

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía

Resolución de 17/12/2008, de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía, por la que se aprueba la Carta Sectorial de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha. [2009/319]

El Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano, pretende ser un reflejo de las aspiraciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos a los que usualmente atiende 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.

Las Cartas de Servicios constituyen herramientas de mejora continua de los servicios y de adecuación de los mismos a las demandas de los ciudadanos. Por ello, se hace preciso revisar periódicamente su contenido para comprobar si los compromisos adquiridos mantienen su vigencia.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha, creada por la Ley 1/1989, de 4 de mayo, de Bibliotecas de Castilla-La Mancha y regulada por el Decreto 28/1998, de 7 de abril, es el órgano central bibliotecario y bibliográfico del sistema de bibliotecas de Castilla-La Mancha y publicó por primera vez en 2001 su Carta de Servicios. La misma fue renovada y aprobada por Resolución de la Viceconsejería de Educación y Cultura en noviembre de 2002. Siendo consecuentes con la filosofía de mejora continua, la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, actualizada en 2002, ha sido certificada por AENOR y, con el fin de adecuarla a la norma UNE 93200, se ha considerado necesario elaborar una nueva Carta.

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 de Castilla-La Mancha que a continuación se desarrolla.

Toledo, 17 de diciembre de 2008

La Consejera de Cultura, Turismo y Artesanía
SOLEDAD HERRERO SAINZ-ROZAS

Anexo

Carta de Servicios

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Datos identificativos ¿quiénes somos?

La Biblioteca de Castilla-La Mancha, que engloba la Biblioteca Pública del Estado en Toledo, es el órgano central del sistema de bibliotecas de Castilla-La Mancha. Depende orgánicamente de la Dirección General de Patrimonio Cultural, órgano directivo de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía.

Objetivos y fines

La Biblioteca de Castilla-La Mancha ofrece servicios de información a todos los ciudadanos e instituciones de la región. Facilita el acceso a recursos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de formación y promover el acceso a la cultura y al ocio en el marco de la sociedad del conocimiento. Procura la preservación y transmisión del conocimiento,

la historia y la cultura de Castilla-La Mancha. Impulsa y coordina proyectos de cooperación entre bibliotecas de la región y participa en proyectos nacionales e internacionales en materia de bibliotecas.

Como servicio público, la Biblioteca de Castilla-La Mancha pretende alcanzar la máxima calidad en todas sus actividades con criterios de eficacia y eficiencia, adaptándose a las necesidades sociales y aprovechando las nuevas oportunidades que cada día van surgiendo.

Para conseguir estas metas de calidad en el servicio, la Biblioteca de Castilla-La Mancha lleva a cabo su labor dentro de un proceso de planificación estratégica que se desarrolla en tres líneas principales:

- Una biblioteca al servicio de todos los ciudadanos
- Una biblioteca con proyección regional
- Una biblioteca por la mejora continua de su gestión

La Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha es un documento que informa a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece y los compromisos que asume en la prestación de los mismos.

Marco legal y normativa reguladora de los servicios

La Biblioteca de Castilla-La Mancha está regulada por:

Ley 1/1989, de 4 de mayo, de Bibliotecas de Castilla-La Mancha

Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas

Decreto 28/1998, de 7 de abril, de organización de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

Derechos y deberes de los usuarios relacionados con esta carta.

- Los derechos y deberes de los ciudadanos están recogidos en el Reglamento de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

Derechos:

Todos los ciudadanos 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 y reclamaciones y a obtener una respuesta a las mismas.
- . Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- . Usar todos los servicios con las limitaciones establecidas en el Reglamento y otra 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.

Deberes:

Todos los ciudadanos deberán atenerse a las medidas de seguridad establecidas en cada momento, y en concreto:

- . Pasar por el escáner de la entrada principal las mochilas, bolsos, maletines, etc.

Igualmente todos los ciudadanos que usen los servicios de la biblioteca deberán:

- . Utilizar adecuadamente los fondos, equipos e instalaciones de la biblioteca.
- . Responsabilizarse del carné y de su uso.
- . Mantener un comportamiento correcto hacia personal y usuarios.
- . Identificarse para hacer uso de determinados servicios.
- . Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios de la biblioteca.
- . Abstenerse de utilizar cámaras fotográficas y de vídeo sin autorización expresa.
- . Abstenerse de consumir alimentos ni bebidas y de fumar fuera de las áreas habilitadas al efecto.
- . Cumplir las normas generales de funcionamiento de la Biblioteca.

Servicios

La Biblioteca de Castilla-La Mancha reúne, conserva y pone a disposición de todos los ciudadanos los documentos (obras bibliográficas, audiovisuales, etc.) producidos en Castilla-La Mancha, así como los de autores o temática regionales. Además, ofrece documentos que proporcionan un acceso general al conocimiento sobre cualquier materia y en sus diferentes soportes.

• **Información:**

- Información general sobre la Biblioteca, sus servicios y sus fondos
- Respuesta a demandas de información de todo tipo, general o bibliográfica.
- Información bibliográfica especializada sobre temas y autores castellano-manchegos y sobre aspectos relacionados con el Patrimonio bibliográfico de Castilla-La Mancha.

• **Consulta:**

Consulta en las instalaciones de la biblioteca de todos los fondos de las colecciones, a excepción de aquellos que necesiten condiciones especiales de conservación.

• **Préstamo:**

El servicio de préstamo permite a cualquier persona o entidad con el carné de usuario, disponer de libros, revistas y materiales audiovisuales, por un periodo determinado de tiempo. La modalidad de Préstamo Interbibliotecario facilita a los usuarios originales o reproducciones de aquellas obras que no se encuentren en la biblioteca, pero que están disponibles en otras bibliotecas.

• **Acceso a Internet:**

Acceso libre y gratuito a Internet, recursos electrónicos de información y programas de ofimática con el carné de usuario.

• **Reproducción de Documentos.**

- La Biblioteca ofrece la posibilidad de obtener reproducciones de las obras impresas albergadas en ella, a través de fotocopiadoras y escáner de uso directo por el público dentro de la legalidad vigente. También ofrece la posibilidad de imprimir desde los puestos de ordenador de uso público. Los ejemplares de Fondo Antiguo y Fondos Especiales solamente podrán ser reproducidos por microfilmación.
- Todas las reproducciones tendrán un coste establecido por la Biblioteca, que deberá ser asumido por el usuario.

• **Formación en el uso de la Información**

Se proporcionará a quien lo requiera la formación y asistencia, individual y colectiva, necesaria para el mejor aprovechamiento de la información en sus diferentes soportes, tanto impresos como electrónicos.

• **Actividades Culturales.**

La Biblioteca programa una oferta variada de actividades culturales dirigida a todo tipo de público.

• **Espacios de Encuentro y Reunión**

La Biblioteca ofrece sus instalaciones (salas, espacios expositivos, etc.) a colectivos, asociaciones y entidades para el desarrollo de sus actividades.

• **Servicios a Bibliotecas a la Región.**

- Albergar y mantener el Catálogo Colectivo de Castilla-La Mancha.
- Establecer normas comunes para los procesos técnicos de las bibliotecas de la región.
- Apoyo a través del préstamo de lotes de la colección.
- Apoyo a las bibliotecas de la región para que puedan acceder a fondos existentes en otras bibliotecas, a través del Préstamo Interbibliotecario.
- Asesoramiento técnico a las bibliotecas en cualquier ámbito de su actividad.
- Coordinación de proyectos entre bibliotecas de la región.

Compromisos de calidad

La Biblioteca de Castilla-La Mancha se compromete a ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos a través de:

1. Expedición de forma inmediata del carné de la biblioteca.
2. Resolver con rigor y profesionalidad, de forma inmediata las consultas de carácter general o bibliográfico y en un plazo máximo de 48 horas las que requieran una búsqueda en profundidad.
3. Tiempo de espera máximo de 10 minutos para el préstamo de ejemplares de la colección.
4. Actualización en un mínimo de un 5% anual, de las colecciones de los últimos 20 años.

5. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 7 días, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.
6. Acceso en un plazo máximo de 24 horas a los fondos conservados en el depósito externo de la biblioteca, que sean solicitados de lunes a jueves laborables.
7. Información con una antelación mínima de 7 días, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la biblioteca (horarios, cierre de salas, etc.)
8. Actualización quincenal de la información ofrecida en la página web de la Biblioteca.
9. Oferta de un programa mensual de Actividades Culturales que se publicará en formato electrónico y papel.
10. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en 72 horas como máximo.
11. Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.
12. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 72 horas, a las solicitudes de los usuarios de préstamo interbibliotecario.
13. Oferta de un mínimo de 25 puestos de acceso a Internet.
14. Oferta de al menos un equipo de reproducción de documentos.
15. Atención personalizada, trato amable, cordial y con 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.

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 de la Biblioteca de Castilla-La Mancha <http://www.jccm.es/biblioclm> y en la web institucional www.jccm.es en donde se actualizan con periodicidad trimestral los resultados de su cumplimiento.

Participación de los ciudadanos

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. Además, trimestralmente enviaremos el seguimiento del cumplimiento de los compromisos a la Asociación de Amigos de la Biblioteca.

- Iniciativas y sugerencias. Quejas y reclamaciones

Procedimiento a seguir:

- A través de impresos normalizados presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por Orden de 21-09-2000 de la Consejería de Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 102, de 20-10-2000).
- Por correo o presencialmente mediante un escrito dirigido a:
Biblioteca de Castilla-La Mancha. Cuesta de Carlos V, s/n.
45001. Toledo.
- De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- Mediante fax: 925 25 36 42
- Por correo electrónico dirigido a los buzones habilitados a tal efecto en la página de la Junta en internet: www.jccm.es
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012), que las formalizará en soporte informático.

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

Garantía

En el caso de que de su reclamación se evidencie el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable de la Biblioteca de Castilla-La Mancha 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

Presencial:

Horario general: de lunes a viernes de 9:00 horas a 21:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Horario de la Sala infantil y juvenil: de lunes a viernes de 16:00 horas a 21:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Teléfono: 925 25 66 80

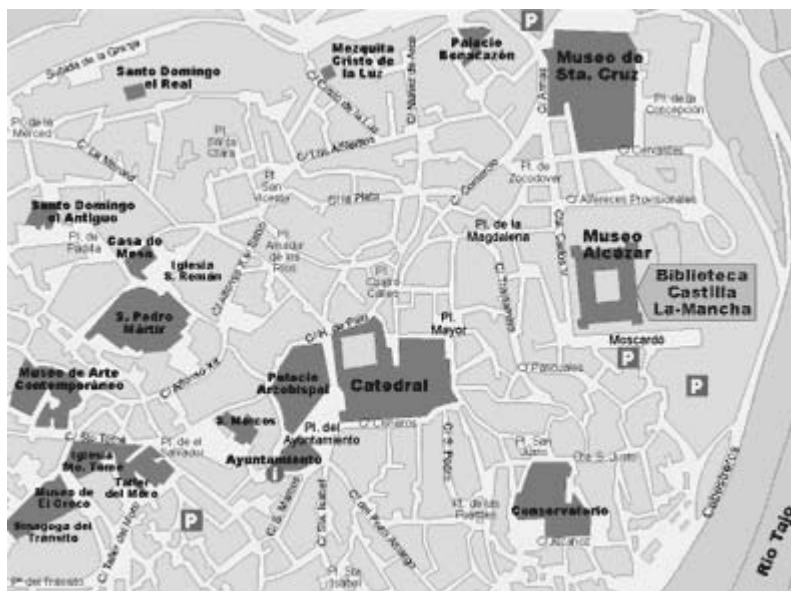
Mediante fax: 925 25 36 42

Por correo postal: La dirección es Biblioteca de Castilla-La Mancha. Cuesta de Carlos V, s/n - 45001 Toledo.

Por correo electrónico: biblioclm@jccm.es

A través de Internet: <http://www.jccm.es/biblioclm>

Como llegar:



Transporte público: autobuses urbanos. Líneas 1, 3, 5, 10, 12, 22, 41, 42, 61, 62, 71.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	Periodicidad
1. Expedición de forma inmediata del carné de la biblioteca.	1.1 Porcentaje de carnés expedidos en el plazo establecido	90%	Muestreo sobre el registro de solicitudes de carnés	Trimes-tral
2. Resolver con rigor y profesionalidad, de forma inmediata las consultas de carácter general o bibliográfico y en un plazo máximo de 48 horas las que requieran una búsqueda en profundidad	2.1 Porcentaje de consultas satisfechas en el plazo establecido. 2.2 Grado de satisfacción de usuarios	95%	Registro de preguntas que requieran búsquedas en profundidad. Muestreo de respuestas inmediatas.	Trimes-tral
3. Tiempo de espera máximo de 10 minutos para el préstamo de ejemplares de la colección.	3.1 Tiempo máximo de espera para el préstamo	4 sobre 5 90% de usuarios por debajo del tiempo máximo	Encuestas de satisfacción Muestreos, midiendo el tiempo, a través de la observación.	Trimes-tral
4. Actualización en un mínimo de un 5% anual, de las colecciones de los últimos 20 años.	4.1 Cuota renovación: Nº de documentos dados de alta en un año x 100 / entre total de documentos existentes en ese año de una antigüedad igual o menor a los 20 años.	5%	Tablas anuales del Programa de Desarrollo de la Colección	Anual

5. Respuesta, en un plazo máximo de 7 días, a las sugerencias para la adquisición de materiales.	5.1 Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo	90%	Recuento del registro de sugerencias de compra	Trimes-tral
6. Acceso en un plazo máximo de 24 horas a los fondos conservados en el depósito externo de la biblioteca, que sean solicitados de lunes a jueves laborables.	6.1 Porcentaje de fondos puestos a disposición en el plazo previsto	90%	Recuento del registro diario de peticiones	Trimes-tral
7. Información con una antelación mínima de 7 días, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la biblioteca	7.1 Porcentaje de avisos hechos en dicho plazo	90%	Registro	Trimes-tral
8. Actualización quincenal de la información ofrecida en la página web de la Biblioteca.	8.1 Porcentaje de quincenas que se actualiza la web	90%	Registro o archivo de impresiones de pantallas con fecha de actualización	Trimes-tral
9. Oferta de un programa mensual de Actividades Culturales que se publicará en formato electrónico y papel.	9.1 Porcentaje de meses con programa de AACC	90%	Registro o archivo de los programas de AACC	Anual
10. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en 72 horas como máximo.	10.1 Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo	90 %	Registro de las solicitudes con fecha de entrada y salida.	Anual

11. Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	11.1 Existencia de un programa anual de actividades	1	Registro en la Memoria de Actividades de la BCLM	Anual
12. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 72 horas, a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas	12.1 Porcentaje de peticiones contestadas en plazo	90%	Registro del PI	Trimes-tral
13. Oferta de un mínimo de 25 puestos de acceso a Internet.	13.1 Número de puestos disponibles	> ó = 25	Registro de incidencias de puestos informáticos	Trimes-tral
14. Oferta de al menos un equipo de reproducción de documentos	14.1 Número de equipos disponibles	> ó = 1	Registro de incidencias de equipos de reproducción	Trimes-tral
15. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la biblioteca, evaluado al menos con un 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.	15.1 Grado de satisfacción de usuarios	4 sobre 5	Encuestas de satisfacción entre los usuarios.	Trimes-tral