

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Biblioteca Nacional de España es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Secretaría de Estado de Cultura. De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1638/2009, de 30 de octubre, por el que se aprueba el vigente Estatuto de la Biblioteca Nacional de España, corresponden a este Organismo los siguientes fines y funciones:

- Reunir, catalogar y conservar los fondos bibliográficos impresos, manuscritos y no librarios de carácter unitario y periódico, recogidos en cualquier soporte material, producidos en cualquier lengua española o en otro idioma, y puestos al servicio de la investigación, la cultura y la información, así como a la difusión de su conocimiento.
- Organizar y planificar la preservación y conservación digital del patrimonio bibliográfico y documental cuya custodia le está encomendada, incluyendo el publicado en redes electrónicas, en beneficio de generaciones futuras.
- Fomentar la investigación, fundamentalmente en el área de humanidades, mediante la consulta, estudio, préstamo y reproducción de materiales que constituyen su fondo bibliográfico y documental.
- La alta inspección y el seguimiento del depósito legal con el fin de elaborar y difundir la información sobre la producción bibliográfica española, a partir de las entradas derivadas de dicho depósito.
- Prestar los servicios de asesoramiento y estudio que la Administración General del Estado le encomiende en el campo de la biblioteconomía y bibliografía, así como en el de la conservación, acrecentamiento y difusión del patrimonio bibliográfico.
- Desarrollar programas de investigación y de cooperación con otras bibliotecas y demás entidades culturales y científicas que puedan contribuir al mejor desarrollo de sus funciones.
- Realizar la *Bibliografía española* a partir de los registros bibliográficos de los documentos publicados en España y que ingresan en la BNE de acuerdo con las disposiciones vigentes del depósito legal.
- Promover programas internacionales de cooperación interbibliotecaria y tomar parte activa en proyectos europeos e internacionales de interés para la BNE tales como la Biblioteca Digital Europea, sin perjuicio de las competencias de la Dirección General de Política e Industrias Culturales y del Libro del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Actuar como centro español del ISSN, sin perjuicio de las competencias que asuman en esta materia las comunidades autónomas.
- Cualquier otra función que en el marco de actuación propio de la Biblioteca Nacional de España se le atribuya por alguna disposición legal o reglamentaria.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Horarios

Información general y carnés e información bibliográfica: lunes a viernes, de 9 a 21 h y sábados de 9 a 14 h (la expedición de carnés se cierra 15 minutos antes).

Salón general de lectura y Sala de prensa y revistas: lunes a viernes, de 9 a 21 h y sábados de 9 a 14 h.

Sala Goya y Sala Cervantes: lunes a viernes, de 9 a 20 h y sábados, de 9 a 14 h.

Sala Barbieri: lunes a viernes, de 9 a 20 h.

Servicio de documentación bibliotecaria: lunes a viernes, de 9 a 15 h y sábados, de 9 a 14 h.

Sala de la sede de Alcalá de Henares: lunes a viernes, de 9 a 14 h.

El servicio de fondos para los usuarios podrá cerrarse con un tiempo de antelación al cierre de las salas.

Museo de la Biblioteca Nacional de España y salas de exposiciones:

martes a sábados, de 10 a 20 h y domingos y festivos de 10 a 14 h.

Préstamo interbibliotecario: lunes a viernes, de 9 a 15 h.

Oficina de Reprografía: lunes a viernes, de 9 a 19 h.

Fotocopias al público: lunes a viernes, de 9 a 20 h y sábados de 9 a 13 h.

Registro: lunes a jueves, de 9 a 14:30 h y de 15:30 a 17:30 h y viernes de 9 a 15 h.

En determinadas épocas como Navidad, Semana Santa y verano, los horarios anteriores pueden verse alterados. La Biblioteca Nacional de España cerrará una semana del mes de enero para realizar el recuento anual.

En la web de la BNE (www.bne.es) se puede consultar la información vigente en cada momento acerca de los horarios de apertura de las salas y de los servicios a los usuarios, así como los cambios de horario y los días de cierre.

Direcciones y medios de acceso

Sede principal

Dirección: Paseo de Recoletos, 20; 28071 Madrid - España.

Transportes: metro (Colón, Serrano). Cercanías RENFE (Recoletos).

Autobuses (1, 5, 9, 14, 19, 21, 27, 37, 45, 51, 53, 74, 150).

Teléfonos:

Centralita (+34) 91 580 78 00

Información general y carnés (+34) 91 580 78 23

Actividades culturales (+34) 91 580 78 94

Exposiciones (+34) 91 580 78 95

Museo de la BNE (+34) 91 580 77 59

Fax (+34) 91 580 77 31

Contacto vía web:

Formularios "Opine" (comentarios y sugerencias) y "Contacte con nosotros" (contacto con áreas específicas de la BNE)

Página web: <http://www.bne.es>

Sede electrónica de la BNE: <http://sede.bne.gob.es>

Sede de Alcalá de Henares

Dirección: Campus de la Universidad de Alcalá. Ctra. de Alcalá de Henares a Meco, Km. 1,600; 28071 Alcalá de Henares (Madrid).

Teléfono: centralita (+34) 91 883 24 02

Correo electrónico: cad@bne.es

La **unidad responsable** de la Carta de servicios de la Biblioteca Nacional de España es la Dirección Técnica.

Teléfono: (+34) 91 580 78 80 **Fax:** (+34) 91 580 77 31

Correo electrónico: direccion.tecnica@bne.es



Madrid



Alcalá de Henares

© Biblioteca Nacional de España
NIPO: 032-14-007-3 DL: M-5164-2014

CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca Nacional de España

2014-2017



SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A LOS USUARIOS

Información general y especializada sobre sus colecciones y servicios.

CONSULTA DE LOS FONDOS

Consulta de documentos originales o reproducidos, obras de referencia, bases de datos y publicaciones electrónicas.

REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

Con fines de estudio, investigación y editoriales, mediante:

- Autoservicio de fotocopias, bajo licencia de Cedro, de publicaciones posteriores a 1958 según normas disponibles en la web.
- Por encargo a la Oficina de Reprografía.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Préstamo de fondos de otras bibliotecas solicitados por los usuarios de la Biblioteca Nacional de España y de fondos de ésta última solicitados por otras bibliotecas.

ACTIVIDADES CULTURALES

Exposiciones temporales, conferencias, presentaciones de libros, visitas guiadas y otras actividades.

MUSEO DE LA BNE

Exposición permanente de una muestra representativa de las colecciones librarias, artísticas e industriales integradas en el patrimonio de la BNE, así como acciones educativas y formativas dirigidas a público adulto e infantil y juvenil.

PUBLICACIONES

Programa editorial de la Biblioteca Nacional de España integrado en el Plan de Publicaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

FORMACIÓN DE USUARIOS

Con programas a varios niveles dirigidos a los nuevos usuarios o a quienes desean tener un mayor conocimiento de la Biblioteca.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Infraestructura para uso de ordenadores portátiles propios, acceso inalámbrico a Internet, guardarropa, sillas de ruedas, taquillas, áreas de descanso y cafetería-restaurante.

CESIÓN DE ESPACIOS A ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Previo estudio de la actividad propuesta y abono de las tasas previstas en la legislación vigente.

SERVICIOS EN LÍNEA

- Catálogo bibliográfico de la BNE y acceso a otros catálogos
- Directorio de bibliotecas y hemerotecas españolas
- Biblioteca Digital Hispánica y Hemeroteca Digital
- Publicaciones
- Sugerencia de compra
- Propuesta de donativo
- Solicitud de ISSN
- Solicitud de carné a distancia
- Petición anticipada de fondos
- Solicitud de reproducción de documentos
- Préstamo interbibliotecario
- Impresión bajo demanda
- Información bibliográfica en línea "Pregúntenos"
- Reserva para cursos de formación de usuarios
- Boletín de actividades culturales
- Quejas y sugerencias
- Formularios de comentarios y sugerencias "Opine" y "Contacte con nosotros"

DERECHOS ESPECÍFICOS DE USUARIOS Y VISITANTES

Los usuarios de la Biblioteca Nacional de España tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- Recibir la información básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Acceder a los servicios prestados por la Biblioteca Nacional de España en las condiciones establecidas por la normativa vigente y durante periodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer, en la mayor medida posible, sus necesidades.
- Acceder a la consulta y estudio de la colección conservada en la Biblioteca, de acuerdo con las normas y procedimiento establecidos.
- Acceder electrónicamente a los servicios públicos (artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio).

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Actualizar diariamente la información en la página web e indicar las novedades.
2. Proporcionar información presencial con un tiempo máximo de espera de 10 minutos sobre las condiciones de acceso, la consulta de fondos y los servicios que ofrece la BNE.
3. Atender las consultas bibliográficas directas en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos.
4. Responder a las peticiones diferidas de información bibliográfica en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
5. Servir la petición directa de fondos en un tiempo máximo de 30 minutos.
6. Servir la petición anticipada de fondos en la fecha solicitada por el usuario. La solicitud deberá efectuarse al menos con 48 horas de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos.
7. Conformar o enviar los presupuestos de reprografía en el plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
8. Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago.
9. Cursar las solicitudes de préstamo interbibliotecario o informar de las causas de cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
10. Informar, en formato impreso o virtual, como mínimo con una semana de antelación al mes de referencia, sobre el lugar, día y hora de celebración de las actividades culturales de la Institución.
11. Ofrecer una programación de visitas guiadas al recinto de la BNE o una muestra representativa de sus colecciones patrimoniales, con una frecuencia mínima de 20 visitas al semestre, para grupos de público general y familiar, académicos y profesionales del mundo del libro y las bibliotecas.
12. Ofrecer una programación de exposiciones temporales de al menos 4 al año que, como mínimo en una tercera parte, estén integradas por fondos propios de la BNE.
13. Ofrecer una programación de actividades culturales, educativas y formativas, con una frecuencia mínima de 20 al semestre, entre conferencias, ciclos literarios y coloquios, talleres o de cualquier otro tipo, referida en su mayor parte a fondos patrimoniales de la BNE, a la actividad propia de la Institución o a la actualidad cultural general y literaria en particular del panorama editorial, académico y educativo.
14. Renovar al menos 3 veces al año la exposición de colecciones de la BNE en la Sala de las Musas del Museo de la BNE.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

1. Frecuencia de actualización de la página web.
Número de:
2. Visitantes a los que se ha facilitado información general con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total.

3. Lectores a los que se ha facilitado información bibliográfica directa en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total.
4. Respuestas a consultas bibliográficas diferidas realizadas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
5. Peticiones directas de fondos atendidas en el plazo máximo de 30 minutos y porcentaje sobre el total.
6. Peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y porcentaje sobre el total.
7. Presupuestos de reprografía conformados o enviados en el plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
8. Reproducciones de fondos atendidas en el plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago y porcentaje sobre el total.
9. Solicitudes de préstamo interbibliotecario cursadas o informadas sobre las causas de su cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
10. Boletines informativos de las actividades culturales de la BNE en los que se ha seguido el procedimiento de informar como mínimo con una semana de antelación al mes de referencia, sobre el lugar, día y hora de celebración de las actividades, y porcentaje sobre el total.
11. Visitas guiadas a la BNE realizadas en cada semestre.
12. Exposiciones temporales realizadas en el año.
13. Actividades culturales, educativas y formativas llevadas a cabo en el semestre.
14. Exposiciones de colecciones de la BNE celebradas en el año en la Sala de las Musas del Museo de la BNE.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que la Biblioteca ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán formular una reclamación al titular de la Dirección de la Biblioteca Nacional de España, quien se dirigirá al usuario por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se ha podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado. Este incumplimiento en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios de la Biblioteca Nacional de España pueden participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de servicios.
- Las comunicaciones postales, telefónicas y electrónicas remitidas a la BNE.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- De forma presencial, en el formulario disponible en el Registro General de la BNE y en los registros de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección Técnica de la BNE, ubicada en Paseo de Recoletos, 20; 28071 Madrid - España.
- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica del interesado, a la dirección: direccion.tecnica@bne.es
- A través del registro electrónico en la Sede Electrónica de la BNE: <https://sede.bne.gob.es>
Requiere el uso de un certificado digital o sistema de firma electrónica reconocida por entidades oficiales de certificación nacionales, o del DNI electrónico.