



III OTRAS RESOLUCIONES

PRESIDENCIA DE LA JUNTA

RESOLUCIÓN de 10 de marzo de 2017, de la Dirección General de Bibliotecas, Museos y Patrimonio Cultural, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada "Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura" y se dispone su publicación. (2017060470)

Habiéndose elaborado el proyecto de carta de servicios en el ámbito de las competencias asignadas a la Dirección General de Bibliotecas, Museos y Patrimonio Cultural de la Presidencia de la Junta de Extremadura en materia de bibliotecas públicas, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92.4 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO :

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada "Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura", que se incorpora como Anexo a la presente resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta resolución, y de la carta de servicios que contiene, en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar un folleto divulgativo del contenido de la Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura, para su exposición y distribución. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet:

<http://bibliotecasdeextremadura.gobex.es/>

Mérida, 10 de marzo de 2017.

El Director General de Bibliotecas,
Museos y Patrimonio Cultural,
FRANCISCO PÉREZ URBAN



ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL ESTADO EN EXTREMADURA

PRÓLOGO

La Constitución Española de 1978 reconoce al Estado la competencia sobre las Bibliotecas Públicas del Estado. En estas bibliotecas, el Estado mantiene la titularidad respecto a edificios, instalaciones y fondos, pero la gestión es responsabilidad de las comunidades autónomas.

Extremadura cuenta con tres Bibliotecas Públicas del Estado: la Biblioteca Pública del Estado en Cáceres "A. Rodríguez-Moñino / M. Brey", la Biblioteca Pública del Estado en Badajoz "Bartolomé J. Gallardo" y la Biblioteca Pública del Estado en Mérida "Jesús Delgado Valhondo".

La Dirección General de Bibliotecas, Museos y Patrimonio Cultural de la Junta de Extremadura, a través del Servicio de Bibliotecas y Fomento de la Lectura, ejerce las competencias de gestión de estas bibliotecas.

Tal y como recoge la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas, las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantizarán el acceso de los ciudadanos a las bibliotecas con la finalidad de promover la difusión del pensamiento y la cultura contribuyendo a la transformación de la información en conocimiento, y al desarrollo cultural y la investigación.

Asimismo, las bibliotecas contribuirán a la promoción de las tecnologías de la información y las comunicaciones, procurarán de forma activa su mejor conocimiento y manejo y fomentarán su uso por parte de todos los ciudadanos.

La Comunidad Autónoma de Extremadura está realizando diversas actuaciones en los últimos años encaminadas a la modernización de sus estructuras, para hacerlas más eficientes y eficaces, adoptando un modelo de gestión que evalúe la calidad de los servicios públicos que presta, como uno de los aspectos clave sobre el que se está apoyando el proceso continuo de modernización y transformación para conseguir una administración más transparente, más cercana al ciudadano, y que propicie su participación y colaboración.

Con esta finalidad se ha diseñado esta carta de servicios. Es un documento que describe los servicios que las Bibliotecas Públicas del Estado ponen a disposición de los ciudadanos, informa de los derechos que les asisten y da a conocer los compromisos asumidos para alcanzar una gestión de calidad en la que la prioridad es la ciudadanía.

Las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura destacan por estar entre las primeras unidades de la administración regional que comienzan a trabajar en modelos de calidad, ya que se comprometen a publicar los resultados de la evaluación de la carta de servicios, con el fin de mejorar la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL ESTADO EN EXTREMADURA.

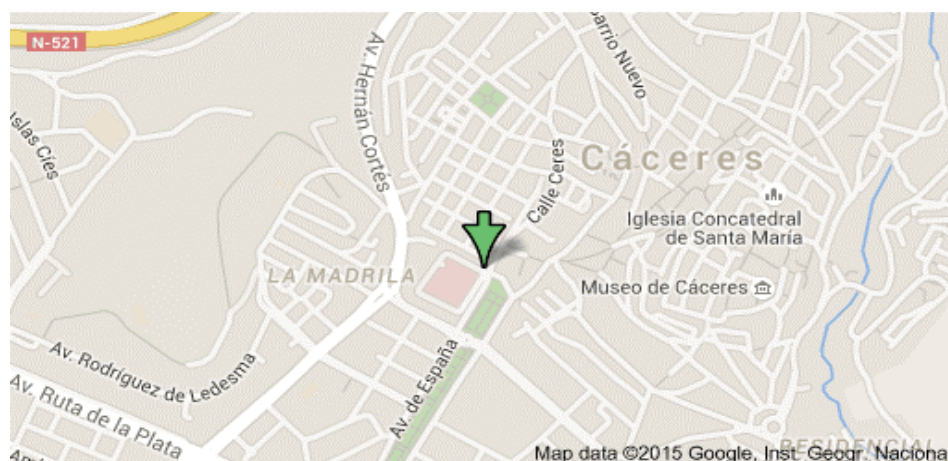
1.1. UNIDAD RESPONSABLE.

Servicio de Bibliotecas y Fomento de la Lectura.
Dirección General de Bibliotecas, Museos y Patrimonio Cultural.
Presidencia de la Junta de Extremadura.
Avda. Valhondo, s/n.
Edificio Mérida III Milenio. Módulo 4. 1.ª planta.
06800 Mérida.
Tfno.: 924009471.
Fax: 924009475.
Correo: servicio.bibliotecas@gobex.es.
Web: <http://bibliotecasdeextremadura.gobex.es>.

1.2. CENTROS BIBLIOTECARIOS.

1.2.1. Biblioteca Pública del Estado en Cáceres "A. Rodríguez-Moñino / M. Brey":

C/ Alfonso IX, 26.
10004 Cáceres.
Tfno.: 927 00 16 00.
Fax: 927 00 68 62.
Correo: bpe.caceres@gobex.es.
Web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/caceres>.
Lineas de autobús:.
L1-L2-L3-L40-L5-L7-L8-L9-LC-RC.
Parada:C/ General Primo de Rivera (Múltiples).
L1-L2-L6.
Parada: Avda. España, n.º 1 (kiosco Colón).



1.2.2. Biblioteca Pública del Estado en Badajoz "Bartolomé J. Gallardo":

Avda. del Guadiana, s/n.

06011 Badajoz.

Tfno.: 924012313.

Fax: 924 012300.

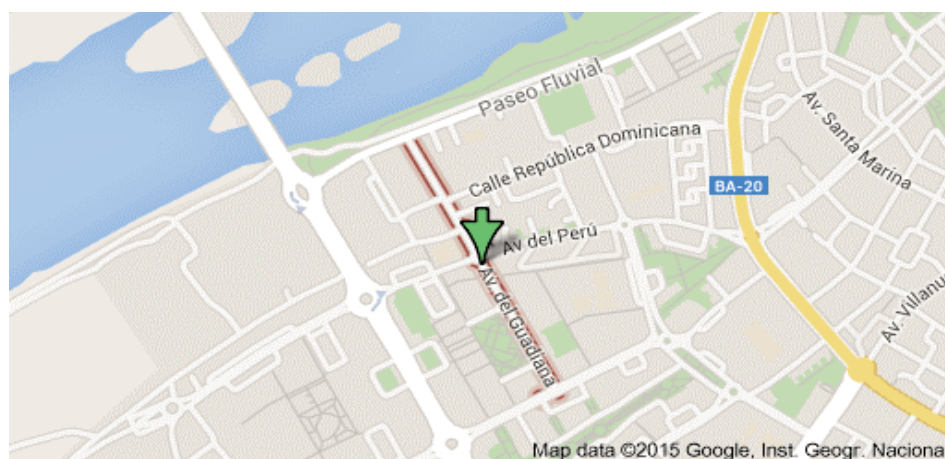
Correo: bpe.badajoz@gobex.es.

Web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/badajoz>.

Líneas de autobús: .

Línea 5, República Dominicana,1 (La más cercana).

Líneas 7 y 9, Avenida del Perú.



1.2.3. Biblioteca Pública del Estado en Mérida "Jesús Delgado Valhondo":

Avda. de la Libertad, s/n.

06800 Mérida.

Tfno.: 924003070/72.

Fax: 924003074.

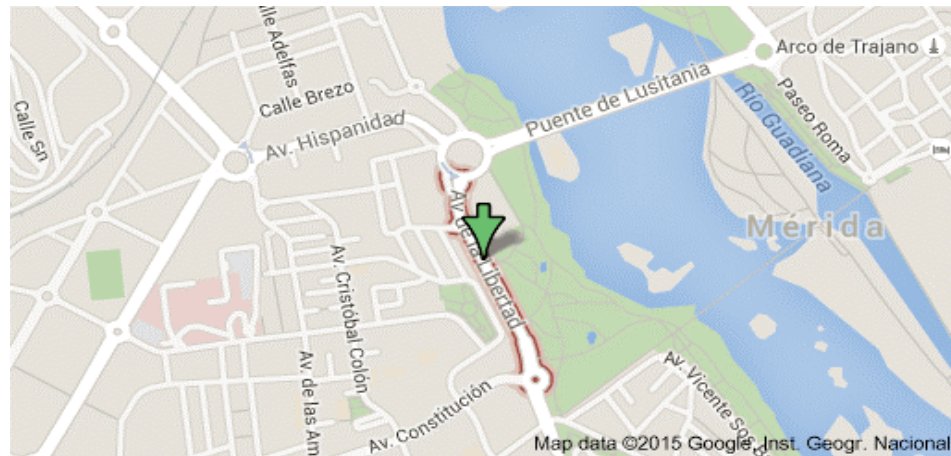
Correo: bpe.merida@gobex.es.

Web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/merida>.

Líneas de autobús: .

Línea 5, Avda. de la Libertad.

Línea 8, Avda. de la Libertad.



1.2.4. Horario de apertura:

Con carácter general:

- De lunes a viernes: de 9:30 a 13:30 horas y de 17:00 a 20:00 horas.
- Sábados y domingos: de 9:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 21:00 horas.
- Festivos cerrado.

En determinados periodos del año, estos horarios podrán sufrir variaciones que serán debidamente anunciadas.

2. SERVICIOS PRESTADOS.

2.1. EXPEDICIÓN DE LA TARJETA DE USUARIO.

Las bibliotecas ofrecen a los ciudadanos la posibilidad de obtener la tarjeta de usuario, un documento necesario para la obtención o disfrute de determinados servicios bibliotecarios, que se obtiene previa solicitud del usuario.

Los ciudadanos podrán solicitar los siguientes tipos de tarjeta:

a) Tarjeta personal:

- Infantil: destinada a los usuarios de 0 a 13 años.
- Adultos: destinada a los usuarios mayores de 14 años.

b) Tarjeta colectiva: destinada a instituciones y colectivos, como bibliotecas, asociaciones, centros de enseñanza o clubes de lectura.



2.2 SERVICIO DE INFORMACIÓN.

— Información general:

Asesoramiento acerca de la organización y el funcionamiento de la biblioteca y de la utilización de sus recursos y servicios.

Se atiende de manera presencial en los mostradores de cada biblioteca, por teléfono y por correo electrónico.

— Información bibliográfica y de referencia:

Orientación y/o resolución de consultas y peticiones de información concretas, utilizando la colección de la biblioteca y otros recursos electrónicos.

Se atiende de manera presencial, en los mostradores de información bibliográfica habilitados al efecto en cada biblioteca, por teléfono, fax, a través de formulario web (mostrador on-line) de la biblioteca y a través del Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de Extremadura (entrando como usuario registrado).

2.3. SERVICIO DE PRÉSTAMO.

— Préstamo individual:

Los usuarios podrán retirar en préstamo un número determinado de documentos, con independencia de su soporte, con posibilidad de efectuar renovaciones y de reservar aquellos materiales que se encuentren prestados a otros usuarios. El préstamo se realizará en los mostradores habilitados al efecto y en las máquinas de autopréstamo existentes en el centro, las reservas y renovaciones se podrán hacer de manera presencial o a través de la web del Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de Extremadura.

— Préstamo colectivo:

Está destinado a instituciones, asociaciones, colegios, clubes de lectura y otros colectivos sin fines de lucro, para retirar en préstamo un número determinado de documentos en función del tipo de lector: club de lectura, entidad o maleta viajera.

— Préstamo en red:

Ofrece a los usuarios la posibilidad de solicitar el préstamo de documentos disponibles en las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura y en la Biblioteca de Extremadura.

El préstamo se realiza en los mostradores habilitados al efecto; las reservas y renovaciones se pueden hacer de manera presencial o a través de la web del Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de Extremadura.

— Préstamo interbibliotecario:

Los usuarios pueden solicitar el préstamo de cualquier documento que no se encuentre entre los fondos de las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura y que esté disponible en cualquier otra biblioteca.

Las peticiones se atienden personalmente en los mostradores de las bibliotecas rellenando el correspondiente formulario, a través de las webs de cada biblioteca o mediante correo electrónico.

— Préstamo de libros electrónicos:

Los usuarios tienen acceso a libros electrónicos y audiolibros a través de una plataforma de préstamo electrónico. Permite el préstamo de novedades editoriales en formato digital para poder leerlas en diferentes dispositivos: tabletas, teléfonos inteligentes, ordenadores personales y lectores de libros electrónicos.

Para el uso del servicio de préstamo es necesario contar con la tarjeta de usuario.

2.4. SERVICIO DE DESIDERATAS.

Los usuarios pueden realizar propuestas de adquisición de cualquier documento que no forme parte de la colección de las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura. Lo pueden hacer personalmente (en los mostradores de las bibliotecas), a través de las páginas web de las bibliotecas o por medio de la web del Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de Extremadura.

Para el disfrute de este servicio es necesario contar con la tarjeta de usuario.

2.5. SERVICIO DE CONSULTA EN SALA.

Permite consultar los fondos de las bibliotecas en sus instalaciones, durante el horario de apertura.

2.6. SERVICIO DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.

Se pueden obtener copias de los fondos en diferentes formatos, respetando la legalidad vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor, la propia normativa de la biblioteca y las restricciones derivadas de la necesidad de conservación de los fondos.

2.7. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y APLICACIONES OFIMÁTICAS.

Se ofrece el acceso, uso y generación de información electrónica, navegar por la web, utilizar correo electrónico, herramientas ofimáticas, así como almacenamiento e impresión de información (sujeto a los costes establecidos).



2.8 SERVICIO DE PRÉSTAMO DE ORDENADORES PORTÁTILES, TABLETAS, LECTORES DE LIBROS ELECTRÓNICOS Y OTROS DISPOSITIVOS.

Préstamo de ordenadores portátiles y de tabletas, con acceso a internet de banda ancha, dentro de las instalaciones de las bibliotecas.

Préstamo de lectores de libros electrónicos, fuera de las instalaciones de las bibliotecas.

Para utilizar este servicio es necesario disponer de la tarjeta de usuario, acreditarse y aceptar las condiciones específicas de préstamo establecidas.

2.9. SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS.

A través de este servicio las bibliotecas ofrecerán formación en el manejo de sus recursos para capacitar a los usuarios en la utilización y localización de la información, con el fin de favorecer su autonomía y desarrollo de su capacidad crítica.

Esta formación consistirá en actividades tales como visitas guiadas, cursos de capacitación tecnológica, uso del catálogo, formación para escolares y programas específicos de alfabetización informacional.

2.10. ACTIVIDADES CULTURALES.

Se realizan actividades culturales organizadas íntegramente por las bibliotecas o en colaboración con otros colectivos.

2.11. CESIÓN DE USO DE INSTALACIONES.

Se cede el uso de determinados espacios a entidades que lo soliciten para la celebración de actividades no lucrativas de interés cultural y educativo.

2.12. INFORMACIÓN WEB Y REDES SOCIALES.

Las bibliotecas proporcionan información actualizada sobre las actividades y los servicios que ofrecen por medio de la web y de las redes sociales.

2.13. SOLICITUD EN LINEA DE LA TARJETA DE USUARIO.

El usuario puede solicitar la tarjeta a través de la página web del Portal de Bibliotecas de Extremadura (<http://bibliotecasdeextremaura.gobex.es>).

2.14. BUZÓN DEL LECTOR.

Los usuarios pueden hacer comentarios y sugerencias de forma presencial en las bibliotecas, por correo electrónico y a través del catálogo automatizado de la Red de Bibliotecas de Extremadura (<http://catalogo.bibliotecas.gobex.es>).



3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

3.1. RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

3.1.1. DE ÁMBITO ESTATAL.

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.

3.1.2. DE ÁMBITO AUTONÓMICO.

- Ley 6/1997, de 29 de mayo, de Bibliotecas de Extremadura.
- Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura.
- Orden de 10 de junio de 2014 por la que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura.
- Convenio de 6 de abril de 1989 entre el Ministerio de Cultura y la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre Gestión de Bibliotecas de Titularidad Estatal.
- Convenio de 26 de febrero de 1999 por el que se acuerda el modelo de gestión de la Biblioteca Pública del Estado en Mérida y se modifica el Anexo al Convenio entre el Ministerio de Educación y Cultura y la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre Gestión de las Bibliotecas de Titularidad Estatal.

3.2. RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

3.2.1. DE ÁMBITO ESTATAL.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

3.2.2. DE ÁMBITO AUTONÓMICO.

- Orden de 11 de septiembre de 2000, por la que se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización.



- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derecho de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de accesibilidad universal de Extremadura.

4. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS.

4.1. COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS POR LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL ESTADO EN EXTREMADURA.

4.1.1. Proporcionamos información general en menos de 5 minutos e información bibliográfica y de referencia en menos de 72 horas.

Se atenderá a los usuarios que demanden información por los siguientes medios:

- De forma presencial, en los mostradores de la biblioteca.
- Teléfono.
- Fax.
- Correo electrónico.

4.1.2. Ofrecemos un 50 % de nuestra colección en préstamo.

El catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas de Extremadura indica si es un documento prestable o no prestable.

4.1.3. Atendemos el préstamo en un plazo máximo de:

- Préstamo individual, 10 minutos.
- Préstamo colectivo, 10 minutos.
- Préstamo en red, 72 horas.
- Préstamo interbibliotecario, 72 horas.
- Préstamo de libros electrónicos, 10 minutos.

4.1.4. Respondemos a las desideratas en un plazo máximo de 3 días.



- 4.1.5. Aceptamos las sugerencias de adquisiciones si cumplen los requisitos y, una vez que se han recibido los materiales en la Biblioteca, los ponemos a disposición del usuario en un plazo máximo de 10 días.
- 4.1.6. Hacemos posible que los usuarios puedan consultar documentos de acceso indirecto (fondo antiguo y material de depósito) en un plazo máximo de 72 h.
- 4.1.7. Formación continua, atendiendo a las necesidades de los usuarios. El personal técnico de la Biblioteca destina un mínimo de 26 horas anuales a explicar el funcionamiento de la biblioteca y los servicios que ofrece (autopréstamo, opac, préstamo en red, préstamo interbibliotecario manejo de páginas web, y otros).
- 4.1.8. Ofrecemos un mínimo de cuarenta actividades culturales al año adecuadas a los intereses de los usuarios, tales como exposiciones, conferencias, presentaciones de libros, clubes de lectura, cuentacuentos y otros.
- 4.1.9. Respondemos a las solicitudes de cesión de instalaciones en menos de 72 horas.
- 4.1.10. Actualizamos, como mínimo cada 72 horas, la información que ofrece la Biblioteca a través de las redes sociales.
- 4.1.11. Las tarjetas de lector que se soliciten a través de la página web del Portal de Bibliotecas de Extremadura (<http://bibliotecasdeextremaura.gobex.es>), se tramitarán en un plazo inferior a 48 horas, excepto el fin de semana que será de 72 horas.
- 4.1.12. Nos comprometemos a responder a los comentarios recibidos a través del buzón del lector en un plazo máximo de 72 horas.
- 4.1.13. Nos comprometemos a realizar una evaluación anual de los indicadores y a publicar los resultados en el portal de transparencia.

4.2. INDICADORES DE CALIDAD.

Los indicadores de calidad, que permitirán comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad definidos, son los siguientes:

- 4.2.1. Número de quejas contabilizadas por atenciones fuera de plazo (compromiso 1).
- 4.2.2. Número de documentos prestables en relación con el total (compromiso 2).
- 4.2.3. Número de quejas contabilizadas por préstamos atendidos fuera plazo. (compromiso 3).

- 4.2.4. Número de respuestas a desideratas en plazo (compromiso 4).
- 4.2.5. Número de días que han transcurrido desde que se recibieron los materiales hasta la puesta a disposición del usuario (compromiso 5).
- 4.2.6. Número de consultas de fondo antiguo y de material de depósito atendidas en plazo (compromiso 6).
- 4.2.7. Número de horas anuales que los trabajadores destinan a la formación de usuarios (compromiso 7).
- 4.2.8. Número de actividades culturales realizadas al año (compromiso 8).
- 4.2.9. Número de respuestas a las solicitudes de cesión de instalaciones en plazo (compromiso 9).
- 4.2.10. Número de horas transcurridas desde la última actualización (compromiso 10).
- 4.2.11. Número de usuarios que han obtenido la tarjeta de forma telemática en plazo (compromiso 11).
- 4.2.12. Número de respuestas a comentarios en plazo (compromiso 12).
- 4.2.13. Publicación anual de los resultados de la evaluación de indicadores (compromiso 13).

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

5.1.1. En sus relaciones con la Administración autonómica en general:

Los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración se encuentran recogidos en la Constitución Española y desarrollados, entre otros, en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.

Por otro lado, en el contexto actual de avances tecnológicos la Administración debe ser la primera en comprometerse con su época y ofrecer a los ciudadanos las ventajas y posibilidades que la sociedad de la información tiene. A este compromiso dio respuesta el Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



La Comunidad Autónoma de Extremadura consciente de la conveniencia de difundir y explicitar estos derechos aprobó, ya en el año 2004 la "Carta de Derechos del Ciudadano", recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios, y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Carta sistematizó estos derechos, sin perjuicio de sus manifestaciones legales concretas y el desarrollo por normas con rango de ley que se ha producido posteriormente, en los siguientes:

Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.

- Derecho a recibir una atención adecuada.
- Derecho a obtener información.
- Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

Más recientemente la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura, con el objetivo de implantar una nueva forma de relación del Gobierno y la Administración Pública con la ciudadanía basada en la transparencia y orientada al establecimiento de un gobierno abierto, ha desarrollado concretamente:

- Los principios generales de actuación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura en el marco de la normativa básica del Estado.
- El derecho de acceso a la información pública por parte del ciudadano. Al respecto debe mencionarse que se ha implantado un teléfono de información administrativa, 901 601 601, con el siguiente horario: De lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00. Los sábados de 09:00 a 14:00. Fuera de ese horario se podrá dejar un mensaje en el Buzón de voz que será atendido y contestado en el siguiente día hábil. A través de este teléfono se puede acceder a un servicio de directorio con transferencia automática de llamada a las unidades dependientes de la Administración autonómica. En cuanto al acceso electrónico a la información pública el Portal del Ciudadano ubicado en la sede electrónica corporativa identificará los canales de acceso a los servicios disponibles.

- Los principios de participación y colaboración ciudadanas y el régimen de garantías para hacerlos efectivos.
- Los mecanismos para garantizar la transparencia en la actividad administrativa.

Puede decirse que con la regulación anterior queda definido y garantizado el "Estatuto Jurídico" del ciudadano en su relación con la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

5.1.2. En sus relaciones con las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura

La Constitución Española establece, en su artículo 44, la obligación que tienen los poderes públicos de promover y tutelar el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho.

La Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas, en su artículo 13.1, expone que las bibliotecas públicas son el medio por el que los poderes públicos posibilitan el ejercicio efectivo del derecho de todos los ciudadanos para acceder a la información, la educación y la cultura en el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

El Estatuto de Autonomía de Extremadura, en su artículo 6.2 c), dispone que las Instituciones Públicas facilitarán la participación de todos los extremeños en la vida política, económica, cultural y social de Extremadura en un contexto de libertad, justicia y solidaridad entre todos los extremeños.

La Ley 6/1997, de 29 de mayo, de Bibliotecas de Extremadura establece el diseño y las líneas generales de lo que ha de ser el sistema bibliotecario de Extremadura, concebido como un todo unitario al servicio del ciudadano, de modo que quede garantizado el derecho a la cultura que a todos corresponde, en condiciones de igualdad, estableciendo bases precisas para la corrección de los desequilibrios culturales que puedan existir entre los distintos puntos de la geografía extremeña mediante el impulso y fomento de la cooperación interinstitucional a través de diferentes vías.

5.2. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

Los ciudadanos participan y colaboran con los servicios de las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura de dos formas:

- Mediante la expresión de sus sugerencias. Esto lo pueden hacer de distintos modos:
 - De forma presencial en los centros bibliotecarios.
 - Por correo electrónico.

- A través del catálogo automatizado (<http://catalogo.bibliotecas.gobex.es>).
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias. La Secretaría General de Administración Pública de la Consejería de Hacienda y Administración Pública gestiona el procedimiento para atender las quejas y sugerencias que se presentan sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura, conforme al Decreto 139/2000.

6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Una queja no es solo una iniciativa o sugerencia, también es una oportunidad de mejora. Por ello, la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento puesto a disposición de los ciudadanos para que estos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter uniforme para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano.

En el supuesto de presentación de sugerencias o quejas de forma presencial, los funcionarios encargados de la custodia del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la formulación, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todas las oficinas de registro de documentos de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien podrá ser utilizado cualquier otro formato.

La quejas y sugerencias pueden presentarse, asimismo, a través de medios electrónicos en el Portal del Ciudadano en el que, tal y como dispone la norma que regula la sede electrónica corporativa de la Junta de Extremadura, existe un enlace en la siguiente dirección: <http://sede.gobex.es/SEDE/quejasSugerencias>

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos o dirección electrónica de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme y que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.



7. PERIODO DE VIGENCIA

Debido a su naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son documentos que deben estar sometidos a una revisión continua. Esta revisión está enfocada tanto a la corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo por exceso o por defecto, como a una actualización de la Carta de Servicios de acuerdo con los cambios del servicio y del entorno.

El equipo de trabajo de la organización, conocedor de los factores internos de la Carta de Servicios y del entorno en que se envuelve la misma, lleva a cabo una serie de revisiones.

Con carácter general, la Carta de Servicios es revisada anualmente y actualizada por el personal del Área de Bibliotecas Públicas del Estado siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

