



*Oficinas Auxiliares
Asamblea Nacional del Poder Popular y del Consejo de Estado
Departamento Independiente de Biblioteca y Documentación*

CARTERA DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

La Cartera de Servicios es el documento oficial por el cual la Biblioteca informa de manera pública a sus usuarios los servicios que ofrece y en qué consisten. También queda plasmado en dicho documento los compromisos de calidad en su prestación, los indicadores que medirán el grado de cumplimiento de los compromisos y los canales existentes para el usuario mantenga comunicación con la Biblioteca. Es una herramienta de comunicación y difusión al igual pretende garantizar la mejora continua de nuestros servicios para la comunidad usuaria y la sociedad en general.

DATOS IDENTIFICATIVOS

La Biblioteca y Centro de Documentación “Antonio Maceo” desde su condición de *biblioteca especializada* (biblioteca parlamentaria) en temas legislativos y jurídicos, ofrecerá una gama de servicios bastante amplios, los cuales se encuentran desde servicios tradicionales que normalmente se imparten en cualquier tipo de biblioteca hasta servicios mucho más especializados y relacionados con la formación jurídica y legislativa de los usuarios que acceden a esta. Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) es otro de los recursos de los cuales disponemos para brindar servicios relacionados con Internet. Disponemos de amplias colecciones relacionadas con temas legislativos y jurídicos y con la colección de Gacetas Oficiales más grande.

La Biblioteca y Centro de Documentación “Antonio Maceo” perteneciente a las Oficinas Auxiliares de la Asamblea Nacional del Poder Popular y del Consejo de Estado (ANPP y CE) será gestionada por el Departamento Independiente de Biblioteca y Documentación de dichas oficinas.

MISIÓN

La Biblioteca especializada “Antonio Maceo” es una unidad de información clave en el soporte y desarrollo de temas jurídicos y legislativos de la nación, facilitando el acceso y la difusión de los recursos de información que atesora y colaborando en los procesos de creación y trasmisión del conocimiento.

VISIÓN

Pretende convertirse en el centro de información de referencia a nivel nacional en cuanto a temas jurídicos y legislativos. Ser un espacio agradable y accesible

para los usuarios en cuanto a buenas prácticas en los servicios y productos ofrecidos, contando para ello con el apoyo que ofrecen las TICs, un personal altamente comprometido y que cumpla con las metas de calidad y objetivos del órgano al cual se subordina, para así transformar el entorno infocomunicacional de nuestra sociedad. Además de ganar reconocimiento a nivel internacional como biblioteca parlamentaria y pertenecer a las organizaciones internacionales de su tipo.

VALORES COMPARTIDOS

- Orientación al usuario
- Profesionalidad
- Responsabilidad y Compromiso social
- Transparencia en los procesos
- Vocación de servicio

HORARIO

Lunes a viernes de 9:00 am a 4:30 pm

Afectaciones al horario

Almuerzo: de 1:00 pm a 2:00 pm

ESPACIOS

Sala de lectura: Tiene una capacidad de 54 personas dispuestos en 9 mesas de 6 sillas. Dispone además de una silla para que el usuario sea atendido por el bibliotecario y dos bancos exteriores de espera.

Sala de Navegación: Dispone de dos mesas con dos sillas para dos computadoras conectadas a internet por cable de red.

Aula Parlamentaria: Dispone de pizarra, computadora, pupitres y otros medios de enseñanza-aprendizaje.

USUARIOS

- Usuarios internos: *trabajadores* de las Oficinas Auxiliares, *diputados y delegados*.
- Usuarios externos: *trabajador* de entidades afines a la ANPP y CE (Fiscalía, Contraloría, Tribunal, Consejo de Ministros, Presidencia de la República, organizaciones políticas y de masas; y otros que lo soliciten los servicios al centro), *estudiantes e investigadores* (los cuales deberán portar una carta de su centro laboral).

Los usuarios deberán llenar una solicitud de servicio de acuerdo a sus respectivas categorías. Los modelos se podrán entregar personalmente o por correo, por ello se colocarán para su descarga en la intranet, el sitio y las redes sociales.

SERVICIOS

Servicios Tradicionales

- Referencia: Primeramente se tiene en cuenta el tipo de usuario que hace petición del servicio, la vía por la cual hace la consulta (telefónica o presencial) y se guía al usuario hacia formular correctamente su pregunta de información y a encontrar la información que verdaderamente responda a su necesidad. Se formula una estrategia de búsqueda y finalmente se sintetiza la demanda y se comprueba que era exactamente lo que el usuario quería plantear. Posteriormente se procede a buscar dentro del fondo documental, según el sistema de clasificación que se usó para su organización, el documento que desea consultar el usuario.
- Consulta en sala de lectura y acceso a documentos en cualquier soporte documental: Se llevará un registro de los lectores donde cada cual registrará su nombre, apellidos, título del material consultado, su autor y el formato de la documentación en una boleta facilitada por el bibliotecario. Se procede a la búsqueda de dicho título en el sistema y se ofrece al usuario para su consulta en el espacio de sala de lectura. Una vez el usuario termine con el documento, se devuelve a su lugar en el estante.
- Préstamo a domicilio: Se le ofrece a todos los usuarios internos y externos que deseen consultar el fondo documental perteneciente a la biblioteca. Se registra en el registro de préstamos a domicilio el nombre y los apellidos del usuario, dirección, carnet de identidad, el título del material solicitado, las fechas de devolución de los documentos prestados, número de ejemplares prestados, así como la identificación del encargado que realizó el préstamo. Estos datos se relacionan en el momento que se realice el préstamo y están sujetos a la Estrategia de Préstamo establecida por el centro.
- Difusión selectiva de la información (DSI): Servicio de alerta informativa a la medida de cada usuario en función de sus intereses concretos. Se realiza a través de la entrevista entre el usuario y el documentalista, donde se formula una estrategia de búsqueda a partir de los términos de indización, proporcionándole al usuario un impreso con las necesidades informativas de su demanda. Se le facilita al usuario un cuestionario donde este puede evaluar la calidad de la búsqueda, y si esta debe ser corregida para adecuarse a su perfil.
- Disseminación selectiva de la Información (DiSI): De acuerdo con las necesidades específicas que caracterizan a determinado grupo de usuarios que consumen información en la biblioteca, se realiza una difusión de temas específicos que respondan directamente a sus intereses cognoscitivos. Los

documentos se suministran mediante las vías de difusión que posee el centro de manera periódica.

Servicios de Gestión de Conocimientos

- Orientación al usuario en el uso de las fuentes, servicios y recursos de la información: Consiste en guiar al usuario en el uso del sistema y la utilidad del mismo al suplir sus necesidades informativas. Se tendrán en cuenta las características básicas (edad, nivel de escolaridad, objetivo por el cual toman el taller o curso) de los grupos etarios que asistirán a dicha formación. También se tendrá en cuenta la formación de los usuarios desde el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) de acuerdo a las características y recursos de la biblioteca.
- Programa de alfabetización en información (ALFIN): Se elaborarán programas de desarrollo dirigidos hacia la formación de lectores o usuarios. Cada programa de ALFIN deberá contener los contenidos a desarrollar, métodos que se aplicarán, tiempo a desarrollar y profesores a impartir las clases. Estos programas se corresponderán a la Estrategia de Formación de Lectores y se usará el espacio del Aula Parlamentaria, que también gestiona el Departamento Independiente de Biblioteca y Documentación.
- Buzón de sugerencias: Para mejorar la calidad de los servicios sistemáticamente se analizarán las sugerencias hechas por los usuarios en cuanto a los servicios ofrecidos, la cual servirá para aumentar la calidad de los mismos y de esta manera complacer a sus consumidores. Estos datos quedarán registrados en el Libro de quejas y sugerencias, los cuales servirán para posteriores investigaciones. Las propuestas de optimización de los servicios se presentará en el balance anual ante la dirección de las Oficinas Auxiliares de la ANPP y CE.
- Actividades de difusión de la lectura, de los productos informacionales y de los servicios mismos: Se elaborarán campañas de comunicación para poner en conocimiento de los usuarios los títulos de los documentos adquiridos, los productos y los servicios de la Biblioteca. Dentro de las campañas se realizarán boletines, sueltos, carteles, infografías y otras propagandas.
- Representación de la información y el conocimiento: Consiste en la elaboración de tablas, gráficos, infografías, nubes de etiquetas o taxonomías, folksonomías, mapas conceptuales u ontologías, presentaciones, posters, carteles, resúmenes, exposiciones de colecciones, la lectura del mes, etc.; que le permitan a los usuarios una mejor comprensión del tema del que se trate el contenido representado.

- Curaduría de contenidos: Se entiende por la capacidad para filtrar contenidos con significativa relevancia sobre un tema específico. Este servicio requiere de la acción proactiva del bibliotecario en la búsqueda de documentos que le resulten realmente necesarios a usuarios determinados, teniendo en cuenta los criterios de relevancia.

Servicios asociados a Internet

- Envío por correo: Se enviarán vía correo electrónico los materiales digitales que solicite el usuario, previa consulta del usuario a las colecciones o resultado del DSI o DiSI. Así como, los productos informacionales elaborados para difundir los servicios y nuevas adquisiciones.
- Foros de discusión: Donde nos mantendremos actualizados sobre los temas de interés para la biblioteca y a cerca de la profesión, así como mantendremos actualizados a nuestros usuarios sobre las actividades de formación que estará ofertando la biblioteca. Estos foros pueden abrirse en nuestra página web, en las plataformas de redes sociales o en otros sitios web que se coordinen.
- Internet: A través de clientes ligeros en el mismo horario de servicio de la biblioteca los usuarios podrán navegar en internet en el espacio destinado para el servicio. De ser necesario el bibliotecario acude a ayudar al usuario en la formulación de su estrategia de búsqueda, búsqueda de bibliografía especializada, recomendar mejores y más apropiadas fuentes de información.
- Búsqueda y recuperación en Internet y bases de datos: El bibliotecario tiene acceso a internet y las bases de datos tanto internas como externas y respondiendo a la necesidad del usuario, le proporcionará al mismo el contenido que busca sean enlaces webs o documentos electrónicos.
- Repositorio de información: El usuario tendrá acceso a este servicio en el horario de servicio de la biblioteca y con ayuda del bibliotecario. Es un conjunto de bases de datos relacionales, enlazadas entre sí, que permite el almacenamiento y consulta de diversas fuentes documentales, garantizando la accesibilidad de los mismos de acuerdo con las políticas institucionales. Una vez este sistema esté de cara a la web, los usuarios podrán acceder a la información a través de su dirección electrónica desde cualquier parte de acuerdo con el alcance (nacional o internacional) de esta.

Servicios con entidades

- Préstamo interbibliotecario: Con mediación jurídica se accede a las obras, o copias, que no están en la biblioteca, con la necesidad de la cooperación, de conseguir fondos cuya consulta es imposible de otra manera. A través

de una ficha se plasman los datos necesarios para el préstamo teniendo en cuenta nombre de ambos centros, números de ejemplares y título de cada documento, razón por la cual se realiza el préstamo, funcionario encargado de realizar el proceso por ambas instituciones, plazos de tiempo para el préstamo.

- **Eventos:** Se realizarán todas aquellas actividades que por su naturaleza sean de interés para la entidad, las que también pueden realizarse de convenio con otras instituciones académicas, científicas y afines. Estos eventos se planificarán y se convocarán a través de los medios de comunicación a disposición de la Biblioteca.
- **Conferencias, cursos y talleres:** Con el objetivo de esclarecer los conocimientos sobre el sistema político cubano y difundir la labor de la Asamblea Nacional del Poder Popular y del Consejo de Estado. También como espacio para la búsqueda de solución de problemas, la capacitación y el entrenamiento en materias relacionadas con los intereses de los usuarios, y potenciando los temas legislativos. Se usará como espacio el Aula Parlamentaria, en planificación de conjunto con las direcciones de Comunicación Social; Jurídica; Organización, Planificación y el Departamento de Servicios, para garantizar la logística y calidad de las mismas, incluyéndose las afectaciones en los planes de trabajo mensuales.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios bibliotecarios se pueden evaluar de acuerdo al nivel de análisis que se realicen mediante la Autoevaluación, Evaluación Externa o la Certificación. Para la realización de cualquiera tipo de evaluación se tiene en cuenta los indicadores de calidad de los servicios.

Indicadores de calidad

Para la evaluación de los servicios se medirán los siguientes indicadores de calidad recogidos y analizados por el bibliotecario.

- ✓ No. De quejas y sugerencias atendidas
- ✓ Pertinencia de la colección
- ✓ Grado de conocimiento, uso y satisfacción de los usuarios
- ✓ Servicio más solicitado Usuarios más asiduos
- ✓ Tipología de bibliografía más consultada
- ✓ Desempeño del bibliotecario
- ✓ Efectividad en los procesos
- ✓ Recursos empleados y su Relación costo-utilidad
- ✓ Tantos otros sean necesarios para la medición.