

## Derechos de las personas usuarias

Los usuarios de la biblioteca tienen derecho a:

- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la biblioteca.
- Prestación de los servicios de la Biblioteca del Ministerio durante períodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer, en la mayor medida posible, las necesidades de quienes la utilizan.
- Recibir información y asesoramiento profesional adecuado, tanto en la localización de fondos físicos o electrónicos, como de los servicios que se prestan en la biblioteca.
- Acceder a los fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

Con carácter general, los usuarios tienen los derechos reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## Formas de participación

Los usuarios de la Biblioteca pueden colaborar o participar en la mejora de los servicios por alguno de los siguientes medios:

- Sugerir o solicitar la adquisición de libros o la suscripción a nuevas revistas, mediante el formulario disponible en la intranet del Ministerio o mediante correo electrónico.
- Expresar su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la biblioteca, mediante la encuesta de satisfacción disponible en la sala de consulta y en la intranet del Ministerio, u otros medios.
- Formular quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

## Normativa reguladora

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Ley 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Biblioteca General del  
Ministerio de Industria y Turismo  
Paseo de la Castellana, 160, Planta 0  
28071 Madrid (España)

## Acceso

El acceso a la sala de lectura es libre.  
Horario de atención al ciudadano:  
lunes a viernes, de 9 a 14:30 horas.  
Teléfono: 913495063/913494972

Correo electrónico: [bibliotecaind@mincotur.es](mailto:bibliotecaind@mincotur.es)  
Página web: <https://www.mintur.gob.es/es-es/servicios/Documentacion/Biblioteca/Paginas/Biblioteca.aspx>  
Sede electrónica: <https://sede.serviciosmin.gob.es/Paginas/404.aspx?requestUrl=http://sede.serviciosmin.gob.es/es%2%ADes/Paginas/Index.aspx>

## Medios de transporte



## Plano de situación



## Unidad responsable de la carta

Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones  
Paseo de la Castellana, 160, Planta 7ª 28071 Madrid  
Teléfonos: 913494971/913494012  
Correo electrónico: [bibliotecaind@mincotur.es](mailto:bibliotecaind@mincotur.es)

Edita: © Ministerio de Industria y Turismo. Secretaría General Técnica.  
Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones

DL: M-35310-2023. NIPO: 112-23-048-5. e-NIPO: 112-23-049-0

## Carta de Servicios 2023-2026

## Biblioteca General del Ministerio de Industria y Turismo



## Datos identificativos y fines

La Biblioteca General del Ministerio de Industria y Turismo es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Departamento, que presta sus servicios desde 1982. En la actualidad, está adscrita a la Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones, dependiente de la Secretaría General Técnica. Esta biblioteca está ubicada en el Paseo de la Castellana, número 160, planta 0.

Es una biblioteca especializada en las principales áreas de gestión del Ministerio al que pertenece, con la intención principal de servir la información necesaria en el desarrollo diario de la actividad del personal del Ministerio de Industria y Turismo y a investigadores externos, y lo hace por medio de la adquisición, canje y donación de obras bibliográficas que componen su fondo bibliográfico. La mayoría de las personas usuarias de la biblioteca son personal del propio Ministerio, aunque también presta sus servicios a quienes trabajan en el Complejo Cuzco, además de estudiantes, personas investigadoras y resto de la ciudadanía.

La biblioteca forma parte de la red de Bibliotecas de la Administración General del Estado (BAGE), del Comité de Documentación Energética (CDE) y del Catálogo de las Bibliotecas Especializadas de la Administración General del Estado (BIBLESPAGE).

## Servicios prestados

- Información sobre los fondos bibliográficos y recursos electrónicos que forman la colección de la biblioteca y acceso al catálogo a través del sitio web de la biblioteca y de los ordenadores situados en la sala de consulta.
- Información sobre fuentes documentales y acceso a revistas y bases de datos relacionadas con los ámbitos de actuación del Ministerio.
- Atención de consultas bibliográficas presenciales, telefónicas o mediante correo electrónico.
- Acceso al Boletín de novedades bibliográficas y al Boletín de sumarios de revistas, en línea y en papel.
- Préstamo de obras en la sala de consulta.
- Préstamo interbibliotecario.
- Servicio de circulación de revistas especializadas para personal del Ministerio.
- Atención de sugerencias de compra de fondos bibliográficos.

- Programa formativo sobre los recursos suscritos por la biblioteca para el personal del Ministerio.

- Bookcrossing, servicio de intercambio gratuito de libros en la biblioteca del Ministerio.

## Compromisos de calidad

- Atender a las consultas bibliográficas directas, en la sala de consulta, en un tiempo inferior a 30 minutos desde su solicitud.
- Dar respuesta en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción, a las peticiones de información bibliográfica recibidas a través de teléfono, correo electrónico o postal.
- Realizar el servicio de préstamo para el personal del Ministerio en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de su solicitud, atendiendo a sus necesidades de información.
- Servir las peticiones directas de fondos en la sala de consulta en un tiempo máximo de 30 minutos desde su solicitud.
- Difusión de un Boletín de novedades bibliográficas de forma trimestral.
- Difusión de un Boletín de sumarios de revistas de forma trimestral.

## Indicadores de calidad

- Porcentaje de consultas bibliográficas directas atendidas en la sala de consulta en un tiempo inferior a 30 minutos desde su solicitud.
- Porcentaje de peticiones de información bibliográfica recibidas a través de teléfono, correo electrónico o postal, respondidas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde su recepción.
- Porcentaje de préstamos para el personal del Ministerio atendiendo a sus necesidades de información realizados en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de su solicitud.
- Porcentaje de peticiones directas de fondos en la sala de consulta servidas en el plazo máximo de 30 minutos desde su solicitud.
- Número de Boletines de novedades bibliográficas difundidos de forma trimestral.
- Número de Boletines de sumarios de revistas difundidos de forma trimestral.

## Sistemas de aseguramiento y otras medidas

La Biblioteca General del Ministerio de Industria y Turismo actuará en todo momento comprometida con la aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, garantizando la igualdad de género en la prestación de servicios y en la utilización de un lenguaje no sexista en sus comunicaciones a los ciudadanos y en sus modelos de formularios. La biblioteca dispone de medidas para facilitar el acceso de personas con discapacidad. La biblioteca prioriza la adquisición de fondos bibliográficos en soporte electrónico para una gestión sostenible.

## Medidas de subsanación

Quienes consideren que haya un incumplimiento de alguno/s de los compromisos de calidad asumidos en esta Carta de servicios, podrán formular sus reclamaciones a la unidad responsable de la Carta (Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones), indicando el compromiso que se considera no cumplido, que lo elevará al Secretario General Técnico, quien, en el plazo máximo de un mes, informará al ciudadano sobre las medidas de mejora a aplicar para que no se vuelva a producir dicho incumplimiento. Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## Quejas y sugerencias

- Presencialmente, en la Unidad de Quejas y Sugerencias, situada en la Calle Panamá 1, 28071 Madrid y/o en el Registro General de este Ministerio, situado en el Paseo de la Castellana 162, 28071 Madrid, utilizando el formulario de quejas y sugerencias disponible.
- A través del formulario disponible en la web del Ministerio: <https://www.mincotur.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/quejas-sugerencias.aspx>.
- Por correo electrónico y por correo postal, dirigiendo un escrito firmado a la Unidad de Quejas y Sugerencias, calle Panamá 1, 28036 Madrid.
- En los lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

*Carta de servicios 2023-2026*

*Biblioteca General del Ministerio de Industria y Turismo*