

## Indicadores del nivel de calidad

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

- Visitantes 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.
- Consultas bibliográficas directas atendidas en las salas de lectura, con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a peticiones diferidas de información bibliográfica 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.
- Peticiones anticipadas de fondos servidas en la fecha solicitada por el usuario y porcentaje sobre el total.
- Reproducciones de fondos atendidas en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de 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.
- Frecuencia de envío de las novedades sobre Enseñanza Superior al grupo de contactos.
- Frecuencia de actualización de las novedades de las obras ingresadas en la Biblioteca.
- Frecuencia de actualización del blog de las Bibliotecas del MECD.

## Medidas de subsanación

Los usuarios de los servicios referidos en la Carta de Servicios, en caso de incumplimiento de los compromisos, 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. Por carta o correo electrónico, el titular comunicará al ciudadano las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia y le 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.

\* 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: 030-15-202-2

## 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:

- De forma presencial mediante escrito ante el Registro General y dirigido a Biblioteca de Educación, calle San Agustín, 5, 28014 Madrid.
- Mediante llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta (91 774 80 00).
- Por correo postal dirigido a Biblioteca de Educación, calle San Agustín, 5, 28014 Madrid.
- Por correo electrónico dirigido a la dirección [biblioteca@mecd.es](mailto:biblioteca@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 9:00 a 14:30 y de 16:00 a 18:00 h.
- **Dirección**
  - Biblioteca de Educación  
Calle San Agustín, 5,  
28014 Madrid
  - Teléfono: 91 774 80 00
  - Correo electrónico:  
[biblioteca@mecd.es](mailto:biblioteca@mecd.es)
- **Web:** <http://www.mecd.gob.es/biblioteca-central>
- **Blog:** <http://blogbibliotecas.mecd.gob.es/>
- **Medios de acceso y transporte**
  - **Metro:** Antón Martín, Banco de España, Sevilla y Sol.
  - **Autobuses:** 10, 14, 27, 34, 37, 45 (entre otras)



# Carta de Servicios

## Biblioteca de Educación



2015-2018



## Datos identificativos y fines

La Biblioteca de Educación del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 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. Fue creada por R.O. del Ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes de 18 de abril de 1912.

Tiene como objetivo fundamental cubrir las necesidades de información del Departamento, adquiriendo, procesando y difundiendo la documentación que le es propia. Es una biblioteca especializada y un referente de información sobre temas de educación y pedagogía y, muy especialmente, sobre los temas de política, legislación y estadísticas educativas. Tiene como primer usuario a las diferentes unidades del propio Ministerio, pero está abierta a todos los centros y a todos los profesionales y estudiosos del mundo de la educación, a los que presta servicios como apoyo para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la cultura. Proporciona servicios de información bibliográfica, localización de los documentos correspondientes a esas referencias bibliográficas, préstamo, lectura en sala y reproducción de documentos. Actualmente está abierta a todos los ciudadanos que deseen consultar sus fondos.

## Relación de servicios prestados

### • Servicios documentales sobre Enseñanza Superior

Información especializada sobre Educación Superior a través del Centro de Documentación de Universidades.

### • Servicios bibliotecarios

#### *Información y asesoramiento a los usuarios*

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*

Consulta presencial de la colección bibliográfica de la biblioteca. Se puede consultar, en acceso directo, la colección de monografías más recientes, la colección de revistas especializadas (los últimos números publicados) y la colección de obras de referencia y de biblioteconomía. El resto de la colección bibliográfica se conserva en los depósitos y se sirve al usuario tras ser solicitada al personal de salas.

#### *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.

#### *Préstamo personal*

Préstamo de publicaciones de la Biblioteca para su consulta fuera del local de la misma. El usuario debe acudir personalmente con su carné para obtener los ejemplares en préstamo.

#### *Préstamo interbibliotecario*

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

#### *Reprografía*

Con fines de estudio, investigación o editoriales y bajo licencia de CEDRO:

- Autoservicio de fotocopias, según normas disponibles en la web.
- Copias digitales solicitadas por encargo y enviadas por correo electrónico.

#### *Información bibliográfica*

Orienta y responde a las necesidades de información bibliográfica de los usuarios, relacionada con educación, pedagogía y ciencias afines.

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

#### *Duplicados e intercambio de publicaciones*

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

#### *Servicios complementarios*

Infraestructura para uso de ordenadores portátiles propios, sillas de ruedas, acceso inalámbrico a Internet, área de descanso para el público, provista de máquinas dispensadoras de bebidas y de comestibles, buzón para devoluciones de préstamos fuera del horario de apertura habitual de la Biblioteca.

#### *Servicios en línea*

- Solicitar el carnet
- 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 las Salas de consulta 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 Educación 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, al buzón de correo de ésta ([biblioteca@mecd.es](mailto:biblioteca@mecd.es)), o al buzón de sugerencias.
- 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.

## 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 las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos.
- Responder a las peticiones diferidas de información bibliográfica en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
- Servir la petición directa de fondos en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Servir la petición anticipada de fondos en la fecha solicitada por el usuario. La solicitud deberá efectuarse al menos con 3 días de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos.
- 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.
- Enviar diariamente las novedades sobre Enseñanza Superior al grupo de contactos.
- Publicar las novedades de las obras ingresadas en la Biblioteca una vez al mes.
- Actualizar el blog de las Bibliotecas del MECD al menos una vez por semana.