



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO DE
POLÍTICA
TERRITORIAL

SECRETARÍA GENERAL
TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN
GENERAL DE
RECURSOS,
PUBLICACIONES Y
DOCUMENTACIÓN

Biblioteca Central del Ministerio de Política Territorial

Carta de Servicios

2023 a 2026



ÍNDICE

- I. PRESENTACIÓN
- II. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES
- III. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS
- IV. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y LAS PERSONAS USUARIAS
- V. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS
- VI. QUEJAS Y SUGERENCIAS
- VII. NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS
- VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN
- IX. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS
- X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS
- XI. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN
- XII. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- XIII. HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES
- XIV. PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE
- XV. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

I. **P**resentación

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos. Su finalidad es construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a la ciudadanía que sitúe a esta en el centro de las decisiones.

En este sentido, resalta el papel fundamental de las mismas en la difusión entre la ciudadanía de cuáles son los compromisos de calidad de las Unidades de la Administración y de cuáles son los esfuerzos de mejora.

Esta Carta de Servicios supone un paso más para dar a conocer a la ciudadanía los servicios públicos que presta la Biblioteca y los compromisos que asume, intentando anticiparse a las nuevas necesidades que puedan crearse en relación con ella, y aprovechando al máximo las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información.

Desde esta premisa, los comentarios que nos hagan sobre los aspectos positivos o negativos que perciban de los servicios prestados servirán de ayuda para ajustar nuestras prestaciones a sus demandas y expectativas sobre el servicio.

Agradecemos su atención y esperamos que este documento le sea de utilidad.

II. Datos identificativos y fines

La Biblioteca es una unidad adscrita a la Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Política Territorial.

La Biblioteca está especializada en administración pública, función pública, modernización administrativa, derecho administrativo y constitucional y calidad de los servicios.

Su fondo bibliográfico está constituido por casi 95.000 documentos (de los cuales, hay, entre otros, más de 65.000 monografías y 1.800 títulos de revistas).

Posee una colección especializada sobre las Publicaciones Oficiales de la Administración General del Estado desde 1986 a 2019.

Orientada al servicio del personal del Ministerio, atiende también a investigadores y estudiosos de la Administración y Función Pública, así como a la ciudadanía que requiera consultar temas relacionados con derecho administrativo, contratación pública, función pública, etc.

III. Relación de servicios prestados

- Lectura y consulta en Sala.
- Información relacionada con el fondo bibliográfico.
- Reproducción de documentos para estudio, investigación y fines editoriales conforme a la normativa vigente sobre propiedad intelectual.
- Préstamo domiciliario de libros y revistas (exclusivo para el personal del Departamento).
- Préstamo Interbibliotecario.
- Recepción de solicitudes de adquisición de material bibliográfico del ámbito propio de la Biblioteca.
- Permitir el préstamo, la renovación y reserva de materiales prestables a través de teléfono y correo electrónico.

IV. **D**erechos de la ciudadanía y las personas usuarias

En sus relaciones con este Servicio la ciudadanía tiene todos los derechos regulados en las normas generales de procedimiento administrativo. Por ello, tiene derecho a:

- Ser tratada con respeto y consideración por los empleados y empleadas, que le facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Obtener información y orientación sobre los trámites y requisitos a seguir en los distintos servicios.
- Conocer el nombre de las autoridades, funcionarios y funcionarias y demás personal que les atienda.
- Obtener ayuda en la cumplimentación de los impresos necesarios para el acceso al servicio.
- Formular alegaciones y presentar documentos en cualquier fase del procedimiento.
- No aportar documentos que obren en otras Administraciones Públicas, siempre que facilite la información suficiente para su localización y manifieste expresamente y por escrito su consentimiento a que tales documentos sean requeridos al órgano u organismos donde tales documentos se encuentren.
- Acceso a los archivos y registros en los términos que se establecen en la Constitución y en las leyes.

Además, la ciudadanía podrá ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos en los términos establecidos en la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, y específicamente los siguientes derechos:

- Elegir el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos (sede electrónica y portal del Ministerio de Política Territorial, correo ordinario o electrónico, teléfono o atención presencial).
- Igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- Utilizar para cualquier trámite electrónico el Documento Nacional de Identidad electrónico, y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

V. Formas de participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a la Biblioteca la ciudadanía y las personas usuarias pueden participar y colaborar en las mejoras de la prestación de los servicios utilizando cualquiera de los siguientes medios o canales:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen y cuyo fin es medir el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias en la forma establecida en la presente Carta y en la legislación vigente.
- Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.
- En el Buzón de Atención habilitado en el Punto de Acceso General de la Ciudadanía de la Administración General del Estado en la siguiente dirección electrónica:

[Buzón de atención - Contacto - Punto de Acceso General \(administracion.gob.es\)](http://administracion.gob.es)

VI. Quejas y sugerencias

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005 de 29 de julio (BOE del 3 de septiembre), la ciudadanía podrán formular quejas y sugerencias relativas a las actuaciones concretas de la Biblioteca o al funcionamiento general de los servicios en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente formulario de Queja/Sugerencia disponible en Oficinas de Información y Registro.
- Por correo postal.
- A través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>.

En el plazo de veinte días hábiles, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, la ciudadanía no hubiera tenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios del Ministerio de Política Territorial para conocer los motivos de la falta de contestación y para que la Inspección de Servicios proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos anteriormente descritos, las personas usuarias recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo anteriormente previsto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni condicionarán en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

VII. Normativa básica reguladora de los servicios

Una de las principales características de la Administración es el principio de legalidad, que significa que la organización está sometida a las leyes y normas que configuran el ordenamiento jurídico. Se aconseja que se consulten los siguientes textos legales en su versión consolidada donde se encuentran debidamente actualizados.

A continuación se señalan las principales normas que inciden en la organización y en la prestación de servicios de esta Biblioteca:

Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.

Normas organizativas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 683/2021, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial.

Administración Electrónica

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Bibliotecas

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de patrimonio histórico español.

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, el libro y de las bibliotecas.
- Real Decreto 1572/2007, de 30 de noviembre, por el que se regulan los órganos de coordinación de las Bibliotecas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos.

VIII. Compromisos de calidad que se ofrecen

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de una Carta de Servicios y lo que aporta un valor añadido sobre lo establecido por la normativa vigente y señala una mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, la Biblioteca se compromete a prestar sus servicios a la ciudadanía, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- Información bibliográfica presencial y telefónica en un plazo medio de 30 minutos. En el caso de tener que utilizar diversas fuentes de información bibliográfica el plazo medio de atención será de 1 hora.
- Tramitación de las peticiones de adquisición de nuevas publicaciones (desideratas) en un plazo máximo de 48 horas.
- Respuesta a las consultas de información bibliográfica recibidas por correo electrónico o correo postal en un plazo máximo de 48 horas.
- Respuesta a las solicitudes de copias en un plazo máximo de 72 horas, enviando la documentación, prioritariamente, por correo electrónico, o en su defecto, por correo postal.
- Tramitar las solicitudes de documentos disponibles en un plazo máximo de 48 horas.
- Tramitación de solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.
- Comunicar las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos y servicios prestados a través de la página web de la Biblioteca en un plazo máximo de 24 horas.
- Difundir los cambios y novedades en la prestación de servicios a través de la página web en un plazo máximo de 72 horas.

IX. Indicadores para la evaluación y seguimiento de la Carta de Servicios

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Biblioteca en:

- Número de consultas de información bibliográfica presencial y telefónica atendidas en el tiempo establecido y porcentaje sobre el total.
- Número de desideratas tramitadas en un plazo máximo de 48 horas y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas de información bibliográfica respondidas en el plazo máximo de 48 horas y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes de copias atendidas en el plazo máximo de 72 horas y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes de documentos disponibles tramitadas en un plazo máximo de 48 horas y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo máximo de 24 horas y porcentaje sobre el total.
- Número de incidencias técnicas comunicadas a través de la página web de la Biblioteca en un plazo máximo de 24 horas y porcentaje sobre el total.
- Número de cambios y novedades en la prestación de servicios a través de la página web difundidos en el plazo máximo de 72 horas y porcentaje sobre el total.

X. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma a través de cualquiera de las formas previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: sgrecursos@correo.gob.es

El responsable de la Unidad informará a la ciudadanía de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

XI. Medidas que aseguran la igualdad de género, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación

Como compromiso general de actuación del personal de la Biblioteca se asumen valores tales como la legalidad, objetividad, eficacia y servicio a la ciudadanía, a cuyo efecto se señalan los siguientes objetivos de gestión:

- Asegurar la aplicación de los principios y normas que tienen por finalidad garantizar la igualdad de género en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Actualizar permanentemente las bases de datos y la información disponible para mejorar la calidad de este servicio.
- Facilitar la información y comunicación de la ciudadanía con la Biblioteca a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con respeto de las garantías y requisitos de cada procedimiento. Garantizar que el servicio de información se realizará con criterios de trato personalizado y respeto a la confidencialidad.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las competencias atribuidas a la Biblioteca.
- Cooperar con otros organismos y administraciones públicas, con el objetivo de facilitar la gestión de los procedimientos que pudieran afectar a competencias compartidas.
- Evaluar, de forma continua, los niveles de calidad de los servicios que se prestan, a partir de los compromisos declarados, la percepción de las personas usuarias sobre los servicios que reciben y los programas de mejora que se establezcan.
- Garantizar que los servicios de la Biblioteca se prestarán siguiendo los principios de neutralidad, imparcialidad y transparencia con criterios de

responsabilidad profesional y respeto a los principios de legalidad e interdicción de la arbitrariedad.

- Dotar a la Biblioteca de condiciones óptimas de accesibilidad al edificio y a sus instalaciones. La Biblioteca está ubicada en una planta baja, cuenta con señalización exterior e interior y con amplitud y comodidad de espacios. Salva la escalera de acceso a la misma por medio de una plataforma elevadora para facilitar el paso a las personas con movilidad reducida.
- Garantizar la igualdad de género en la prestación de sus servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones a la ciudadanía y en los modelos de formularios que maneja.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal de la Biblioteca se guiará con un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: En el desarrollo de su trabajo diario, el personal de la Biblioteca velará para que las personas usuarias sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
- Reglas de atención al público: En el desarrollo de su trabajo diario, el personal de la Biblioteca que tenga contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
 - . Identificarse adecuadamente.
 - . Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
 - . Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
 - . Atender al público siempre con amabilidad.

XII. **S**istemas de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

Siguiendo la estructura fijada por el Real decreto 951/2005 de 29 de julio, dentro de la presente Carta de Servicios, se incluyen los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y de prevención de riesgos laborales con que cuenta esta Biblioteca:

- Realización de encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los servicios.
- Formación del personal en las distintas materias que afectan a la Biblioteca, especialmente en relación con las nuevas tecnologías.
- Incorporación, en su caso, de las mejoras que se deriven de las quejas y sugerencias que se puedan presentar.

Gestión del Medio Ambiente

Medidas de ahorro energético dirigido al control del consumo de:

- Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).

Medidas para el tratamiento de residuos generados en la Biblioteca:

- Uso de papel y cartón reciclado.
- Tóner y combustible de informática y pilas.
- Traslado del material fuera de uso a los “puntos limpios” establecidos.

Prevención de Riesgos Laborales

En materia de prevención de riesgos laborales se desarrollan las siguientes actuaciones en el marco del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales del Ministerio:

- Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.
- Plan de Emergencia y Evacuación.
- Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.

XIII. Horarios, direcciones telefónicas, telemáticas y postales

Horarios: De 9:00 a 14:30

Teléfonos: 912 73 57 47 y 912 73 45 19

Dirección postal: Santa Engracia, 7, Planta baja - 28071 Madrid

Direcciones electrónicas:

Correo electrónico: bibliodoc.sgt@correo.gob.es

Web: <https://www.mptfp.gob.es/portal/index.html>

<https://www.mptfp.gob.es/portal/ministerio/biblioteca-documentacion/biblioteca.html>

Sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Estaciones de Bicimad en C/ Santa Engracia, n. 14 y Glorieta de Alonso Martínez

La Unidad responsable de la Carta de Servicios encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos de la misma y de impulsar las acciones de mejora es la Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación.