



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA GENERAL
TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
RECURSOS, PUBLICACIONES
Y DOCUMENTACIÓN

Biblioteca Central

Carta de Servicios

2019/2022



Presentación

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, establecido mediante Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, se encuentra integrado por un conjunto de programas que persiguen los objetivos de mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto, y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a la ciudadanía.

Entre los citados programas, merecen una mención especial las Cartas de servicios, definidas como los documentos escritos a través de los cuales los órganos y organismos públicos informan a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados, los compromisos de calidad que asumen en su prestación, así como sobre los derechos que ostentan quienes acceden a los mismos.

Esta Carta de Servicios tiene por objeto fomentar la mejora continua de los servicios prestados por la Biblioteca Central del Departamento, dando a conocer a la ciudadanía dichos servicios, así como los compromisos que se asumen en relación a ellos y las formas de acceso a los mismos, tratando de anticiparse a nuevas necesidades que puedan surgir y aprovechando al máximo las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información.

Partiendo de esta premisa, los comentarios y sugerencias que la ciudadanía pueda plantear acerca de cómo percibe los servicios prestados por la Biblioteca Central serán de gran utilidad para adecuar dichos servicios a sus demandas y expectativas.

Agradecemos su atención y esperamos que este documento le sea de utilidad.

Datos identificativos y fines

La Biblioteca Central, gestionada directamente por el Departamento, se encuentra adscrita a la Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación, de la Secretaría General Técnica.

Es una biblioteca especializada y un referente de información en las principales áreas de gestión del Departamento, fundamentalmente, Administración Territorial, Función Pública, Modernización Administrativa, Transparencia y Buen Gobierno y Calidad de los servicios públicos, gestionada con la misión principal de ofrecer la información necesaria que pueda requerir el personal que presta sus servicios en el Ministerio para el desempeño de sus funciones cotidianas. Asimismo, la Biblioteca atiende a personal investigador y estudioso de las citadas materias, así como a la ciudadanía que requiera consultar obras relacionadas con las mismas.

Su fondo bibliográfico está constituido, entre otras obras, por 79.580 monografías y 1.830 títulos de revistas.

Posee, además, una colección especializada sobre las Publicaciones Oficiales de la Administración General del Estado desde el año 1986.

Horarios, teléfono y direcciones

Horarios: De 9:00 a 14:30

Teléfono: 912 73 57 47

Dirección postal: Calle Santa Engracia, 7, Planta baja - 28071 Madrid

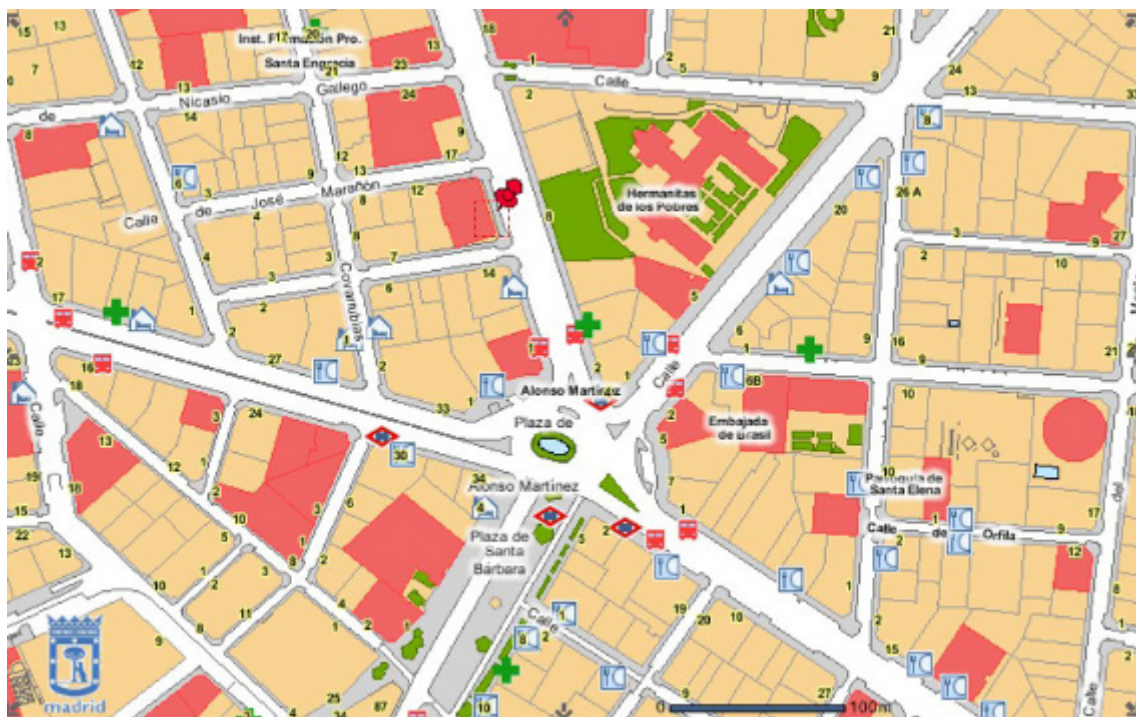
Direcciones electrónicas:

Correo electrónico: bibliodoc.sgt@correo.gob.es

Web: <https://www.mptfp.gob.es/portal/index.html>

Sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

P plano de situación y formas de acceso y transporte



ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Metro: Alonso Martínez, líneas 4, 5 y 10

Autobuses: 3, 7, 21 y 37

R Relación de servicios prestados

- Lectura y consulta en sala.
- Información relacionada con el fondo bibliográfico.
- Reproducción de documentos para estudio, investigación y fines editoriales, conforme a la normativa vigente sobre propiedad intelectual.
- Préstamo domiciliario de libros y revistas (exclusivo para el personal del Departamento).
- Préstamo Interbibliotecario.
- Recepción de solicitudes de adquisición de material bibliográfico del ámbito propio de la Biblioteca.

Normativa reguladora de los servicios

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de patrimonio histórico español (BOE del 29).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual (BOE del 22).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, el libro y de las bibliotecas (BOE del 23).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (BOE del 2).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE del 2).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE del 10).
- Real decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (BOE de 4 de marzo).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (BOE del 6).

Medidas que garantizan la igualdad de género, el acceso al servicio y la mejora de las condiciones de la prestación de los servicios

Como compromiso general de actuación, los empleados y empleadas de la Biblioteca asumen los valores constitucionales de legalidad, objetividad, eficacia y servicio a la ciudadanía, quedando vinculados a los siguientes objetivos de gestión:

- Asegurar la aplicación de los principios y normas que tienen por finalidad garantizar la igualdad de género en el ámbito de la Administración General del Estado en relación a la prestación de los servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones y en los modelos de formularios utilizados.
- Actualizar permanentemente las bases de datos y la información disponible.

- Facilitar la información y comunicación de la ciudadanía con la Biblioteca a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con respeto a las garantías y requisitos de cada procedimiento. En particular, garantizar que el servicio de información se realizará con criterios de trato personalizado y respeto a la confidencialidad.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las competencias atribuidas a la Biblioteca.
- Cooperar con otros organismos y administraciones públicas, con el objetivo de facilitar la gestión de los procedimientos que pudieran afectar a competencias compartidas.
- Evaluar, de forma continua, los niveles de calidad de los servicios prestados.
- Garantizar que los servicios de la Biblioteca se prestarán de acuerdo a los principios de neutralidad, imparcialidad y transparencia con criterios de responsabilidad profesional y respeto a los principios de legalidad e interdicción de la arbitrariedad.
- Dotar a la Biblioteca de condiciones óptimas de accesibilidad al edificio y a sus instalaciones. Al efecto, la Biblioteca está ubicada en una planta baja, cuenta con señalización exterior e interior y con amplitud y comodidad de espacios. Además, salva la escalera de acceso al edificio por medio de una plataforma elevadora para facilitar el paso a las personas con movilidad reducida.

Derechos de los Usuarios y usuarias

En sus relaciones con el servicio de Biblioteca, la ciudadanía tiene todos los derechos reconocidos en las normas generales de procedimiento administrativo, entre ellos, los siguientes:

- Ser tratada con respeto y consideración por los empleados y empleadas, que le facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Conocer el nombre de las autoridades, funcionarios y funcionarias y demás personal que le atiende.
- Obtener información y orientación sobre los trámites y requisitos a seguir en la prestación de los distintos servicios.
- Obtener ayuda en la cumplimentación de los impresos necesarios para el acceso a los servicios.
- Formular alegaciones y presentar documentos en cualquier fase del procedimiento.
- No aportar documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, siempre que facilite la información suficiente para su localización y manifieste expresamente y por escrito su consentimiento a que tales documentos sean requeridos al órgano u organismos en los que tales documentos se encuentren.
- Acceder a los archivos y registros en los términos que se establecen en la Constitución y en las leyes.

La ciudadanía podrá ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos, en los términos establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, pudiendo elegir el canal de relación (sede electrónica y portal del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, correo ordinario o electrónico, teléfono o atención presencial), y utilizar para cualquier trámite electrónico el Documento Nacional de Identidad electrónico, y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

Formas de participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios

La ciudadanía y los usuarios y usuarias de la Biblioteca Central pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación de sus servicios utilizando cualquiera de los siguientes medios o canales:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción elaboradas por la Biblioteca.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias en la forma establecida en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005 de 29 de julio (BOE del 3 de septiembre). Las quejas podrán formularse personalmente —rellenando el correspondiente formulario de queja/sugerencia disponible en las Oficinas de Información y Registro—, por correo postal o a través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>
- Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán en modo alguno el ejercicio de los restantes derechos o acciones que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.
- Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.
- En el Buzón de Atención habilitado en el Punto de Acceso General del Ciudadano de la Administración General del Estado, en la siguiente dirección electrónica: <http://administracion.gob.es/pagBuzon/buzon/buzonCiudadano.htm#.WtSm-NVLknx8>

C Compromisos de calidad que se ofrecen

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo esencial de una Carta de Servicios y lo que aporta un valor añadido respecto de lo establecido por la normativa vigente, dirigido a la mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, la Biblioteca Central se compromete a prestar sus servicios a la ciudadanía conforme a los siguientes niveles de calidad:

- Información bibliográfica presencial y telefónica en un plazo medio de 30 minutos. En el caso de tener que utilizar diversas fuentes de información bibliográfica el plazo medio de atención será de 1 hora.
- Tramitación de las peticiones de adquisición de nuevas publicaciones (desideratas) en un plazo máximo de 48 horas.
- Respuesta a las consultas de información bibliográfica recibidas por correo electrónico, fax o correo postal en un plazo máximo de 48 horas.
- Respuesta a las solicitudes de copias en un plazo máximo de 72 horas, remitiéndose la documentación, prioritariamente, por correo electrónico, o en su defecto, por fax o correo postal.
- Tramitación de las solicitudes de documentos disponibles en un plazo máximo de 48 horas.
- Tramitación de solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.
- Comunicación de las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos y servicios prestados a través de la página web de la Biblioteca en un plazo máximo de 24 horas.
- Difusión de los cambios y novedades en la prestación de servicios a través de la página web en un plazo máximo de 72 horas.

I Indicadores para la evaluación y seguimiento del nivel de calidad

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos señalados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Biblioteca:

- Porcentajes de consultas atendidas en sala y por teléfono en el tiempo establecido.
- Porcentaje de desideratas tramitadas en el plazo comprometido.

- Porcentaje de consultas de información bibliográfica enviadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de solicitudes de copias enviadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de solicitudes de documentos disponibles tramitadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de incidencias técnicas comunicadas a través de la página web en el plazo comprometido.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma, a través de cualquiera de las formas previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: sgrecursos@correo.gob.es

La citada Unidad informará a la persona reclamante de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas que, en su caso, se adopten para la subsanación de la correspondiente deficiencia, las cuales, en ningún caso, darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

Sistemas de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

De acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, se incluyen los siguientes sistemas de gestión de la calidad:

- Realización de encuestas de satisfacción.
- Formación del personal, especialmente en el ámbito de las nuevas tecnologías.
- Incorporación, en su caso, de las mejoras derivadas de las quejas y sugerencias formuladas por la ciudadanía.

Respecto de la gestión del medio ambiente, se adoptan medidas de ahorro energético dirigido al control del consumo de:

- Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).
- Agua.

Asimismo, medidas para el tratamiento de residuos generados en la Biblioteca:

- Uso de papel y cartón reciclado.
- Tóner y combustible de informática y pilas.
- Traslado del material fuera de uso a los “puntos limpios” establecidos.

Finalmente, respecto de la prevención de riesgos laborales, se desarrollan las siguientes actuaciones en el marco del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales del Departamento:

- Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.
- Plan de Emergencia y Evacuación.
- Investigación de los accidentes de trabajo que, en su caso, se produzcan.



U nidad Responsable de la Carta de Servicios

La Unidad responsable de la Carta de Servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos en la misma y de impulsar las acciones de mejora es la Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación.

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública. Secretaría General Técnica. Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación.

NIPO: 277-20-026-5