

CONSEJERIA DE SALUD

ORDEN de 21 de diciembre de 2005, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Departamento de Documentación y Biblioteca del Servicio de Administración General de la Consejería.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios y en uso de la competencia que me confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Departamento de Documentación y Biblioteca del Servicio de Administración General y Documentación de la Consejería de Salud, que se incorpora como Anexo a esta Orden.

Segundo. Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y la difusión de la citada Carta de Servicios, que se hará en las Oficinas de Información al Ciudadano de la Administración de la Junta de Andalucía, así como a través de la siguiente página web: <http://www.juntadeandalucia.es/salud/principal/documentos.asp?pagina=BIBLIOTECA>.

Tercero. La presente Carta de Servicios tendrá efectos en el momento de la publicación de la misma en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.3 del Decreto 317/2003, de 18 noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

Sevilla, 21 de diciembre de 2005

MARIA JESUS MONTERO CUADRADO
Consejera de Salud

A N E X O**CARTA DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACION Y BIBLIOTECA****P R O L O G O**

La Carta de Servicios del Departamento de Documentación y Biblioteca del Servicio de Administración General y Documentación de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por este Departamento.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Departamento a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Administración General y Documentación adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL**I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

I.1. Datos identificativos del Departamento de Documentación y Biblioteca.

El Departamento de Documentación y Biblioteca pertenece al Servicio de Administración General y Documentación que depende de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud. Forman parte de él la Biblioteca especializada en Salud Pública y Administración Sanitaria y centro de documentación y la Unidad de Publicaciones. Las dependencias administrativas y la sala de consulta y de atención al público están ubicadas en la planta baja de la sede de la Consejería. En el sótano se encuentran los depósitos del Catálogo Bibliográfico y de Publicaciones.

I.II. Misión del Departamento de Documentación y Biblioteca.

El Departamento de Documentación y Biblioteca tiene como misión recopilar, gestionar y difundir la información y la bibliografía nacional e internacional relacionadas con la Salud pública, la Administración Sanitaria y la Etica Médica y el Catálogo de Publicaciones editadas por la Consejería de Salud, para servir a la propia Administración, como herramienta de gestión en la toma de decisiones, y al conjunto de individuos e instituciones responsables de la salud de los andaluces.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Servicio de Administración General y Documentación de la Secretaría General Técnica es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Departamento de Documentación y Biblioteca.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Departamento de Documentación y Biblioteca en calidad de clientes, ya sea de carácter interno –personal al servicio de la Consejería de Salud, Delegaciones Provinciales y Organismos dependientes de ella– o externo –el resto de la Administración y la ciudadanía en general– podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

2. Mediante la propuesta de adquisición de bibliografía especializada o la suscripción de publicaciones periódicas relacionadas con el perfil de la Biblioteca.

II. SERVICIOS**II.1 Relación de Servicios que presta.**

Al Departamento de Documentación y Biblioteca le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en las diferentes áreas integradas en la misma:

1. A la Biblioteca le corresponde:

a) Mantener e incrementar el Catálogo Bibliográfico con fondos referentes a la Salud Pública, la Administración Sanitaria y la Etica Médica y todos aquellos otros temas relacionados con el ámbito de la gestión de la Consejería de Salud.

b) Gestionar la adquisición del fondo bibliográfico y la suscripción de publicaciones periódicas y bases de datos del Catálogo de la Biblioteca.

c) Gestionar la adquisición o suscripción de las publicaciones propuestas por los distintos Centros Directivos de la Consejería como herramientas para su gestión.

d) Informar sobre el funcionamiento de la Biblioteca y sus servicios, facilitando las normas de la Biblioteca.

e) Disponer de acceso en línea al Catálogo Bibliográfico en la Sala de Consulta y a través de la página web de la Consejería.

f) Realizar préstamos personales, a los usuarios internos, de los originales clasificados como Prestables en el Catálogo, previa cumplimentación de los impresos correspondientes.

g) Realizar préstamos interbibliotecarios con otras Bibliotecas.

h) Permitir la consulta en sala a los usuarios externos e internos de la totalidad del Catálogo Bibliográfico, una vez cumplimentados los impresos correspondientes.

i) Ofrecer información sobre un tema especificado a demanda del usuario mediante el sistema DSI (Difusión Selectiva de Información), previa solicitud.

j) Localizar, para los usuarios internos, fondos disponibles en otras Bibliotecas, especialmente entre las pertenecientes al Catálogo de Publicaciones Periódicas de Ciencias de la Salud (C17).

k) Servir documentos propios a las Bibliotecas pertenecientes al C17, previa solicitud.

l) Informar periódicamente de las novedades producidas en el Catálogo Bibliográfico.

2. Al centro de documentación le corresponde:

a) Asesorar sobre la existencia y uso de fuentes de información de Salud y de Legislación.

b) Hacer búsquedas especializadas sobre salud y de legislación, bajo petición, en bases de datos propias o externas.

c) Resolver consultas sobre las materias de competencia de la Consejería de Salud.

3. A la Unidad de Publicaciones le corresponde:

a) Tramitar ante la Agencia Nacional de ISBN, las solicitudes de asignación de ISBN para las publicaciones con precio público o para concurso de méritos, en las que conste en la mención de edición la Consejería de Salud.

b) Visar el cumplimiento del Manual de Identidad Corporativa de todas las publicaciones y actividades de comunicación institucional de la Consejería.

c) Elaborar la CEP (Catalogación en portada) o asiento bibliográfico para la edición de cada publicación de la Consejería.

d) Custodiar el Depósito de Publicaciones de la Consejería, formado por dos ejemplares de cada título o material editado.

e) Elaborar y mantener actualizado el Catálogo de Publicaciones de la Consejería.

f) Disponer de acceso en línea al Catálogo de Publicaciones en la Sala de Consulta y a través de la página web de la Consejería.

g) Facilitar la consulta del fondo editorial de la Consejería de Salud en la Sala de Consulta.

h) Distribuir las publicaciones de la Consejería a personas o instituciones previa solicitud de forma presencial, por correo postal o electrónico a la dirección biblioteca.csalud@junta-deandalucia.es o a través de la página web de Publicaciones de la Consejería, dependiendo de la disponibilidad de ejemplares.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Departamento de Documentación y Biblioteca.

- Artículos 52 y 53 del Estatuto de Autonomía para Andalucía (BOJA núm. 2, de 1 de febrero de 1985).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).

- Orden de 17 de enero de 2005, por la que se regulan y suprimen los ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal gestionados por la Consejería de Salud (BOJA núm. 29, de 10 de febrero de 2005).

- Ley 4/1999, de 11 de mayo, reguladora de la Actividad Publicitaria de las Administraciones Públicas de Andalucía (BOJA núm. 60, de 25 de mayo de 1999).

- Decreto 461/2004, de 27 de julio, sobre coordinación de la Comunicación Corporativa de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 149, de 30 de julio de 2004).

- Orden de 22 de julio de 2002, por la que se desarrolla el Decreto 126/2002, de 17 de abril, por el que se aprueba la adaptación y actualizaciones del Manual de Diseño Gráfico de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 94, de 10 de agosto de 2002).

- Decreto 126/2002, de 17 de abril, por el que se aprueba la adaptación y actualizaciones del Manual de Diseño Gráfico aprobado por Decreto 245/1997, de 15 de octubre, para su utilización por el Gobierno y Administración de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 49, de 27 de abril de 2002).

- Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).

- Decreto 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre de 1999).

- Decreto 235/1984, de 18 de diciembre, por el que se establecen las normas de funcionamiento del servicio de Depósito Legal de Andalucía (BOJA núm. 9, de 1 de febrero de 1985).

- Decreto 2984/1972, de 2 de noviembre, por el que se establece la obligación de consignar en toda clase de libros y folletos el número ISBN (BOE núm. 265, de 4 de noviembre de 1972).

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE núm. 97, de 22 de abril de 1996).

- Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual (BOE núm. 75, de 28 de marzo de 2003).

- Instrucción núm. 1/2005, de 10 de enero, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud, en materia de Publicaciones.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Tener garantía de la seguridad de sus datos.
2. Poder ejercitar el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias

y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Departamento de Documentación y Biblioteca, ya que 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 (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser imprimida en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Departamento de Documentación y Biblioteca, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Departamento de Documentación y Biblioteca, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- Dirección:
 - Avenida de la Innovación, s/n. Edificio Arena 1. (C.P. 41020, Sevilla).
- Teléfonos:
 - De atención general y préstamos: 955 006 391.
 - De obtención de documentos: 955 006 466.
 - De publicaciones de la Consejería: 955 006 462.
- Fax:
 - 955 006 328.
- Dirección de internet: www.juntadeandalucia.es/salud.
- Correo electrónico: biblioteca.csalud@juntadeandalucia.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Consejería de Salud se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 27: Parada en el Palacio de Exposiciones y Congresos.
- Línea 55: Paradas de la calle Almendralejo y de la calle Secoya.

Y desde el apeadero de Renfe: Palacio de Congresos.

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Departamento de Documentación y Biblioteca del Servicio de Administración General y Documentación recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con la Biblioteca:
 1. Utilizar los descriptores de materias del tesoro de Ciencias de la Salud (BIREME/OPS/OMS).
 2. Ofrecer la posibilidad de recibir sugerencias de adquisición del fondo bibliográfico de forma presencial, telefónica o telemática.
 3. Tramitar inmediatamente la adquisición de fondos solicitados por los Centros Directivos y Servicios de la Consejería para su gestión.
 4. Ofrecer información personalizada sobre el funcionamiento de la Biblioteca y sus servicios, por personal cualificado de forma presencial, telefónica y telemática.
 5. Garantizar el acceso en línea al Catálogo Bibliográfico.
 6. Localizar inmediatamente los fondos bibliográficos propios.
 7. Ofrecer información personalizada que se remitirá por correo electrónico sobre un tema específico, a demanda del usuario.
 8. Tramitar en el mismo día las peticiones de los usuarios de los fondos disponibles en otros Centros pertenecientes al C17.
 9. Facilitar en fichero electrónico los documentos propios, al día siguiente de ser solicitados.
 10. Dar a conocer las novedades producidas en el Catálogo Bibliográfico en un trimestre en los primeros 15 días del mes siguiente.

2. En relación con el centro de documentación:

1. Dar respuesta al usuario en un plazo máximo de 15 días del estado de su solicitud.
2. Facilitar la información solicitada en el plazo de 24 horas si está disponible en el Centro.

3. En relación con la Unidad de Publicaciones:

1. Asesorar personalizada e individualmente sobre las solicitudes de asignación de ISBN.
2. Visar todas las publicaciones y actividades de comunicación institucional de la Consejería.
3. Ofrecer en el Catálogo las publicaciones en imprenta.
4. Controlar todo el proceso desde el inicio del expediente económico hasta la publicación.
5. Utilizar los descriptores de materias del tesoro de Ciencias de la Salud (BIREME/OPS/OMS) y la clasificación de la National Academy of Medicine.
6. Garantizar el acceso en línea al Catálogo de Publicaciones.
7. Distribuir las publicaciones a petición de instituciones y ciudadanos interesados, en función de la disponibilidad de ejemplares.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Departamento de Documentación y Biblioteca del Servicio de Administración General y Documentación se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Departamento:

1. Respecto a la Biblioteca:

1. Número de títulos de Ciencias de la Salud incrementados anualmente.
2. Número de sugerencias de adquisición recibidas por los distintos canales.
3. Número de solicitudes de adquisición de material bibliográfico tramitados por los diferentes Servicios.
4. Número de quejas recibidas en el Departamento.
5. Número de accesos en línea al Catálogo Bibliográfico.
6. Número de fondos propios servidos por nuestra Biblioteca por tipos de usuarios.
7. Número de DSI enviados por correo electrónico al año.
8. Número de peticiones tramitadas en el plazo de 24 horas sobre el total de las solicitadas.
9. Número de ficheros electrónicos que se facilitan antes de 24 horas sobre el total de los solicitados.
10. Número de actualizaciones de novedades que han cumplido el compromiso de 15 días.

2. Respecto al centro de documentación:

1. Número de consultas atendidas antes de 15 días.
2. Número de consultas resueltas en el plazo de 24 horas.

3. Respecto a la Unidad de Publicaciones:

1. Número de solicitudes de ISBN tramitadas anualmente.
2. Número de publicaciones y actividades de comunicación institucional visadas anualmente.
3. Número de incorporaciones al Catálogo de Publicaciones realizadas anualmente.
4. Número de títulos y de materiales entregados al Depósito de Publicaciones anualmente.
5. Número de Catalogaciones en Portada realizadas anualmente.
6. Número de accesos en línea al Catálogo de Publicaciones.
7. Número de ejemplares solicitados y distribuidos.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERES

I.I. Horarios de atención al público.

- El horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.
- El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 a las 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

- Quienes deseen acceder a la Carta de Servicios ampliada del Departamento de Documentación y Biblioteca podrán obtenerla en formato papel en la sede del Departamento. También estará disponible en internet en la página web de la Consejería.
- Tienen consideración de usuarios externos los ciudadanos mayores de 18 años.
- El Catálogo Bibliográfico de la Biblioteca está disponible en la dirección web: <http://www.juntadeandalucia.es/salud/absys/abwebp.exe/GO>.
- El Catálogo de Publicaciones de la Consejería está disponible en la dirección web: www.juntadeandalucia.es/salud/absys/abwebp.exe/G1.
- Los impresos web de solicitud de publicaciones están disponibles en la dirección web: www.juntadeandalucia.es/salud/principal/documentos.asp?pagina=publi_new_op2.
- El envío de publicaciones es gratuito para los portes con un peso inferior a dos kilos.

RESOLUCION de 16 de diciembre de 2005, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, por la que se modifican las Resoluciones de 14 de noviembre de 2000, 15 de marzo de 2002 y 11 de septiembre de 2002, por las que se delegaban competencias en el Delegado Provincial de Huelva para la firma de un Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Ayamonte, para las obras de remodelación del Centro de Salud de esa localidad.

Por Resolución del Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud de 14 de noviembre de 2000, publicada en BOJA núm. 148, de 23 de diciembre de 2000, se delegaron competencias en el Delegado Provincial de la Consejería de Salud en Huelva para la firma de un Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Ayamonte, para las obras de remodelación del Centro de Salud de dicha localidad, por un importe de cuatrocientos ochenta mil ochocientos nueve euros con sesenta y ocho céntimos (480.809,68 €). El Convenio se formalizó con fecha 24 de noviembre de 2000.

Por Resolución del Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud de 15 de marzo de 2002, publicada en BOJA núm. 47, de 23 de abril de 2002, se modifica la Resolución de 14 de noviembre de 2000, por insuficiencia de crédito para la consecución del fin previsto, incrementándose la cuantía de la subvención en trescientos sesenta mil seiscientos siete euros con veintiséis céntimos (360.607,26 €), por lo que el total de la misma ascendió a ochocientos cuarenta y un mil cuatrocientos dieciséis euros con noventa y cuatro céntimos (841.416,94 €). La modificación del Convenio se formalizó con fecha 10 de junio de 2002.

Por Resolución del Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud de 11 de septiembre de 2002, publicada en BOJA núm. 119, de 10 de octubre de 2002, se modifica la Resolución de 15 de marzo de 2002, por insuficiencia del total subvencionado, al haber quedado desierta la obra por ser la oferta más ventajosa superior al importe de licitación, incre-