

PRESENTACIÓN.

La Carta de Servicios es el documento a través del cual se indica los servicios más relevantes encomendados a la Biblioteca Central Militar. Recoge los compromisos que adquiere con las personas usuarias, los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, dispone que las Cartas de Servicios se integrarán dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio de Hacienda y Función Pública, para construir una nueva Administración que sitúe a las personas administradas en el centro de sus decisiones.

De igual forma, el citado Real Decreto indica que los organismos y entidades de la Administración General del Estado podrán elaborar cartas de servicios que tengan por objeto un servicio específico de los que gestiona.

Se trata de fomentar la transparencia mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecida y de promover la participación activa del personal de los Ejércitos, Órgano Central y otros grupos de interés, para que transmitan sus necesidades, expectativas, quejas, sugerencias o su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Los reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En general, el personal usuario de la biblioteca en relación con los servicios prestados tiene los siguientes derechos:

- Ser tratado con respeto y consideración.
- Acceder de manera libre y gratuita a los servicios de la biblioteca, sin ningún tipo de discriminación.

- Acceder a la consulta y estudio de las colecciones de la biblioteca, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la biblioteca.
- Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios de la biblioteca.
- Participar en la mejora continua de los servicios que se prestan, a través de los medios que se indiquen en esta Carta de Servicios.

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

- Asesoramiento e información sobre fondos bibliográficos y fuentes documentales de la biblioteca, así como sobre la localización de bibliografía y la consulta de catálogos.
- Servicio de consulta y lectura en sala, con un máximo de tres obras del fondo histórico simultáneamente.
- Servicio de reproducción de documentos.
- Servicio de préstamo de sus fondos propios y préstamo intercentro. La duración del préstamo es por un plazo de quince días, prorrogable.
- Acceso a catálogos y bases de datos y orientación en el uso de estas herramientas y recursos.
- Acceso a la información digital a través de internet, así como red wifi para el uso de dispositivos móviles y ordenadores particulares.
- Realización de exposiciones temporales.
- Visitas en grupo con un máximo de quince personas. Se solicitará por correo electrónico.
- Actividades culturales y educativas.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

- Atender las solicitudes de información presencial sobre las condiciones de acceso y la consulta de fondos de la biblioteca con un tiempo máximo de espera de cinco minutos desde su recepción.

Atender las consultas bibliográficas realizadas en la sala de lectura en un tiempo máximo de espera de cinco minutos desde su recepción.

- Responder a las consultas bibliográficas diferidas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.
- Servir la petición directa de fondos bibliográficos en un tiempo máximo de espera de cinco minutos desde la recepción de la solicitud.
- Cursar las solicitudes de préstamo intercentro en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.
- Cursar las solicitudes de préstamo de fondos para exposiciones en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción.
- El plazo de contestación a las quejas y sugerencias recibidas será, como máximo, de quince días hábiles desde su recepción.

INDICADORES DE CALIDAD.

- Número de solicitudes de información presencial sobre las condiciones de acceso y la consulta de fondos de la biblioteca atendidas en un tiempo de espera no superior a cinco minutos desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas bibliográficas realizadas en la sala de lectura, atendidas con un tiempo de espera no superior a cinco minutos desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas bibliográficas diferidas respondidas en un plazo no superior a tres días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de peticiones directas de fondos bibliográficos servidas en un tiempo no superior a cinco minutos desde su petición, y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes de préstamo intercentro cursadas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes de préstamo de fondos para exposiciones cursadas en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.