



Carta de Servicios

Presidencia del Gobierno de Canarias
Unidad de Biblioteca y Documentación



Carta de Servicios

Datos Identificativos del Órgano, Organismo o Entidad

Denominación:

Presidencia del Gobierno de Canarias.
Secretaría General.
Servicio de Estudios y Documentación.
Unidades de Biblioteca y Documentación.

Dirección:

Avenida José Manuel Guimerá, nº 5
38071 Santa Cruz de Tenerife

Plaza Dr. Rafael O'Shanahan, nº 1
35004 Las Palmas de Gran Canaria

Horario de atención al público:

Invierno: de lunes a viernes, de 9 a 14 horas (octubre-junio).

Verano: de lunes a viernes, de 9 a 13 horas (julio-septiembre).

Teléfonos:

Biblioteca:
922 477583 / 922 477159 / 928 306882

Documentación:

922 477514 / 922 477503 / 922 477571 / 928 306882

Fax:

922 477556

Correo electrónico:

Biblioteca:
biblioteca.presidenciadelgobierno@gobiernodecanarias.org

Documentación:
estudios@gobiernodecanarias.org

Acceso transportes públicos:

Santa Cruz de Tenerife:
Línea 1 del tranvía e Intercambiador Guaguas Titsa.

Las Palmas de Gran Canaria:
Guaguas Municipales: líneas 1, AO, BO, 11 y 17.

Páginas web:

Biblioteca:
<http://www2.gobiernodecanarias.org/biblioteca/>

Documentación:
<http://www.gobiernodecanarias.org/juriscan/>



Planos de Situación

Santa Cruz de Tenerife



Las Palmas de Gran Canaria



Gobierno de Canarias

Presidencia
del Gobierno
de Canarias

Unidad
de Biblioteca
y Documentación



Servicios que se Ofrecen al Ciudadano

I.- DATOS Y FINES DE LA BIBLIOTECA.

La Presidencia del Gobierno de Canarias cuenta con una biblioteca jurídica especializada en Derecho autonómico, administrativo, comunitario, constitucional y en temas económicos, estadísticos y sociales que se refieran a Canarias. Tiene como objetivo principal servir de fuente de información para la actividad jurídica y documental de la Administración autonómica.

Su origen está vinculado a las necesidades de organización administrativa de la propia Presidencia del Gobierno. La biblioteca se ha formado como una unidad destinada a proporcionar las referencias que le sean requeridas y a difundir selectivamente información bibliográfica.

A lo largo de más de dos décadas la biblioteca ha recopilado, seleccionado, catalogado y gestionado documentos: monografías, artículos de publicaciones periódicas y de libros, literatura gris, publicaciones oficiales, enciclopedias, repertorios, anuarios, etc., con el fin de formar una colección especializada. En la actualidad cuenta con más de 150 mil referencias, de las cuales más de 40 mil corresponden a libros y el resto a artículos de publicaciones periódicas y de libros. Debido a la existencia de una organización administrativa dispersa geográficamente, hay que señalar que el conjunto de la documentación citada no se encuentra íntegramente depositada en la propia biblioteca, hallándose parte de la misma en otros centros localizados del Gobierno de Canarias.

II.- DATOS Y FINES DEL SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN.

El servicio de documentación de la Presidencia del Gobierno de Canarias es un servicio de carácter jurídico especializado en derecho administrativo, autonómico, constitucional y comunitario. Tiene como principal objetivo realizar el seguimiento de la actividad documental de la Administración autonómica. Para ello cuenta, no sólo con documentación jurídica emanada de las instituciones propias de la Comunidad Autónoma de Canarias, sino con enlaces a otras fuentes jurídicas que tienen, o pueden tener, incidencias sobre la misma.

El mejor exponente de este servicio lo constituye la base de datos «JURISCAN», que ha sido desarrollada por el Gobierno de Canarias con el objetivo de difundir el conocimiento y facilitar la consulta del sistema jurídico de la Comunidad Autónoma. Es una base de datos principalmente legislativa, en la que pueden encontrarse todas las disposiciones generales emanadas de las instituciones autonómicas, detallando cuanto está relacionado con cada una de ellas, antes y después de su vigencia, con la relación de las disposiciones a las que ha afectado y de las referencias legislativas; pero también es una base de datos limitadamente jurisprudencial, en la medida que incluye nota de las sentencias que afectan a las disposiciones autonómicas. La búsqueda por materias se facilita con un tesoro de unos tres mil términos que sirve para

uniformar la terminología y estructurar la recuperación de documentos.

Biblioteca:

Informar de los fondos bibliográficos: realizar búsquedas en los distintos catálogos y orientar al usuario sobre las consultas que formule.

Elaborar listados bibliográficos

Facilitar listados bibliográficos de la información solicitada, en un período de tiempo no superior a cinco días. Se facilitarán listados por materias, autores, títulos, etc.

Prestar libros: las personas que utilicen los servicios de la Biblioteca de la Secretaría General de la Presidencia podrán solicitar un máximo de tres volúmenes por un período no superior a 20 días, a excepción de aquellos que por sus propias características no sean susceptibles de préstamo (enciclopedias, diccionarios, publicaciones periódicas, etc.). La Biblioteca de la Secretaría de la Presidencia del Gobierno está orientada principalmente a las Administraciones Públicas y a su personal, sin perjuicio de su utilización por parte del resto de la ciudadanía.

Reproducción de documentos: restringido a artículos de revistas y de libros colectivos solicitados con fines de estudio y/o investigación, siempre de conformidad con la legalidad vigente.

Consultar en otras bases de datos bibliográficas.

Documentación:

Informar de los datos y contenido de las disposiciones generales emanadas de las instituciones autonómicas de Canarias, relacionadas entre sí y con las referencias jurisprudenciales que les afectan.

Informar del contenido del archivo de jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Salas de lo Contencioso-Administrativo de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas de Gran Canaria, existente en este centro, de la jurisprudencia del Tribunal Supremo y del Tribunal Constitucional.

Informar del archivo de Boletines Oficiales existente en el centro: Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife, Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas, Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, Boletín Oficial de Canarias, Boletines Oficiales de las diferentes Comunidades Autónomas, Boletín Oficial del Estado y Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

Informar de los Dictámenes sobre proyectos normativos del Consejo Consultivo de Canarias y del Consejo Económico y Social de Canarias.

Reproducción de documentos: restringido a los Dictámenes, Boletines Oficiales y jurisprudencia anteriormente referenciada, siempre dentro de la legalidad vigente.

Nuestros Compromisos

Comunes

> Nos comprometemos a garantizar la atención con personal cualificado a las personas que soliciten cualquier tipo de información y a proporcionar el máximo nivel de satisfacción en sus consultas mediante la prestación de un trato individualizado, amable y cordial.

> Nos comprometemos a dar respuesta a las solicitudes de información en un plazo genérico de 1 día y máximo de 3 días hábiles, mediante teléfono, fax, correo ordinario o correo electrónico.

Biblioteca

> Nos comprometemos a tener actualizados los fondos que constituyen el objeto material de especialización de la biblioteca en un plazo máximo de un año, si se trata de libros, y de un mes, si son revistas, contados

Indicadores de la calidad del Servicio

Biblioteca

> Porcentaje de solicitudes de información bibliográfica atendidas en plazo.

> Grado de satisfacción se medirá directamente o mediante encuestas.

> Porcentaje de respuestas a las solicitudes de información cumplidas en plazo.

> Porcentaje de documentación proporcionada en plazo.

> Porcentaje de préstamos y/o reproducción de documentos facilitados en plazo.

> Encuestas anuales a los usuarios.

ambos plazos a partir de la salida a la venta en el mercado de los mismos.

> Nos comprometemos a proporcionar la documentación disponible en esta sede en el plazo máximo de 3 días hábiles, y de orientar al solicitante sobre la documentación que se encuentra fuera de la misma en igual plazo.

> Se facilitarán préstamos y/o fotocopias de los fondos disponibles en el mismo día de la solicitud.

Documentación

> Nos comprometemos a proporcionar copia de la documentación ubicada en los archivos de este centro en el plazo máximo de 3 días hábiles.

Documentación

> Porcentaje de solicitudes de información al servicio de documentación atendidas en plazo.

> Grado de satisfacción se podrá medir a través de las manifestaciones de las personas que utilicen los servicios de Documentación o mediante encuestas anuales.

Necesitamos su Opinión: Sugerencias y Reclamaciones

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro, en la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

El sistema de sugerencias y reclamaciones está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página Web del Gobierno de Canarias.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias

y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 05/08/94), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16.6.99).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.