DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

ORDEN ECD/1385/2021, de 14 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Biblioteca Pública de Teruel.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el capítulo IV del título II a regular las Cartas de Servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante Orden del titular del departamento del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio. Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos. Así mismo, el artículo 6 de este Decreto dispone que las cartas de servicios se publicarán en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha de su publicación.

En consecuencia, vistos el proyecto de Carta de Servicios de la Biblioteca Pública de Teruel formulada por la Dirección General de Cultura del Departamento de Educación, Cultura y Deporte y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Biblioteca Pública de Teruel que figura como anexo único a la presente Orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el "Boletín Oficial de Aragón" y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 14 de octubre de 2021.

El Consejero de Educación,
Cultura y Deporte,
FELIPE FACI LÁZARO

csv: BOA20211029011

ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE TERUEL

1. PRESENTACIÓN

MISIÓN:
Garantizar el libre acceso a la información, promover el uso de las fuentes de conocimiento como apoyo a la educación y el autoaprendizaje, promocionar la lectura, facilitar el estudio y la investigación de sus fondos bibliográficos, así como preservar y difundir el patrimonio cultural e histórico que conserva.

VISIÓN:
Aspira a ser un referente en el desarrollo cultural de la provincia de Teruel promoviendo la difusión del pensamiento y la cultura, contribuyendo a la transformación de la información en conocimiento y apoyo a la investigación.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del centro: Biblioteca Pública de Teruel
Departamento de adscripción: Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Dirección: Plaza Pérez Prado, 3, 44001 Teruel
Dirección electrónica: bibliotecateruel@aragon.es
Página web: https://www.bibliotecaspublicas.es/bpeteruel
Página web del Portal de la Red de Bibliotecas: http://www.redbibliotecasaragon.es
Página web de las Bibliotecas Públicas del Estado del Ministerio de Cultura y Deporte:
https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/bibliotecas/portada.html
Teléfono: 978641430

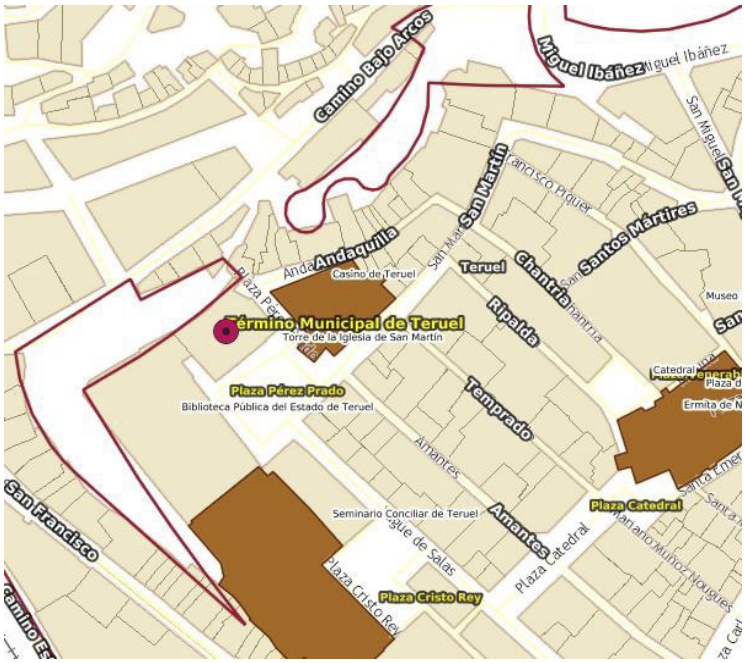
Horario de atención al público:

- Horario general: lunes a viernes, de 9:00 h. a 21:00 h.
- Horario de la Sala Infantil-Juvenil (hasta 14 años): lunes a viernes, de 14:30 h. a 21:00 h.
- Horario de verano (del 1 de julio al 15 de septiembre):
    - Lunes a viernes, de 9:00 h. a 14:30 h.
    - Tarde del lunes, de 17:00 h. a 20:30 h.

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses urbanos, líneas 1, 2, 3 y 6.

csv: BOA20211029011



3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal.
- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 7/2015, de 25 de marzo, de Bibliotecas de Aragón
- Decreto 181/2012, de 17 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Depósito Legal en Aragón.
- Orden de 8 de marzo de 1996, del Departamento de Educación y Cultura, por la que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Régimen Interno de las Bibliotecas Públicas de Aragón.

csv: BOA20211029011

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

Referencia e Información

- Orientar e informar por diversos medios (presencial, telefónico y telemático) a la ciudadanía sobre el funcionamiento y recursos de la Biblioteca y los servicios que presta.
- Atender las consultas especializadas y ofrecer asesoramiento sobre fuentes de información.
- Participar en programas cooperativos de referencia e información en línea.
- Contribuir a la formación y mantenimiento de repositorios digitales.
- Elaborar las estadísticas de la Biblioteca.
- Proporcionar acceso a las tecnologías y redes de información.

Acceso al documento

- Facilitar el préstamo de los fondos documentales a través de sus distintas modalidades: préstamo personal, en red, institucional e interbibliotecario, así como el préstamo de libros electrónicos.
- Ofrecer la localización de todas las colecciones de la Red de Bibliotecas de Aragón através de su catálogo colectivo.
- Permitir al usuario el estudio y la consulta directa del fondo en las instalaciones habilitadas a tal efecto en la Biblioteca.
- Proporcionar acceso en línea a colecciones digitales.

Patrimonio bibliográfico

- Custodiar y preservar el fondo antiguo de la Biblioteca tomando las necesarias medidas de conservación preventiva.
- Contribuir a la elaboración del Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico con la catalogación de fondos propios de la Biblioteca.
- Digitalizar las colecciones que formarán parte de la Biblioteca Virtual de Aragón y la Biblioteca Virtual de Prensa Histórica.
- Facilitar la consulta de las obras pertenecientes al Patrimonio Bibliográfico Español sin perjuicio del deber de conservación.

Depósito Legal y Propiedad Intelectual

- Informar y tramitar las solicitudes de Depósito Legal de la Provincia.
- Distribuir los ejemplares que correspondan por Depósito Legal a la Biblioteca Nacional de España y a la Biblioteca de Aragón.
- Ser depositaria de las obras ingresadas por Depósito Legal y otras de autor y temática turolense.

csv: BOA20211029011

- Informar, tramitar y ser depositaria de las obras incluidas en el Registro de la propiedad intelectual.

Formación, Difusión y Dinamización

- Desarrollar acciones de animación a la lectura y alfabetización digital dirigida al público de cualquier edad.
- Fomentar el hábito lector y difundir la colección mediante la elaboración de guías de lectura, recomendaciones y exposiciones bibliográficas presenciales y en línea.
- Realizar visitas guiadas dirigidas a diferentes grupos y colectivos locales.
- Desarrollar acciones formativas orientadas al uso de los servicios y recursos de la Biblioteca.

5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los usuarios de la Biblioteca Pública de Teruel tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Acceder libre y gratuitamente a la Biblioteca Pública de Teruel, en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Disfrutar de los servicios de la Biblioteca Pública de Teruel durante los períodos de tiempo y horarios establecidos. En particular, tienen derecho a:
    - Recibir información sobre fondos y servicios.
    - Acceder a las salas y espacios, previa aceptación de las normas de uso.
    - Acceder a los fondos de acuerdo con las normas y procedimientos de uso.
- Tener garantizada la protección de sus datos personales, de acuerdo con la legislación vigente.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón http://www.aragon.es

csv: BOA20211029011

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Educación, Cultura y Deporte

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
1. Responder las consultas de información bibliográfica y consultas especializadas de fondo antiguo en un plazo máximo de 5 días hábiles.	1. Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido.	1. Base de datos
2. Comunicar al usuario la disponibilidad del documento solicitado en préstamo en red desde su recepción en la biblioteca en el plazo de 3 días hábiles.	2. Porcentaje de solicitudes en préstamo en red comunicadas al usuario en el plazo establecido.	2. Base de datos
3. Gestionar las solicitudes de préstamo interbibliotecario de los usuarios y las peticiones de otras bibliotecas en el plazo de 3 días hábiles.	3. Porcentaje de solicitudes y peticiones de préstamo interbibliotecario gestionadas en el plazo establecido.	3. Base de datos
4. Comunicar al usuario la activación de su reserva en el plazo de 3 días hábiles.	4. Porcentaje de reservas activadas comunicadas al usuario en el plazo establecido.	4. Base de datos.
5. Tramitar las solicitudes de Depósito Legal y Registro de la Propiedad Intelectual en un plazo de 5 días hábiles.	5. Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido.	5. Base de datos.
6. Realizar anualmente cuatro acciones que tengan como objetivo fomentar el hábito lector.	6. Número de acciones realizadas anualmente.	6. Base de datos.

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisiónde esta Carta de Servicios. También podrán realizar comentarios a través del correo electrónico de la Biblioteca Pública de Teruel: bibliotecateruel@aragon.es

csv: BOA20211029011