



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:

Concretamente referidos al ámbito bibliotecario, las personas usuarias de la Biblioteca de Andalucía tienen los siguientes derechos:

- Tener la posibilidad de acceder a todo el patrimonio bibliográfico y documental andaluz, independientemente del lugar de la comunidad donde se resida.
- Ser tratadas de forma igualitaria en cuanto a la cobertura de las necesidades de información específicas.
- Ver representada en las colecciones de la Biblioteca la lengua, cultura y literatura propias, incluso, y aún más, en el caso de pertenecer a una minoría de la población.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad en relación con los materiales y servicios proporcionados por la Biblioteca.
- Obtener de forma gratuita los servicios de carácter general de la Biblioteca que no supongan un coste singularizado.

MISIÓN DE LA UNIDAD:

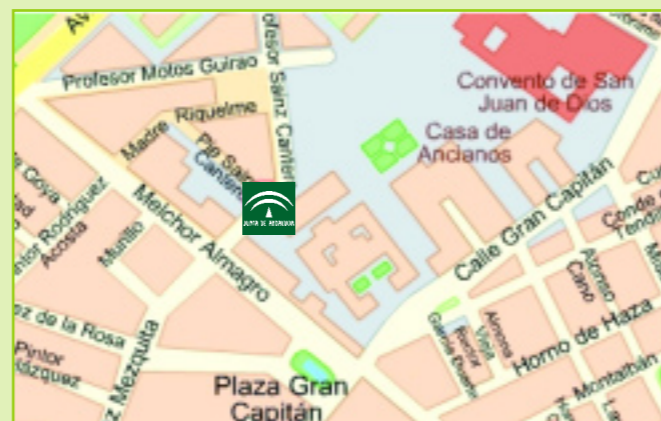
La Biblioteca de Andalucía es la biblioteca central del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación y está preferentemente dedicada al acceso, conservación y protección de los materiales documentales, hemerográficos y bibliográficos, y a la prestación de servicios de información de interés para Andalucía.

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE:

Para contactar con la Biblioteca de Andalucía, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- **Dirección:**
C/. Profesor Sainz Cantero 6, 18002 Granada.
- **Teléfono:**
958 02 69 00 (Centralita).
- **Fax:**
958 02 60 37.
- **Correo electrónico:**
información.ba.ccul@juntadeandalucia.es
- **Dirección de Internet:**
www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/

Plano de situación:



■ Transportes:

A la Biblioteca de Andalucía se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea U, con parada en Plaza Einstein (Frente Facultad de Ciencias).
- Línea 5, con paradas en Calle Gran Capitán y Calle Severo Ochoa.
- Líneas 10 y 11, con parada en Camino de Ronda.

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:

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica es de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 21:00 horas, 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:

- La Biblioteca de Andalucía dispone de los siguientes espacios que pueden ser utilizados por Asociaciones, Organizaciones, Grupos, etc., sin ánimo de lucro y con fines de difusión cultural: Salón de Actos, Aula de Informática, Espacio expositivo y Aula de Formación. Para ello, siempre que haya disponibilidad en agenda, es necesario dirigirse a la Biblioteca y solicitar su reserva.
- Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios ampliada podrán obtenerla en formato papel en las dependencias de la Biblioteca de Andalucía. También estará disponible en Internet, en las páginas Web de las Consejerías de Cultura y la de Justicia y Administración Pública.

Fecha de publicación: Junio de 2005. Ejemplar gratuito



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE CULTURA

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

CARTA DE SERVICIOS



CONSEJERÍA DE CULTURA

LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

Hemeroteca:

- Procesar y controlar la colección de Publicaciones Seriadas de la Biblioteca de Andalucía.
- Atender las consultas que realicen las personas usuarias de la Biblioteca de Andalucía sobre las Publicaciones Seriadas y el propio Departamento de Hemeroteca.
- Ofrecer, para su consulta en sala, diarios y revistas de información general de las 8 provincias andaluzas.

Patrimonio Bibliográfico:

- Difundir la producción bibliográfica y documental de Andalucía a través del Boletín del Depósito Legal.
- Coordinar el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Andaluz.

Referencia, Información y Documentación:

- Atender las consultas generales y especializadas formuladas por las personas usuarias.
- Dar información actualizada a través de la página web.
- Prestar obras relacionadas con Andalucía incluidas en la Sección de Préstamo.
- Facilitar el acceso a bases de datos especializadas.
- Atender las consultas a través del programa cooperativo de referencia virtual “La Biblioteca Responde”.

Servicios para la Lectura Pública:

- Facilitar el acceso al Catálogo Unificado de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.
- Mantener el servicio de préstamo interbibliotecario de sus fondos, para toda la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, así como para otras bibliotecas nacionales y extranjeras.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN:

- Tener disponibles para su consulta, las colecciones de publicaciones seriadas en un plazo de 15 días desde su ingreso en la biblioteca.
- Suscribir y mantener las publicaciones seriadas digitales y bases de datos de interés para las personas usuarias de la Biblioteca de Andalucía.
- Adquirir la prensa digital andaluza del año en curso.
- Atender las consultas que formulen las personas usuarias sobre la colección, la gestión y normalización de Publicaciones Seriadas de la Biblioteca de Andalucía.
- Reclamar trimestralmente a las Oficinas de Depósito Legal los números atrasados de publicaciones seriadas ingresadas en la Biblioteca de Andalucía.
- Garantizar diariamente la consulta de al menos un periódico de cada una de las 8 provincias andaluzas.
- Reclamar mensualmente a las oficinas de Depósito Legal de Andalucía los documentos con Depósito Legal andaluz que no lleguen a la biblioteca.
- Controlar mensualmente el trabajo del Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Andaluz.
- Responder de forma inmediata a las consultas formuladas presencialmente sobre las condiciones de acceso, consulta de fondos y servicios que ofrece la biblioteca.
- Atender a las consultas recibidas por correspondencia postal en un plazo de 15 días y las consultas electrónicas en un plazo máximo de 7 días.
- Entregar el carné de usuario en un máximo de 4 días.
- Prestar de forma inmediata los fondos en libre acceso de la Sección de Préstamo.
- Responder a las consultas de “La Biblioteca Responde” en un plazo de 3 días hábiles.

- Hacer llegar a todas las bibliotecas que lo soliciten la información necesaria para tramitar la inscripción en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.
- Proporcionar los formularios para la tramitación del préstamo interbibliotecario vía web, fax o correo postal.
- Dar respuesta a las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.

INDICADORES DE CALIDAD:

- Número de colecciones creadas durante el año.
- Número de suscripciones nuevas durante el año.
- Número de suscripciones abiertas durante el año.
- Número de títulos adquiridos durante el año.
- Número de consultas atendidas a través de los distintos departamentos de la Biblioteca de Andalucía durante el año.
- Número de reclamaciones de publicaciones seriadas de Depósito Legal durante el año.
- Número de reclamaciones atendidas por las Oficinas Provinciales de Depósito Legal durante el año.
- Número total de periódicos del día de cada una de las 8 provincias recibidos diariamente para su consulta en sala.

- Número de obras catalogadas cada semana.
- Número y porcentaje de respuestas a las consultas escritas en el plazo máximo de 15 días.
- Número de nuevas personas usuarias con respecto al año anterior.
- Número de preguntas contestadas en “La Biblioteca Responde”, en un plazo no superior a 3 días.
- Número de accesos a la página web de la biblioteca.
- Número de bibliotecas incorporadas a la Red en cada fusión.
- Número de préstamos interbibliotecarios tramitados mensualmente.
- Número mensual de comunicados vía web dirigidos a la Red.
- Índice anual de satisfacción de los usuarios de la Red.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Libro de Sugerencias y Reclamaciones

1. Las personas usuarias de la Biblioteca de Andalucía tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de los ciudadanos en sus relaciones con la Biblioteca, ya que éstos pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen 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.

juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp

