimestral