

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda

**5209 Resolución de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia.**

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General de Bienes Culturales de la Consejería de Turismo y Cultura, ha propuesto la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca Regional, aprobada por Resolución de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios de 9 de febrero de 2015, para introducir una serie de mejoras en la misma, la cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Vista la propuesta de la Dirección General Bienes Culturales.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 50/2018, de 20 de abril, se establecieron los Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

**Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** Dejar sin efecto la Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia, aprobada mediante Resolución de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, de 9 de febrero de 2015 (BORM Nº 40, de 18 de febrero de 2015).

**Tercero.-** El Órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección General de Bienes Culturales, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

**Cuarto.-** Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Murcia, 30 de julio de 2018.—La Directora General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Carmen María Zamora Párraga.

## ANEXO

Consejería de Turismo y Cultura



# Carta de Servicios



## Biblioteca Regional de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2018.

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS  
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL  
SERVICIOS QUE SE PRESTAN  
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN  
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS  
NORMATIVA REGULADORA  
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS  
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO  
HORARIO DE ATENCIÓN  
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN  
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

#### **Naturaleza y funciones de la Biblioteca Regional de Murcia**

La Biblioteca Regional de Murcia tiene como misión, recopilar información sobre patrimonio bibliográfico; conservar y poner a disposición del público la producción impresa, sonora y visual que sea de su interés; asistencia, inspección y coordinación a bibliotecas integradas en el Sistema Regional de Bibliotecas; desarrollo de acciones de promoción del libro y la lectura y la gestión del Depósito Legal de las publicaciones realizadas en la Región de Murcia.

#### **Fines: Misión, Visión y Valores de la Biblioteca Regional de Murcia**

##### **Misión:**

Ejecutar las políticas públicas de la Administración Regional y del Estado en materias relativas al libro y bibliotecas públicas. Como responsable del Patrimonio Informativo Regional reúne toda la producción bibliográfica, hemerográfica, electrónica y audiovisual de la Región y la difunde mediante la elaboración de la Bibliografía Regional y el Catálogo Colectivo Regional.

##### **Visión:**

Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de la igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social.

##### **Valores:**

Como gestora de la Biblioteca Pública del Estado en Murcia, es la central de préstamo y atiende las necesidades de información, formación y ocio de los ciudadanos, con la oferta de colecciones actualizadas que abarcan todas las áreas del conocimiento en sus diferentes niveles atendiendo así el compromiso con la sociedad y la calidad en la gestión.

### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR DE LA BIBLIOTECA REGIONAL.

Teléfono: 968 362 500

Consejería: CONSEJERÍA DE TURISMO Y CULTURA.

Dirección General: DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES CULTURALES.

Unidad Organizativa: BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA.

Plano:



### Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

Biblioteca Regional de Murcia

Dirección: Avda. Juan Carlos I, 17, 30008-Murcia

Teléfono: 968 366 599

Web: <http://www.bibliotecaregional.carm.es>

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan son los siguientes:

1. Lectura y consulta en salas.
2. Préstamo personal y colectivo de todo tipo de colecciones (incluido libros, revistas, prensa y audiovisuales en soporte electrónicos), así como préstamo interbibliotecario de originales o reproducciones que la BRMU no posee, solicitándolas a otras bibliotecas.
3. Actividades, recursos y servicios dirigidos a población de edad comprendida entre 0 y 13 años, con una colección específica adecuada a la edad de estos usuarios.
4. Colecciones multimedia y sala de consulta de audiovisuales.
5. Red multimedia con acceso a Internet y ofimática.
6. Servicio de bibliobuses para las localidades que no disponen de biblioteca pública.
7. Actividades culturales con programas de difusión de la lectura para toda la Región.
8. Comicteca de todas las tendencias, estilos y procedencias geográficas.
9. Hemeroteca con sala de lectura de prensa diaria y revistas.
10. Orientación e información general y bibliográfica, tanto presencial como electrónica, así como formación de usuarios personalizada y colectiva.
11. Colección regional de contenido y autor murciano, así como la creación y mantenimiento de la Biblioteca Digital de la Región de Murcia de carácter patrimonial.
12. Sala de investigadores con espacio de acceso restringido para la consulta de colecciones reservadas por su carácter de conservación.
13. Servicio de reprografía.
14. Depósito legal y su tramitación. <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimiento [1824](#)).

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

El Director de la Biblioteca Regional se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	Tiempo máximo de espera en el servicio de préstamo, 7 minutos	$(\text{Número mensual de tiempos de espera } \leq 7 / \text{Número de préstamos realizadas en el mes}) \times 100 = 100.$
<b>2</b>	El número de entradas a las distintas redes sociales de la BRMU será mínimo de 100 por mes.	Número de entradas mensual a las distintas redes sociales $> = 100$
<b>3</b>	Renovación de la colección en un 4 % anual sobre el total.	$(\text{Número de fondos de la colección renovados en el año} / \text{Número de fondos al final del año}) \times 100 < = 4$
<b>4</b>	Las solicitudes de información presencial se responden en el plazo máximo de 7 minutos.	$(\text{Número mensual de solicitudes de información respondidas en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de solicitudes de información}) \times 100 = 100$
<b>5</b>	Las solicitudes de información vía electrónica se responden en el plazo máximo de 2 días laborables.	$(\text{Número mensual de solicitudes de información respondidas en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de solicitudes de información}) \times 100 = 100$
<b>6</b>	Servir las colecciones de depósito, es decir, no accesibles al público, en un máximo de 10 minutos.	$(\text{Número colecciones mensuales servidas en el plazo comprometido} / \text{Número de colecciones mensuales servidas}) \times 100 = 100.$
<b>7</b>	Las sugerencias y reclamaciones presentadas por escrito se tramitarán en el plazo máximo de 7 días, dándose traslado de las mismas al Servicio de Atención al Ciudadano.	$(\text{Número mensual de sugerencias - reclamaciones tramitadas en el plazo} / \text{Número mensual de sugerencias - reclamaciones}) \times 100 = 100.$
<b>8</b>	Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 3 días.	$(\text{Número de solicitudes mensuales de préstamo tramitadas en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de solicitudes de préstamo tramitadas}) \times 100 = 100.$
<b>9</b>	Responder a las solicitudes de cesión de instalaciones en un plazo máximo de 3 días laborales.	$(\text{Número de solicitudes mensuales de cesión de instalaciones resueltas en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de solicitudes cesión formuladas}) \times 100 = 100$
<b>10</b>	Colocación de obras devueltas en el plazo máximo de 45 minutos.	$(\text{Número mensual de obras colocadas en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de obras devueltas}) \times 100 = 100.$

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Biblioteca Regional, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Derechos de los ciudadanos en relación con el artículo 53 de [la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#).
- Acceso libre y gratuito a las dependencias públicas, sin acreditación de identidad.
- Ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y personalmente.
- Recibir información sobre colecciones, recursos y servicios.
- Presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados.
- Localizar y solicitar recursos informativos en cualquier tipo de soporte.
- Localizar y solicitar recursos informativos sin ser objeto, de forma alguna, de censura ideológica, política o religiosa.
- Servicios de acceso y atención electrónica.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa asociada:

- Orden de 28 de junio de 2005. Reglamento de Acceso y Servicios Públicos de la Biblioteca Regional de Murcia (BORM nº 160, de 14/07/2005).
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE nº 162, de 08/07/2006).
- 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 (BOE nº 268 de 05/11/2014).

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director de la Biblioteca Regional, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicios, se está comunicando a los ciudadanos la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.



Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, a través de la Directora General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos, investigadores y usuarios para la mejora de la prestación de los servicios ofrecidos se articula mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentación de las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Biblioteca Regional de Murcia.

**TELEMÁTICA:** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias, que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regulan el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código [0867](#), donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee pueda presentar quejas o sugerencias. También con la cumplimentación del formulario web, disponible en: <http://www.bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/br-buzon-sugerencias>.

**ESCRITA:** Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única), o por correo postal a la Biblioteca Regional.

**DONACIÓN:** Mediante la donación o cesión de todo tipo de colecciones.

**SOLICITUD:** Mediante la solicitud de colecciones y recursos no existentes en la Biblioteca Regional.

## HORARIO DE ATENCIÓN

De lunes a viernes de 09:00 a 21:00 h.

Sábados de 11:00 a 20:00 h.

En periodo de vacaciones de lunes a viernes 08:30 a 14:00 h.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**TELEFÓNICO:** 968 362 500

**CORREO ELECTRÓNICO:** <mailto:brmu@listas.carm.es>

**WEB:** <https://bibliotecaregional.carm.es>

**TELEMÁTICO:** A través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia <https://sede.carm.es>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Transporte público:

**Tranvía:** Parada Biblioteca Regional - Línea 1.

**Autobús:** LATBUS LÍNEA 31

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com>.

Calendario de la ruta anual de Bibliobuses:

<http://www.redbibliotecas.carm.es/RedBibliotecas/faces/rb-bibliobuses-localizador-de-rutas>.

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>.