

CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA GENERAL

MINISTERIO DE ENERGÍA,
TURISMO Y AGENDA DIGITAL

2017-2020



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE DESARROLLO NORMATIVO,
INFORMES Y PUBLICACIONES
CENTRO DE PUBLICACIONES

ÍNDICE

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y SERVICIOS	3
1.1 Datos identificativos	3
1.2 Recursos materiales e instalaciones	3
1.3 Servicios prestados	5
<i>1.3.1 Relación de servicios prestados</i>	5
<i>1.3.2 Publicaciones</i>	6
<i>1.3.3 Servicios en línea</i>	6
<i>1.3.4 Préstamo</i>	6
<i>1.3.5 Adquisiciones</i>	7
2. DERECHOS DE LOS USUARIOS	8
2.1 Derechos constitucionales	8
2.2 Derechos genéricos	8
2.3 Derechos específicos	9
3. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	10
4. NORMATIVA	11
5. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	12
6. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	13
6.1 Compromisos de calidad	13
6.2 Indicadores de calidad	13
7. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	15
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	16
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	17
10. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	19

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y SERVICIOS

1.1. Datos identificativos y fines

La Biblioteca General del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital 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 160, planta 0.

Es una biblioteca especializada en las principales áreas de gestión del Departamento al que pertenece, con la intención principal de servir la información necesaria en el quehacer diario para el desarrollo de la actividad del personal del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital 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, y del resto de servicios que ofrece.

1.2. Recursos materiales e instalaciones

En la actualidad la colección de la Biblioteca cuenta con alrededor de 110.000 libros e informes en papel o formato electrónico y más de

1.550 títulos de revistas, de las cuales más de 270 están en curso. De las revistas en curso, un 75 por ciento son también accesibles en formato electrónico.

Estos recursos de información están disponibles para los usuarios en la sala de consulta de la Biblioteca, sita en las dependencias de la Biblioteca.

Recientemente, se ha incorporado a la colección el fondo bibliográfico proveniente de la extinta Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI). La Biblioteca cuenta también con un recurso de información bibliográfica en la sala de consulta. Se trata de una extensa colección de obras de referencia de acceso directo en sala, compuesta por diccionarios lingüísticos, diccionarios técnicos, anuarios de sectores profesionales, reglamentos de normativa técnica relacionada con los sectores especializados del Departamento, así como estadísticas anuales españolas como es el caso 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 las Naciones Unidas (ONU). Todas estas obras de referencia solo se pueden consultar en la sala de consulta y no son prestables; están a disposición de usuarios tanto internos como externos.

Fondo antiguo

Otro recurso importante para investigadores y estudiosos de los procesos industriales acaecidos en España en el pasado es el fondo antiguo de la Biblioteca compuesto por las colecciones del Consejo Superior de Industria, de gran valor histórico. Incluye obras de los siglos XIX y XX, en muchos casos ejemplares únicos, y la colección procedente 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 solo a investigadores acreditados.

Otro recurso de la Biblioteca es el acceso a bases de datos de legislación, jurisprudencia e información económico-empresarial. Este recurso solo está disponible para el personal al servicio de las unidades administrativas del Complejo Cuzco.

1.3. Servicios prestados

1.3.1. Relación de servicios prestados

- Información sobre los fondos bibliográficos que forman la colección de la Biblioteca.
- Información sobre fuentes documentales, accesibles a través de los ordenadores para consulta del catálogo general OPAC (Acceso Público al Catálogo de la Biblioteca a través de medios electrónicos) situados en la sala de consulta de la Biblioteca. Estas bases de datos están relacionadas con los ámbitos de acción administrativa del Departamento.
- Atención en la sala de consulta de las peticiones de información, ya sea por parte de usuarios internos como externos.
- Consulta de fondos bibliográfico en la sala de consulta.
- Otros servicios prestados de carácter técnico-bibliotecario son:
 - Mantener actualizado permanentemente el catálogo puesto a disposición del usuario.
 - Poner a disposición de usuarios, tanto internos como externos, 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.
 - Dar acceso a reglamentos y normas técnicas del Ministerio, así como a anuarios y directorios de empresas, en soporte electrónico o en papel.
 - Dar acceso a publicaciones estadísticas, como el anuario estadístico de España del Instituto Nacional de Estadística (INE), así como a estadísticas generadas por la Comisión Europea, en sus direcciones generales.

También pone a disposición de los usuarios encuestas estadísticas de materias relacionadas con la actividad administrativa del Ministerio, producidas por organismos internacionales, como las Naciones Unidas, OCDE y la Agencia Internacional de la Energía. El formato de estas encuestas es en papel, para usuarios internos y externos y electrónico para usuarios internos de la Biblioteca.

- Bookcrossing o intercambio de libros. Punto de difusión de lectura con obras aportadas por el personal del Complejo Cuzco.

1.3.2. Publicaciones

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

- Boletín de novedades.
- Catálogo de revistas.

1.3.3 Servicios en línea

- Accesibles a todos los usuarios:
 - Consulta del catálogo en línea de la Biblioteca (OPAC) a través de la página web del Ministerio y a través de dos puestos informáticos en la sala de consulta de la Biblioteca.
 - Boletín de novedades, accesible a través de la web del Ministerio.
- Accesibles sólo al personal del Ministerio:
 - Catálogo de revistas en circulación, accesible desde la Intranet del Departamento.
 - Consulta a bases de datos a texto completo, accesible a través de la Intranet.
 - Acceso directo a revistas electrónicas, accesible a través de la Intranet.
 - Sugerencia y petición de compra de libros y suscripción a revistas, a través de la Intranet.
 - Boletín jurídico de novedades.

1.3.4. Préstamo

- Préstamo de los documentos del fondo bibliográfico, exclusivamente para el personal del Complejo Cuzco. Quedan excluidas del préstamo

mo 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 15 días naturales, prorrogables siempre que el libro no haya sido reservado por otro usuario, por otros 15 días.

- 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.

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 la contratación de bases de datos especializadas en información jurídica, empresarial y de actividades económicas.

Las adquisiciones de libros son sometidas a un proceso previo de consulta 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 la opinión experta de los responsables de las diferentes unidades.

2. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios de la Biblioteca General del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital 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).
- A 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).

Todos aquellos recogidos en los artículos 13, 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que no hayan sido descritos en los puntos anteriores.

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.
- A comunicar cualquier solicitud, incidencia, queja, incumplimiento y sugerencia con respecto a los servicios prestados por la Biblioteca, y recibir una respuesta y solución dentro de los niveles de calidad comprometidos.

3.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN POR PARTE DEL CIUDADANO

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 a 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.

4.

NORMATIVA

- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, 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, del libro y de 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.
- Real Decreto 903/2017, de 13 de octubre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

5.

PRESENTACIÓN DE 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: <http://www.minetad.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/Sugerenciasyquejas.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 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

- Responder a 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 los 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 bibliográfico con periodicidad semestral, a contar desde el comienzo del año.

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 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.

7.

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

La Biblioteca General del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital 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.

El incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

9.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Biblioteca del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

Paseo de la Castellana 160, Planta 0
28071 Madrid - España

- **Horario de atención al ciudadano:** lunes a viernes 9 a 14:30 horas.
- **Teléfono:** 913494971
- **Fax:** 913494970
- **Correo electrónico:** bibliotecaind@minetad.es
- **Información a través de INTERNET:** <http://www.minetad.gob.es>
- **Sede electrónica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital:** <https://sede.minetur.gob.es/es-ES/Paginas/principal.aspx>
- **Acceso:** el acceso a la sala de consulta es libre y gratuito.
- **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)

- **Dónde estamos**



10.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones

Paseo de la Castellana 160, planta 7ª
28071 Madrid

Teléfono: 913494971
913494012

Correo electrónico: bibliotecaind@minetad.es

DL: M 19104-2017
NIPO: 084-17-013-X
E-NIPO: 084-17-014-5
Maquetación: Gráficas NITRAL, S.L.
Impresión: Imprenta del Centro de Publicaciones (MINETAD)
Papel: Exterior: Offset ecológico
(70.100/300)
Interior: Offset ecológico
(65.90/100)
(Certificados EFC y FSC)
ECPMINETUR: 1.ª ed./500/1217
EUAEVF: 0,00 €



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE DESARROLLO NORMATIVO,
INFORMES Y PUBLICACIONES
CENTRO DE PUBLICACIONES

Panamá, 1. 28071 Madrid
Tels.: 91 349 51 29 / 4968 / 4000
Fax: 91 349 44 85
www.minetad.gob.es