

CARTA DE SERVICIOS

BIBLIOTECA GENERAL

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y
TURISMO

2020-2023



ÍNDICE

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y SERVICIOS	3
1.1 Datos identificativos y fines	3
1.2 Recursos materiales e instalaciones	3
1.3 Servicios prestados	5
1.3.1 Relación de servicios prestados	5
1.3.2 Publicaciones	6
1.3.3 Servicios en línea	6
1.3.4 Préstamo	6
1.3.5 Adquisiciones	7
2. DERECHOS DE LOS USUARIOS	7
2.1 Derechos constitucionales	7
2.2 Derechos genéricos	8
2.3 Derechos específicos	8
3. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	9
4. NORMATIVA	9
5. QUEJAS Y SUGERENCIAS	10
6. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	11
6.1 Compromisos de calidad	11
6.2 Indicadores de calidad	11
7. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	12
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	12
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	13
10. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	14
11. AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA	14

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y SERVICIOS

1.1. 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. Esta biblioteca está ubicada en el Pº de la Castellana, nº 160, planta 0.

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.

La mayoría de los usuarios de la Biblioteca son del propio Departamento, aunque también presta sus servicios a los usuarios del Complejo Cuzco y a ciudadanos e investigadores externos.

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

1.2. Recursos materiales e instalaciones

Su colección bibliográfica está formada por 58.000 monografías especializadas, informes y estadísticas relacionadas con la actividad del Departamento, y más de 1.000 títulos de revistas, de las que 90 están en curso. De estas revistas en curso, un 75 por ciento son accesibles en formato electrónico.

La Biblioteca incorporó en fecha reciente el fondo bibliográfico proveniente de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

La Biblioteca cuenta igualmente con una extensa colección de referencia, de acceso directo en sala, formada por monografías, diccionarios técnicos, anuarios de sectores profesionales, reglamentos de normativa técnica relacionada con los sectores especializados del Departamento, así como estadísticas anuales españolas del Instituto Nacional de Estadística (INE) y de organismos internacionales: Unión Europea (UE), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y Organización de Naciones Unidas (ONU). Todas estas obras de referencia solo se pueden consultar en la sala de consulta y no son prestables.

Estos recursos de información están disponibles para los usuarios en la sala de consulta de la Biblioteca.



Sala de consulta de la Biblioteca General del MINCOTUR

Asimismo, la Biblioteca permite acceder a otros recursos como bases de datos de información industrial, comercial, económico-empresarial, jurídica y estadística. Estos recursos solo están disponibles para el personal al servicio de las unidades administrativas del Complejo Cuzco.

Fondo antiguo

Otro recurso importante para investigadores y estudiosos de los procesos industriales acaecidos en España en el pasado está representado por el fondo antiguo

compuesto por las colecciones del Consejo Superior de Industria, de gran valor histórico, que incluye obras de los siglos XIX y XX (en muchos casos ejemplares únicos), y la colección proveniente de la Biblioteca de la antigua Dirección General de Artesanía y Artes Decorativas, fondo altamente especializado en artesanías y artes decorativas.

Estas colecciones son accesibles tanto para usuarios internos como para investigadores externos.

1.3. Servicios prestados

1.3.1. Relación de servicios prestados

- Información sobre los fondos bibliográficos que forman la colección de la Biblioteca y acceso al catálogo automatizado de la Biblioteca a través de los ordenadores situados en la sala de consulta y de la [página web de la Biblioteca](#).
- Información sobre fuentes documentales y acceso a bases de datos relacionadas con los ámbitos de actuación del Departamento, accesibles a través de los ordenadores situados en la sala de consulta de la Biblioteca.
- Atención al resto de peticiones de información bibliográfica, ya sean por parte de usuarios internos o externos, tanto presencialmente en la sala de consulta como telefónicamente o mediante correo electrónico. Esta información se obtiene mediante la consulta del catálogo automatizado de la Biblioteca, de las obras de la colección de referencia o de otros catálogos y herramientas de información bibliográfica.
- Otros servicios prestados de carácter técnico-bibliotecario son:
 - Actualización permanente del catálogo general de la Biblioteca.
 - Puesta a disposición de usuarios, tanto internos como externos, de los artículos técnicos disponibles en los sumarios de las revistas en curso de la Biblioteca, con el fin de ofrecer al usuario una información de calidad actualizada mediante la realización de boletines bibliográficos.
 - Acceso a reglamentos y normas técnicas del Ministerio, tanto online como en papel.
 - Acceso a publicaciones estadísticas, como el anuario estadístico de España del Instituto Nacional de Estadística (INE), así como estadísticas generadas por la Comisión Europea. También pone a disposición de los usuarios encuestas estadísticas sobre materias relacionadas con la actividad administrativa del Ministerio producidas por organismos internacionales como Naciones Unidas, OCDE y la Agencia Internacional de la Energía, en papel, para usuarios internos y externos y en línea para usuarios internos de la Biblioteca.

- Préstamo de obras en la sala de consulta.
- Préstamo interbibliotecario (petición en préstamo de fondos disponibles en otras bibliotecas).
- Servicio de circulación de revistas especializadas para usuarios internos.
- Atención, evaluación y tramitación de las sugerencias de compra de fondos bibliográficos.
- Bookcrossing

1.3.2. Publicaciones

La Biblioteca difunde su catálogo a través de las siguientes publicaciones:

- Boletín de novedades bibliográficas (semestral).
- Boletín de sumarios de revistas (semestral).
- Notificación de normas AENOR (mensual)
- Bibliografías temáticas sobre temas especializados de interés o actualidad en materias de interés del Departamento.

1.3.3. Servicios en línea

- Accesibles a todos los usuarios:
 - Catálogo automatizado de la Biblioteca (OPAC), accesible a través de la [página web del Ministerio](#) y a través de dos terminales en la sala de lectura de la Biblioteca.
 - Boletín de novedades bibliográficas, accesible a través de la [página web del Ministerio](#).
 - Boletines de sumarios de revistas, accesible a través de la [página web del Ministerio](#).
- Accesibles sólo al personal del Ministerio:
 - Consulta de bases de datos desde la Intranet.
 - Acceso directo a revistas electrónicas desde la Intranet.
 - Sugerencia y petición de compra de libros y suscripción a revistas desde la Intranet.

1.3.4. Préstamo

- Préstamo de los documentos del fondo bibliográfico, exclusivamente para el personal del Complejo Cuzco. Quedan excluidas del préstamo las obras de referencia y las publicaciones periódicas, así como cualquier obra que la Biblioteca considere no prestable por razones de uso y conservación. Los usuarios podrán llevarse en préstamo un máximo de 3 obras de una sola vez, estando el plazo de devolución establecido en 30 días laborables

prorrogables por quince días, siempre que el libro no haya sido reservado por otro usuario.

- Préstamo interbibliotecario. Préstamo de fondos disponibles en otras bibliotecas solicitado por usuarios de este Ministerio y préstamo del fondo disponible de esta Biblioteca, solicitado por otras bibliotecas ministeriales.

1.3.5. Adquisiciones

La Biblioteca actualiza continuamente sus fondos mediante la adquisición de monografías, nuevas suscripciones a revistas (tanto en formato papel como electrónico) y a bases de datos especializadas en información jurídica, empresarial y de actividades económicas. También recibe mediante canje o donativo un importante número de revistas.

Las adquisiciones de libros son sometidas a un proceso previo de evaluación y selección y más tarde difundidas para su conocimiento, a través de los instrumentos de información bibliográfica elaborados en la Biblioteca.

La Biblioteca también ejerce la labor de identificación de bibliografía que pueda servir para ampliar los conocimientos del personal del Departamento (servicio de consulta de libros a examen) para su posible compra. La adquisición de bibliografía se hace siempre contando con opinión experta de los responsables de la Unidades.

2. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios de la Biblioteca General del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo tienen los siguientes derechos:

2.1. Derechos constitucionales

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).

- Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

2.2. Derechos genéricos

- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- A cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 13.i) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Derecho de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

2.3. Derechos específicos

- A recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- A la 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 los usuarios. En particular, tendrán los derechos de:
- Recepción de información sobre los fondos y servicios.
- Acceso a los fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

3.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS

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.
- Sugerencia o petición de suscripción a nuevas revistas.
- Expresión de la opinión de los usuarios acerca de la calidad del servicio a través de la encuesta de satisfacción disponible en la sala de consulta y en la Intranet del Departamento.
- Formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta carta de servicios.

4.

NORMATIVA

- Constitución Española de 1978.
- Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del derecho de petición y artículo 29 de la Constitución Española de 1978.
- 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 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecida en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 998/2018, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

5. 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/AtencionCiudadano.aspx>, siendo imprescindible firmar dicho formulario con certificado electrónico.
- 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.

6. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

6.1. Compromisos de calidad

- Atender a las consultas bibliográficas directas, en la sala de consulta, en un tiempo inferior a 30 minutos.
- Dar respuesta en un plazo máximo de 5 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, demandado por los usuarios internos, en el plazo de 24 horas desde su recepción, atendiendo a sus necesidades de información.
- Servir las peticiones directas de fondos en la sala de consulta en un tiempo máximo de 30 minutos.
- Difusión de los boletines bibliográficos y de sumarios de revistas en el plazo establecido de seis meses.

6.2. Indicadores 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 a través de teléfono, correo electrónico o postal, resueltas 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 (2 boletines de periodicidad semestral).

7. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

La Biblioteca General 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.

8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

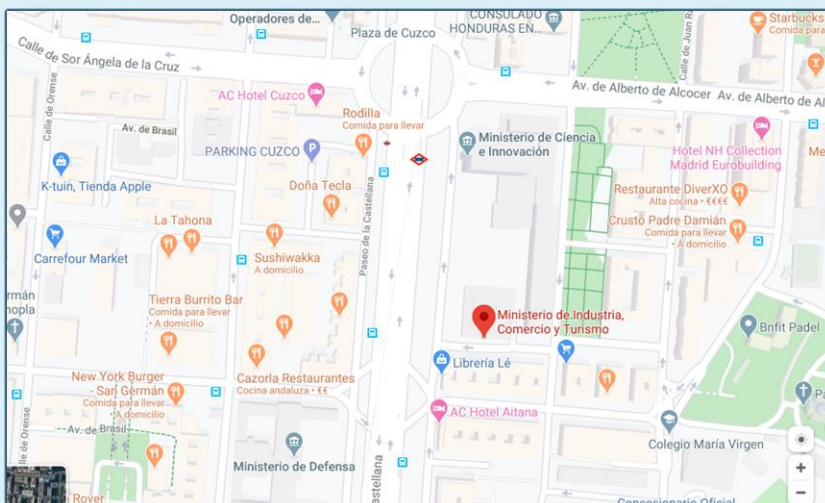
Los usuarios que consideren que haya un incumplimiento de alguno/s de los compromisos de calidad asumidos en esta carta de servicios, podrán formular sus reclamaciones a la unidad responsable de la carta (Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones), indicando el compromiso 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.

9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Biblioteca del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
Paseo de la Castellana, 160, Planta 0. 28046 Madrid – España

- **Horario de atención al ciudadano:** lunes a viernes 9 a 14,30 horas.
- **Teléfono:** 913495063/913494972.
- **Fax:** 913494970.
- **Correo electrónico:** bibliotecaind@mincotur.es
- **Información a través de internet:** www.mincotur.gob.es
- **Sede electrónica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo:** <https://www.mincotur.gob.es/es-es/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/AtencionCiudadano.aspx>
- **Acceso:** el acceso a la sala de consulta es gratuito y libre.
- **Dónde estamos:**



Metro: Línea 10, estación Cuzco.

E.M.T.:

5 (Puerta del Sol – Estación de Chamartín)

11 (Plaza de Cuzco – Barrio Blanco)

27 (Glorieta de Embajadores – Plaza de Castilla)

147 (Plaza de Callao – Barrio del Pilar).

BICIMAD: Estación 157 (Plaza de Cuzco).

10.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones

Paseo de la Castellana, 160, Planta 7ª. 28046 Madrid

Teléfono: 913494971 / 913494012.

Correo electrónico: bibotecaind@mincotur.es

11.

AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA

Año de publicación: 2020.

Periodo de vigencia: 3 años desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

NIPO: 112-20-040-8 (en línea)