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 Sugerencias, 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.

Derechos de los usuarios

Los usuarios de la biblioteca tienen los derechos específicos 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.

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 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.

Biblioteca General del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

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

Direcciones electrónicas:
Correo electrónico: bibliotecaind@minetur.es
Página web: http://www.minetad.gob.es
Sede electrónica: https://sede.minetur.gob.es/es-ES/Paginas/principal.aspx

Medios de transporte

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

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@minetad.es

Plano de situación

Edita: © Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Secretaría General Técnica.
Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones
DL: M 35415-2017/ NIPO: 084-17-015-0 / eNIPO: 084-17-016-6

Carta de Servicios

Biblioteca General del
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

Carta de Servicios

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. Está especializada en energía, desarrollo industrial, turismo, telecomunicaciones y sociedad de la información.

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.

Normativa reguladora

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 10/2007 de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

Servicios que presta

- Información bibliográfica y asesoramiento a usuarios.
- Consulta de fondos en la sala de lectura.
- Préstamo domiciliario.
- Préstamo interbibliotecario.
- SERVICIOS EN LÍNEA:
  - Catálogo de la biblioteca en línea (OPAC) y acceso a otros catálogos.
  - Boletín de novedades bibliográficas.
  - Consulta de bases de datos.
  - Sugerencias de compras de fondos bibliográficos.
  - Petición de fondos para consulta.
  - Solicitud de reproducción de documentos.
  - Préstamo interbibliotecario.
  - Información bibliográfica en línea.

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 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.

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 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.

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.