



Al igual que el resto de las sociedades desarrolladas, los andaluces exigen una mayor calidad en los servicios públicos. Nuestro compromiso para la presente legislatura será: aprobar las **Cartas de Servicios** para todos los Centros de la Administración de la Junta de Andalucía, de forma que para cada servicio público la ciudadanía conozca de una manera clara y explícita las prestaciones y los estándares de calidad a que tienen derecho.

Discurso de Investidura de la VII legislatura

*Manuel Chaves González
Presidente de la Junta de Andalucía*

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS:

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica de los servicios que se prestan en las Bibliotecas de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

MISIÓN DE LA UNIDAD:

La Biblioteca Pública del Estado-Biblioteca Provincial de Huelva tiene como misión garantizar el acceso a la información y a los productos culturales a todos los ciudadanos de forma gratuita y en igualdad de condiciones, favoreciendo de este modo la formación continua, la integración social y las oportunidades de ocio, así como también orientar y asesorar técnicamente a las Bibliotecas Públicas de la provincia.

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE:

■ Dirección:

BIBLIOTECA PÚBLICA DEL ESTADO-BIBLIOTECA PROVINCIAL DE HUELVA
Avda. Martín Alonso Pinzón nº 16, C.P. 21003 (Huelva)

■ Teléfonos:

959 24 72 62
959 28 35 29

■ Fax:

959 54 01 48

■ Correo electrónico:

informacion.bp.hu.ccul@juntadeandalucia.es

■ Página web:

www.juntadeandalucia.es/cultura/bibliotecas/bphuelva

Plano de situación:



■ Formas de acceso y transporte:

Se puede acceder mediante transporte público a la Biblioteca de Huelva desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA:

La unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es la Secretaría General Técnica de la Consejería de Cultura.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS:

■ Horarios de atención al público:

Lunes a viernes, de 9:00 a 21:00 horas, y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

En Navidad, Semana Santa y periodo estival (del 1 de Julio al 15 de Septiembre) los sábados permanecerá cerrada.

■ Otros datos de interés:

- Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía (RBPA): www.juntadeandalucia.es/cultura/rbpa
- Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico: www.juntadeandalucia.es/cultura/ccpba
- Biblioteca Virtual de Andalucía: www.juntadeandalucia.es/cultura/bibliotecavirtualandalucia
- Servicio "La Biblioteca Responde": www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/responde
- Portal de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía: www.juntadeandalucia.es/cultura/bibliotecas
- Boletín de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía: www.juntadeandalucia.es/cultura/BoletinRBPA/index.htm

Fecha de publicación: Noviembre de 2005. Ejemplar gratuito



CONSEJERÍA DE CULTURA

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DEL ESTADO-BIBLIOTECA PROVINCIAL DE HUELVA

CARTA DE SERVICIOS



LA BIBLIOTECA PÚBLICA DEL ESTADO-BIBLIOTECA PROVINCIAL DE HUELVA PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

- Atender e informar por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático) a los usuarios, en el acceso, orientación y uso de la Biblioteca.
- Atender las solicitudes de información bibliográfica que se demanden por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático) y a través de los servicios cooperativos.
- Facilitar la lectura y consulta en sala de las diferentes colecciones de la Biblioteca.
- Permitir el uso de cualquier tipo de material prestable, fuera de la Biblioteca y durante un período determinado, a aquellas personas que dispongan del carné de usuario.
- Procurar servicios bibliotecarios a colectivos con necesidades especiales.
- Facilitar el acceso al catálogo automatizado de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, dar acceso público a Internet, así como permitir la consulta de bases de datos y otros recursos electrónicos.
- Facilitar a los usuarios el acceso a originales o reproducciones de aquellas obras que la Biblioteca no posea.
- Atender y dar respuesta a las sugerencias de adquisición de fondos presentadas por los usuarios.
- Posibilitar la reproducción de documentos de acuerdo con la legislación vigente y conforme a las tasas establecidas.
- Realizar actividades culturales y de difusión de la Biblioteca (exposiciones, conferencias, visitas guiadas, formación de usuarios, etc.).
- Programar y realizar actividades que favorezcan la lectura.

- Orientar y asesorar técnicamente a las Bibliotecas Públicas de la provincia.
- Enviar lotes bibliográficos de incremento, compuestos por los libros procedentes de las Ayudas a la Producción Editorial y por donaciones, a las Bibliotecas Públicas de la provincia.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN:

- Atender inmediatamente todas las consultas de información general planteadas en la Biblioteca.
- Dar respuesta, en un plazo máximo de 72 horas, a las consultas de información bibliográfica que, por su complejidad, no puedan ser resueltas en el momento.
- Atender y resolver en un plazo máximo de 72 horas las consultas recibidas a través de los servicios cooperativos de información y referencia.
- Entregar los documentos solicitados en sala de consulta de forma inmediata.
- Incrementar, actualizar y mantener el fondo documental y bibliográfico de la Biblioteca: ofreciendo libros, publicaciones periódicas, material audiovisual y recursos electrónicos, adecuados a todas las edades y en varias lenguas.
- Realizar reservas de libros prestados a través del catálogo automatizado electrónico, así como avisar por teléfono o correo electrónico cuando estén disponibles.
- Atender las solicitudes de renovaciones de libros en préstamo, por teléfono y de forma inmediata, durante todo el horario de apertura del servicio y a través del catálogo automatizado.
- Expedir el carné de préstamo en un plazo máximo de 72 horas.
- Incrementar el fondo bibliográfico para personas con discapacidad: lenguaje de signos, audiolibros, libros para personas con discapacidad visual, etc.
- Garantizar la consulta en línea del catálogo automatizado (OPAC) de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.
- Actualizar periódicamente los contenidos de la página Web que serán revisados como máximo con una periodicidad quincenal.
- Actualizar permanentemente y en línea, el catálogo de la Biblioteca.
- Garantizar, al menos, 2 horas semanales de acceso a Internet, siempre que exista disponibilidad del servicio.
- Tramitar en un plazo máximo de 48 horas las peticiones de préstamo interbibliotecario.
- Dar respuesta a las desideratas o sugerencias de compra presentadas por los usuarios, en el plazo de 1 semana. Una vez procesados técnicamente los materiales, los usuarios recibirán un aviso por teléfono o por correo electrónico para consultar los fondos.
- Garantizar el mantenimiento y disponibilidad de la bibliocopiadora.
- Ofertar un programa anual de actividades culturales y visitas guiadas de grupos, que se publicará en formato electrónico y papel.
- Ofertar un programa anual de actividades de animación a la lectura, que se publicará en formato electrónico y papel.

- Ofrecer asesoramiento técnico, siempre que sea necesario, a las Bibliotecas Públicas de la provincia.
- Ofrecer la posibilidad de una formación práctica en la Biblioteca Pública del Estado-Biblioteca Provincial a aquellos responsables de Bibliotecas Públicas de la provincia que lo soliciten.
- Efectuar un envío anual como lote bibliográfico de incremento, compuesto por los libros procedentes de las Ayudas a la Producción Editorial y por donaciones, a las Bibliotecas Públicas de la provincia.

INDICADORES DE CALIDAD:

- Número de consultas de información general atendidas de forma inmediata sobre el total de las solicitadas.
- Número de consultas de información bibliográfica resueltas en el plazo de 72 horas sobre el total de las recibidas.
- Número de consultas recibidas a través de los servicios cooperativos resueltas en el plazo de 72 horas sobre el total de las recibidas.
- Número de documentos consultados en sala de forma inmediata sobre el total de los solicitados.
- Número de documentos ingresados por tipo de material.
- Número de préstamos anuales por tipo de material.
- Número de reservas al año.
- Porcentaje de préstamos por usuarios activos.
- Número de socios nuevos al año.
- Tiempo medio en la expedición del carné de préstamo.
- Porcentaje de incremento del fondo bibliográfico para personas con discapacidad: lenguaje de signos, audiolibros, libros para personas con discapacidad visual, etc.
- Número de consultas automatizadas al OPAC.
- Tiempo medio en la actualización de la página Web.
- Porcentaje de documentos procesados anualmente con respecto a los ingresados.



- Tiempo medio de conexión a Internet por usuario.
- Número de peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas en plazo sobre el total.
- Número de solicitudes de adquisición tramitadas en plazo sobre el total.
- Número de fotocopias realizadas en la bibliocopiadora.
- Número de actividades culturales, por tipología, y visitas guiadas de grupos celebradas al año.
- Número de actividades de animación a la lectura realizadas al año.
- Número de visitas de asesoramiento técnico a las Bibliotecas Públicas de la provincia realizadas al año.
- Número de bibliotecarios de Bibliotecas Públicas de la provincia que han recibido formación práctica en la Biblioteca Pública del Estado-Biblioteca Provincial al año.
- Número de libros enviados a las Bibliotecas Públicas de la provincia anualmente.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Libro de Sugerencias y Reclamaciones

1. La ciudadanía o las personas usuarias, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.
2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con la Biblioteca Pública del Estado-Biblioteca Provincial de Huelva ya que puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.
3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico.

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/1sr/index.jsp

