

BIBLIOTECA /
CENTRO DE
DOCUMENTACIÓN

IVAP

HERRI ARDURALARITZAREN
EUSKAL ERAKUNDEA

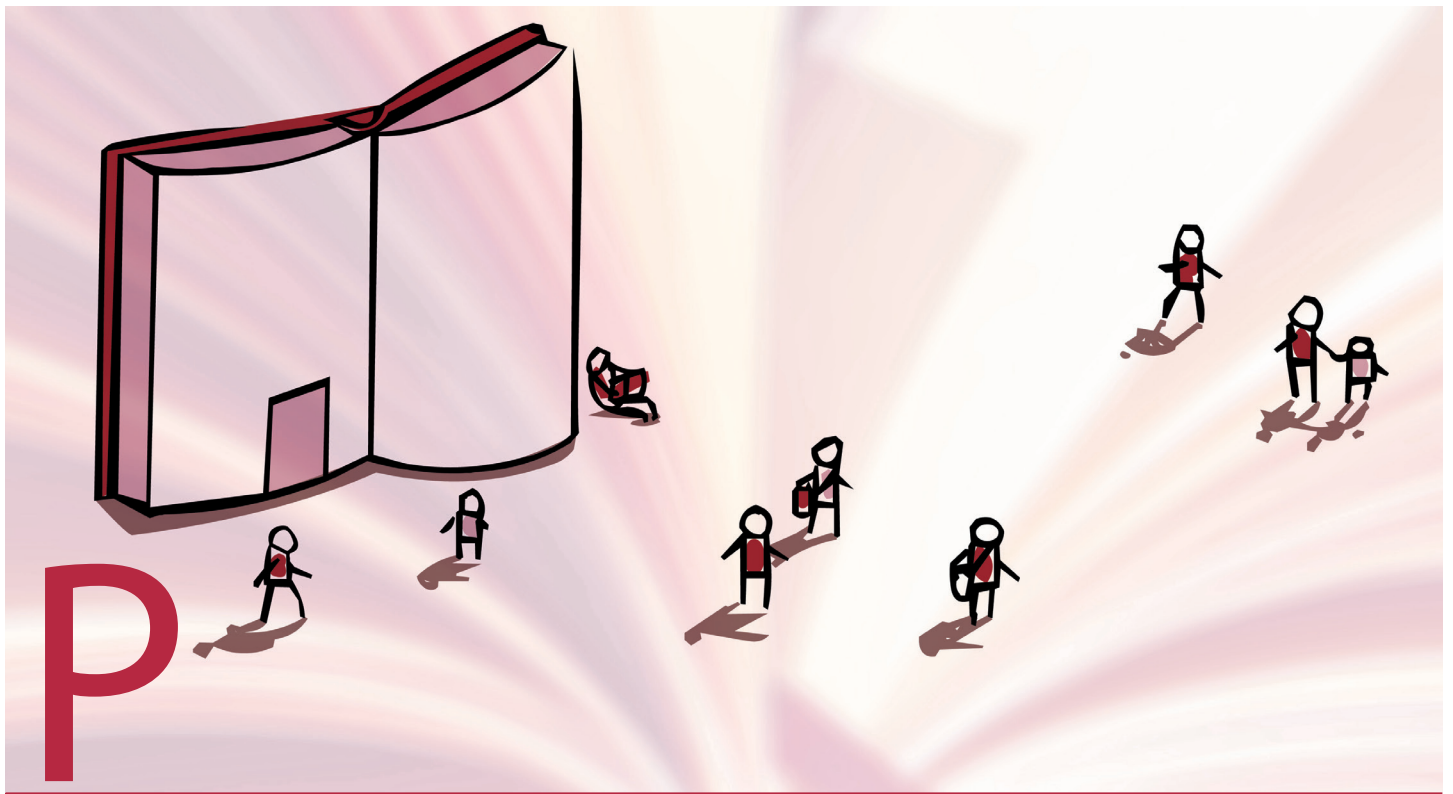
12ª revisión

2023

carta de servicios



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



P

presentación

El IVAP es un organismo público al servicio de las administraciones vascas, de su personal y de la ciudadanía. En el marco del proyecto IVAP y de nuestro compromiso con la gestión avanzada, una de las líneas de actuación es la mejora en la atención a nuestros clientes, usuarias y usuarios. La elaboración de las cartas de servicios se fija como uno de los medios para alcanzar este objetivo.

Por ello, presentamos esta Carta de servicios de la Biblioteca/Centro de Documentación, que describe los compromisos concretos y medibles que asumimos, a fin de que nuestra actuación se desarrolle en un marco de transparencia, de acuerdo con nuestros valores de orientación al cliente, usuarias y usuarios, compromiso con la normalización del uso del euskera, innovación y mejora continua y profesionalidad.

Maite Barruetaña Zenekorta

Directora del IVAP



misión

La Biblioteca / Centro de Documentación del IVAP es un centro de investigación y consulta especializado en las siguientes áreas:

Urbanismo y Medioambiente

Su misión es:

- Realizar una labor de apoyo documental y bibliográfico a las personas trabajadoras de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco
- Atender las necesidades de información de las personas especialistas interesadas en Urbanismo y Medioambiente

S

1

Servicio de referencia e información bibliográfica

Informar a las personas usuarias de las normas de acceso y uso de la Biblioteca/Centro de Documentación, de sus recursos y servicios, así como asesorar en la búsqueda de información y documentos

Servicio de uso de fondos sobre Urbanismo y Medioambiente

Ofrecer distintas posibilidades de hacer uso del fondo de que dispone la Biblioteca/Centro de Documentación:

- Consulta en sala de las monografías y publicaciones periódicas de que dispone la Biblioteca/Centro de Documentación
- Distribución de artículos de publicaciones periódicas suscritas por la Biblioteca/Centro de Documentación
- Préstamo domiciliario: se permite la utilización de los fondos monográficos fuera de las dependencias de la biblioteca
- Préstamo interbibliotecario: se facilita el acceso a los documentos de otras bibliotecas (servicio exclusivo para personal del Gobierno Vasco)

Servicio de difusión selectiva de la información

- Elaborar, distribuir y publicar periódicamente en la página web boletines informativos sobre Urbanismo y Medioambiente.

3

Servicio de difusión vía web

Difundir a través de la página web los siguientes productos:

- Catálogo de la Biblioteca/Centro de Documentación
- Revistas
- Boletín de novedades bibliográficas
- Boletín sobre Urbanismo y Medioambiente
- Enlaces de interés

4

compromisos

con el servicio de referencia e información bibliográfica

- Responder satisfactoriamente al 80% de las consultas de información
- Conseguir que el 80% de las personas usuarias valoren muy positivamente nuestros servicios
- Responder a las consultas de información en un plazo máximo de 48 horas

¿cómo lo medimos?

- Porcentaje de consultas de información respondidas satisfactoriamente
- Porcentaje de personas usuarias que dan 4 ó 5 puntos (sobre 5) en el apartado "Respuesta a las consultas de información" en la encuesta que se realiza cada dos años
- Porcentaje de consultas de información respondidas en el plazo de 48 horas



compromisos

con el servicio de uso de fondos

- Superar el número de 500 en el uso de los fondos y servicios de la Biblioteca/Centro de Documentación en cualquiera de sus modalidades (consulta en sala, distribución de artículos, préstamo y préstamo interbibliotecario)

¿cómo lo medimos?

- Número total de uso de fondos realizados en el último año

con el servicio de difusión selectiva de la información

- Elaborar, distribuir y publicar en la página web 11 Boletines sobre Urbanismo y Medioambiente al año

¿cómo lo medimos?

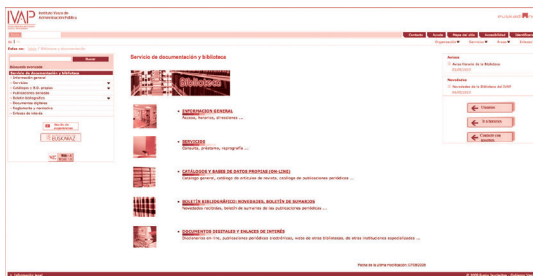
- Número de Boletines sobre Urbanismo y Medioambiente elaborados, distribuidos y publicados en la página web anualmente

con el servicio de difusión vía web

- Publicar 4 boletines de novedades bibliográficas al año en la página web
- Actualizar mensualmente los contenidos de la página web y de las redes sociales

¿cómo lo medimos?

- Número de boletines de novedades bibliográficas publicados anualmente en la página web
- Número de actualizaciones mensuales de la página web y de las redes sociales



<http://www.ivap.euskadi.eus>

El cumplimiento de los compromisos se revisa anualmente

Toda la información relativa al cumplimiento de estos compromisos, así como a los objetivos marcados para el ejercicio en curso, la puede encontrar en nuestra página web:

<https://www.ivap.euskadi.eus/compromisos-carta-biblioteca/z16-a3kalib/es/>

derechos

D

1
2
3
4
5

- A conocer el horario y disponibilidad del personal
- A sugerir la adquisición de recursos y documentos
- A solicitar asistencia siempre que la necesite
- A que se le atienda en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca
- A presentar sugerencias u observaciones sobre los servicios recibidos

y obligaciones

O

1
2

de las personas
usuarias

- De identificarse para hacer uso del servicio
- De cumplir con las disposiciones que regulan los distintos servicios de la Biblioteca/Centro de Documentación y en especial con las normas que se dicten para el préstamo de fondos bibliográficos, documentos y uso de salas

N

normativa

- [Reglamento de la Biblioteca/Centro de Documentación del IVAP.](#)
- Normativa sobre bibliotecas:
 - [Ley 11/2007, de 26 de octubre](#), de Bibliotecas de Euskadi
- Normativa sobre el IVAP:
 - [Ley 16/1983, de 27 de julio](#), sobre Regimen jurídico del Instituto Vasco de Administración Pública
 - [Decreto 133/2021, de 4 de mayo](#), por el que se regula la estructura y funciones del Instituto Vasco de Administración Pública
 - [Decreto 80/1986, de 11 de marzo](#), sobre Constitución, Funcionamiento y organización de Lurralde eta hiri Ikasketetarako Euskal Eskola-Escuela Vasca de Estudios Territoriales y Urbanos
- Normas relativas a la protección de datos de carácter personal:
 - [Reglamento \(UE\) 2016//679, de 27 de abril de 2016](#), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos)

- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre](#), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- [Ley 2/2004, de 25 de febrero](#), de Ficheros de datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos
- Normativa sobre propiedad intelectual:
 - [Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia

U

unidad

responsable de
esta carta

- Biblioteca / Centro de Documentación
- liburutegia@ivap.eus

¿cómo colaborar?



¿dónde estamos?



- Haciéndonos llegar sugerencias u observaciones por correo electrónico.
- Contestando a las encuestas que se realizan periódicamente a través de una plataforma online

Calle Alameda Recalde, 18. 1ª planta. 48009 Bilbao

Tel: 94 403 16 11

liburutegia@ivap.eus

www.ivap.euskadi.eus



H

Horario de atención

Lunes a viernes: 8:30 - 14:00