

Participación de los ciudadanos

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

- Sugerencia o petición de nuevas adquisiciones de libros por parte de los usuarios del Departamento.
- Sugerencia o petición de suscripción de nuevas revistas por parte de los usuarios del Departamento.
- Expresión de la opinión de los usuarios acerca de la calidad del servicio a través de la encuesta de satisfacción que se encuentra en la intranet y en la sala de consulta de la Biblioteca.
- Formulación de 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, el Libro y las Bibliotecas.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

**Biblioteca General del
Ministerio de Industria, Comercio 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: 91 349 49 71 - Fax: 91 349 49 70

Correo electrónico: bibliotecaind@mincotur.es

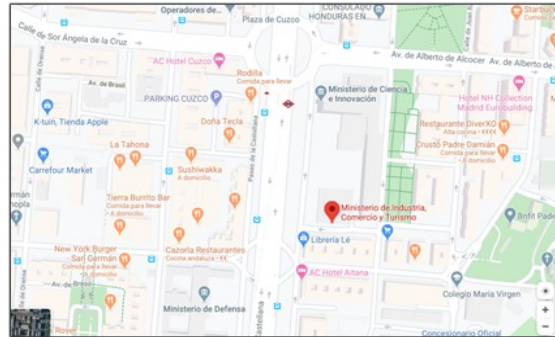
Página web: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/servicios/Documentacion/Biblioteca/Paginas/Biblioteca.aspx>

Sede electrónica: <https://sede.minetur.gob.es/es-es/Paginas/Index.aspx>

Medios de transporte

Metro: Cuzco (Línea 10); Autobús: Líneas 5, 11, 27, 40, 147;
BICIMAD: Estación 157 (Plaza de Cuzco)

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: 91 349 49 71 - 91 349 40 12

Correo electrónico: bibliotecaind@mincotur.es

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

DL: M-29798-2020 (impresa). NIPO: 112-20-039-5 (impresa). NIPO: 112-20-038-X (en línea)

Carta

de Servicios 2020-2023

**Biblioteca General del
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo**



Datos identificativos y fines

La Biblioteca General del Ministerio de Industria, Comercio 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.

Es una biblioteca especializada en las áreas principales de gestión del Departamento 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, Comercio 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, es decir, el conjunto de obras que la Biblioteca contiene.

La Biblioteca forma parte de la Red de Bibliotecas de la Administración General del Estado (BAGE) y del Comité de Documentación Energética (CDE).

Servicios que presta

- Información bibliográfica y asesoramiento a usuarios
- Préstamo de obras en la sala de consulta y préstamo interbibliotecario
- Circulación de revistas especializadas para usuarios internos
- Catálogo bibliográfico en línea de la biblioteca (OPAC) y acceso a otros catálogos
- Consulta de bases de datos y revistas electrónicas
- Sugerencias de compras de fondos bibliográficos
- Boletín de novedades bibliográficas y de sumarios de revistas
- Solicitud de reproducción de documentos
- Bookcrossing

Compromisos de calidad

- Responder las consultas bibliográficas directas en la sala de consulta en un tiempo inferior a 30 minutos.
- Responder a las peticiones diferidas de información bibliográfica recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
- Servir préstamos demandados por los usuarios internos en un plazo máximo de 24 horas desde su recepción.

- Servir las peticiones directas de fondos en la sala de consulta en un tiempo máximo de 30 minutos.
- Difundir el boletín de novedades bibliográficas y el boletín de sumarios de revistas con periodicidad semestral, a contar desde el comienzo del año.

Indicadores del nivel de calidad

- Porcentaje de consultas bibliográficas directas atendidas en la sala de consulta en un tiempo inferior a 30 minutos, en relación con el número total de consultas directas atendidas en la sala de consulta.
- Porcentaje de respuestas a peticiones de información bibliográfica recibidas por cualquier medio en un plazo no superior a 5 días hábiles, sobre el total de respuestas a peticiones de información atendidas.
- Porcentaje de préstamos realizados a usuarios internos en el plazo de 24 horas desde su recepción, sobre el total de las peticiones de préstamos recibidas por usuarios internos.
- Porcentaje de peticiones directas de fondos en la sala de consulta atendidas en el plazo máximo de 30 minutos sobre el total.
- Porcentaje de boletines bibliográficos difundidos en un año sobre el total previsto.

Sistemas de aseguramiento y otras medidas

La Biblioteca del Ministerio de Industria, Comercio 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 General dispone de medidas para facilitar el acceso de personas con discapacidad.

La Biblioteca fomenta la adquisición de fondos bibliográficos en soporte electrónico para una mejor gestión medioambiental.

Medidas de subsanación

Los usuarios que 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 del 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>) siendo imprescindible disponer de certificado electrónico.
- Por correo postal, dirigiendo su escrito a la Unidad de Quejas y Sugerencia, calle Panamá 1, 28071 Madrid.
- En los lugares previstos en el artículo 16.4 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Derechos de los usuarios

Los usuarios de la biblioteca tienen los derechos a:

- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la biblioteca.
- Recibir la información básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Acceder a los servicios prestados por la biblioteca en las condiciones establecidas por la normativa vigente y durante periodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer, en la mayor medida posible, sus necesidades.
- Acceder electrónicamente a los servicios públicos.

Con carácter general, los usuarios tienen los derechos reconocidos en los artículos 13, 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.