

- Consultas bibliográficas directas atendidas en la Sala de Lectura con un tiempo máximo de espera 10 minutos y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a peticiones de información bibliográfica recibidas a través de teléfono, correo electrónico o postal en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Peticiones directas de fondos atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos y porcentaje sobre el total.
- Número de usuarios que han tenido acceso a los recursos electrónicos de la biblioteca en el momento de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Número de usuarios que han visionado las videograbaciones una vez servida la película y porcentaje sobre el total.
- Reproducciones de fondos atendidas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la petición y porcentaje sobre el total.
- 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.
- Boletines de novedades, boletines de sumario y guías del lector editadas y difundidas por la Biblioteca durante el año y porcentaje sobre el total.
- Frecuencia de actualización del blog de las Bibliotecas del MECD.

Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que la Biblioteca de Cultura ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, podrán formular reclamaciones por escrito o correo electrónico ante el titular de la Subdirección General de Documentación y Publicaciones, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento. La queja o reclamación irá dirigida a la unidad responsable de la Carta de Servicios.

El titular comunicará al ciudadano por carta o correo electrónico las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia y les presentará las correspondientes disculpas. Las medidas que, en caso de reconocimiento del incumplimiento, se deriven de la resolución de la reclamación, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

Quejas y sugerencias

Los ciudadanos y usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio según el procedimiento establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio:

* **La Unidad responsable de la Carta de Servicios es la Subdirección General de Documentación y Publicaciones**

Edita: © Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
Secretaría General Técnica. Subdirección General de Documentación y Publicaciones.
NIPO: 030-15-200-1

- De forma presencial mediante escrito ante el Registro General y dirigido a la Biblioteca de Cultura, Plaza del Rey s/n. Casa de las Siete Chimeneas (Edificio) Planta 0, 28071 Madrid.
- Mediante llamada telefónica a la unidad responsable de la Carta (91 7017213 y 91 7017217).
- Por correo postal dirigido a Biblioteca de Cultura, Plaza del Rey s/n. Casa de las Siete Chimeneas (Edificio) Planta 0, 28071 Madrid.
- Por correo electrónico dirigido a la dirección biblioteca.cultura@mecd.es
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, sistema que requiere el uso del DNI-e o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado (<https://sede.educacion.gob.es/catalogo-tramites/atencion-ciudadano/reclamaciones-sugerencias.html>).

Información complementaria

• Horario

– **De lunes a viernes:** de 09:00 a 14:30 h.

• Localización

– **Dirección:** Plaza del Rey s/n, Casa de las Siete Chimeneas (Edificio), planta 0, 28071 Madrid.

– **Teléfonos:** 91 7017213 y 91 7017217.

– **Correo electrónico:** biblioteca.cultura@mecd.es

– **Web:** <http://www.mecd.gob.es>

[es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/cultura/biblioteca-y-centros-de-documentacion/cdcul/portada.html](https://sede.educacion.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/cultura/biblioteca-y-centros-de-documentacion/cdcul/portada.html)

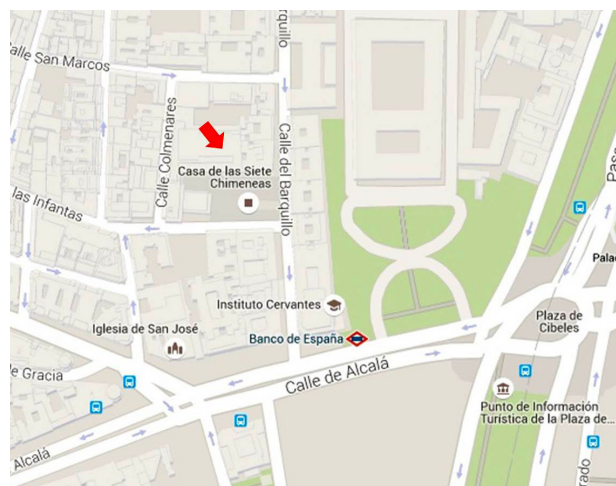
– **Blog:** <http://blogbibliotecas.mecd.gob.es/>

• Medios de acceso y transporte

– **Metro:** Banco de España, Chueca.

– **Autobuses:** 5, 9, 51, 52, 53, 146, 150, 53 (entre otras).

– **Cercanías:** Recoletos y Sol.



Carta de Servicios

Biblioteca de Cultura



2015-2018



Datos identificativos y fines

La Biblioteca de Cultura es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Educación Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Documentación y Publicaciones, dependiente de la Secretaría General Técnica, que se encuentra ubicada en el histórico edificio Casa de las Siete Chimeneas, Plaza del Rey 1 (Madrid). La historia del centro ha estado estrechamente vinculada a la del propio Ministerio, remontándose sus orígenes al año 1977, cuando se crea el Ministerio de Cultura y Bienestar Social por Decreto 1558/1977. En el año 2011, el Ministerio de Cultura pasa a ser Secretaría de Estado, formando parte del Ministerio de Educación Cultura y Deporte y la biblioteca cambia su anterior denominación de Centro de Documentación Cultural por la de Biblioteca de Cultura.

El objetivo principal de la Biblioteca es proporcionar al personal del Departamento la información necesaria para el desarrollo de su actividad, adquiriendo, procesando y difundiendo la documentación que le es propia. Está especializada en política y desarrollo cultural, gestión y economía de la cultura, industrias culturales, patrimonio, estadísticas y legislación cultural y otras materias relacionadas con la cultura. Actualmente está abierta a todos los ciudadanos que deseen consultar sus fondos

Relación de servicios prestados

• Información, atención y asesoramiento al usuario

Información general sobre accesos, horarios, normas de uso, colecciones y servicios. Además proporciona orientación sobre la búsqueda y localización de documentos tanto en la Biblioteca como en otros catálogos.

• Consulta en Sala

En la sala de lectura pueden consultarse todas las publicaciones que integran el fondo bibliográfico de la biblioteca. En esta sala se encuentra la colección de referencia, de libre acceso para los usuarios, el resto de la colección bibliográfica, conservada en los depósitos, se sirve al usuario tras ser solicitada al personal del centro.

• Información bibliográfica

La Biblioteca orienta y responde a las necesidades de información de los usuarios, en las distintas áreas de la actividad cultural y sobre los recursos disponibles.

Acceso al catálogo vía Web así como a los boletines con las novedades bibliográficas recibidas en los últimos meses en la Biblioteca.

• Préstamo personal

Préstamo para todos los usuarios, que permite obtener libros y publicaciones de la biblioteca para su consulta fuera de la misma.

Es imprescindible para acceder a este servicio que los usuarios externos al Ministerio cuenten con un carné de usuario.

• Préstamo interbibliotecario

Préstamo de fondos de otras bibliotecas solicitados por los usuarios de la Biblioteca de Cultura y de fondos de ésta última solicitados por otras bibliotecas

• Petición de adquisiciones

Solicitud de compra de material bibliográfico que no se encuentre en el catálogo y siempre que tenga relación con la materia de esta Biblioteca.

• Reprografía

Se permite la reproducción de documentos con fines de estudio, investigación o de carácter editorial, respetando siempre la legislación vigente.

• Donaciones e intercambio de publicaciones

Servicio de donación de publicaciones duplicadas del que se puede beneficiar cualquier biblioteca, archivo o centro de documentación y servicio de intercambio institucional con aquellos centros que lo tienen estipulado.

• Servicios en línea

Servicios a los usuarios de acceso libre, en la web de la Biblioteca de Cultura o a través de correo electrónico en la dirección: biblioteca.cultura@meecd.es

- Solicitar el carné.
- Solicitar adquisiciones.
- Reproducción de documentos.
- Información bibliográfica.
- Préstamo interbibliotecario.
- Información sobre novedades.
- Renovar un préstamo.
- Reservar un libro prestado.
- Enviar comentarios.

Derechos específicos de los usuarios

- Acceder a la sala de lectura previa aceptación de sus normas internas.
- Recibir información y orientación sobre los servicios, la colección bibliográfica y las bases de datos de la Biblioteca.
- Acceder a la colección y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Obtener el préstamo personal de los materiales prestables de la biblioteca.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

Participación de los usuarios

Los usuarios de la Biblioteca de Cultura 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 Biblioteca o al buzón de correo de ésta (biblioteca.cultura@meecd.es)
- La entrega de sus desideratas bibliográficas para la adquisición de materiales para la biblioteca.
- Los comentarios a las entradas publicadas en el Blog que la Biblioteca comparte con otros Centros de Información del MECD (<http://blogbibliotecas.meecd.gob.es/>).

Compromisos de calidad

- 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 Biblioteca.
- Atender las consultas bibliográficas directas en la Sala de Lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos. En el caso de solicitudes complejas de información bibliográfica en las que haya que utilizar diversas fuentes de información el plazo máximo de atención será de 30 minutos.
- Responder a las peticiones de información bibliográfica recibidas a través de teléfono, correo electrónico o postal, en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
- Servir la petición directa de fondos en un plazo máximo de 10 minutos.
- Permitir acceso a los recursos electrónicos de la biblioteca en el momento de la solicitud.
- Posibilitar el visionado de videgrabaciones, una vez servida la película en préstamo.
- Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la recepción de la petición.
- Cursar las solicitudes de préstamo interbibliotecario o informar de las posibles causas de cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Publicar y difundir las publicaciones de la Biblioteca: Boletín de Novedades, Boletín de Sumarios y Guía del Lector según el calendario establecido anualmente.
- Actualizar el blog de las Bibliotecas del MECD al menos una vez por semana.

Indicadores del nivel de calidad

La Biblioteca de Cultura evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Usuarios a los que se ha proporcionado 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 Biblioteca, y porcentaje sobre el total.