



Carta de Servicios



Horario

De **lunes a viernes**: de 9 h. a 21 h. (Sala Goya cierra a las 19 h.; las Salas Barbieri, Cartografía, Préstamo Interbibliotecario a las 15 h. y la Oficina de Reprografía a las 14 h.;).

Sábados: de 9 h. a 14 h. , a excepción de las Salas Goya (Bellas Artes y Cartografía), Barbieri, Documentación Bibliotecaria y Préstamo Interbibliotecario que permanecen cerradas.

Del 15 de julio al 15 de septiembre cambia el horario de varias salas.

El **calendario de días festivos** se puede consultar en la dirección electrónica: <http://www.bne.es> > Usar la biblioteca

Dirección

Paseo de Recoletos, 20. 28071 Madrid – España
Metro: Colón, Serrano. Tren de cercanías: Recoletos
Autobuses: 1, 5, 9, 19, 21, 27, 45, 51, 53, 74, 150

Fax: (+34) 91577.56.34

Teléfonos:

Centralita: 91 580.78.00

Información sobre los servicios ofrecidos: 91 580.77.19

Exposiciones: 91 580.78.94

LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS ES LA DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

La Biblioteca Nacional es un Organismo Autónomo, adscrito al Ministerio de Cultura a través de la Secretaría de Estado de Cultura

Fue fundada por Felipe V como Real Biblioteca y abierta al público en 1712. Por un privilegio real, los impresores debían depositar un ejemplar de los libros impresos en España, lo que constituyó un precedente del actual Depósito Legal, implantado por ley en 1957. En 1836, la Biblioteca pasó a depender del Ministerio de la Gobernación con el nombre de Biblioteca Nacional.

A lo largo del siglo XIX ingresaron por compra, donativo y como consecuencia de la desamortización gran parte de los fondos valiosos que posee la Biblioteca. En sus depósitos se conservan más de doce millones de libros impresos y manuscritos, publicaciones periódicas, dibujos y grabados, partituras, discos, mapas y producciones audiovisuales.

Las principales funciones de la Biblioteca Nacional, de acuerdo con el vigente Estatuto, son:

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, al servicio de la investigación, la cultura y la información, y difundir el conocimiento de dichos fondos.

Fomentar la investigación, fundamentalmente en el área de humanidades, mediante la consulta, estudio, préstamo y reproducción de los materiales que constituyen su fondo bibliográfico y documental.

Difundir la información sobre sus fondos mediante la publicación de catálogos, y particularmente sobre la producción bibliográfica española a partir de las entradas derivadas del Depósito Legal.

<p>SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A LOS USUARIOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Información en Internet (http://www.bne.es) sobre calendario, accesos, horarios, normas de uso, fondos, servicios, planes de actuación, actividades y publicaciones. -Información personalizada sobre fondos, fuentes documentales y servicios -Información a través de la "Guía del lector" que se distribuye a los usuarios. -Asesoramiento personalizado para la localización de bibliografía y consulta de catálogos tanto en la Biblioteca Nacional como en otras bibliotecas. <p>CONSULTA DE LOS FONDOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Consulta de documentos originales o reproducidos. -Consulta de obras de referencia en libre acceso. -Consulta de bases de datos y otras publicaciones electrónicas. <p>REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Para estudio, investigación y fines editoriales, mediante: autoservicio de fotocopias de documentos posteriores a 1958 y por encargo a la Oficina de Reprografía, en papel, microforma, diapositiva o fotografía. <p>PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO.</p> <ul style="list-style-type: none"> -De fondos de otras bibliotecas solicitados por los usuarios de la Biblioteca Nacional y de fondos de la Biblioteca Nacional solicitados por otras bibliotecas. <p>ACTIVIDADES CULTURALES.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Exposiciones, conferencias, presentaciones de libros, visitas guiadas. <p>SALA DE LA SEDE DE ALCALÁ DE HENARES Horario: Lunes a viernes de 09'00 a 14'00. Peticiónes hasta las 13'30 Teléfono: 91 883 24 02 Correo electrónico: cad@bne.es Colecciones: Fundamentalmente fondo moderno, fondos de la biblioteca del antiguo Ministerio de Ultramar, carteles publicitarios ingresados por Depósito Legal, fondos en alfabeto cirílico, revistas y prensa extranjera fundamentalmente antigua en papel Catálogos: Ariadna Servicios: Consulta de fondos, fotocopia.</p> <p>PUBLICACIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Catálogos de la Biblioteca Nacional y de exposiciones. -Periódicas: Bibliografía española de libros, revistas, videograbaciones, partituras y mapas. <p>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. Infraestructura para uso de ordenadores portátiles propios, sillas de ruedas, guardarropa, taquillas, cafetería-restaurante, teléfono público.</p> <p>CESIÓN DE ESPACIOS A ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Previo estudio de la actividad propuesta y abono de las tasas previstas en la legislación vigente. 	<p>DERECHOS DE LOS USUARIOS. Los usuarios de la Biblioteca Nacional tienen, entre otros, los siguientes derechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acceso libre y gratuito a la Biblioteca Nacional, con las condiciones establecidas por la normativa vigente. -Recibir información sobre los fondos y servicios. -Acceder a las salas previa acreditación y aceptación de las normas internas. -Acceder a los fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimiento establecido. <p>PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. Los usuarios de la Biblioteca Nacional podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios. -Los escritos de comunicación postal y electrónica dirigidos a la Biblioteca Nacional. -La cumplimentación de cuestionarios. -El cumplimiento de las normas e instrucciones vigentes. <p>QUEJAS Y SUGERENCIAS. Los usuarios podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de la Biblioteca Nacional de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -En el Libro de Quejas y Sugerencias habilitado en la Biblioteca Nacional y en los registros de recepción o salida de documentos de la Administración General del Estado, según el modelo aprobado por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero. <p>Las quejas deben hacerse constar por escrito y serán firmadas, en tanto que las sugerencias pueden ser anónimas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mediante llamada telefónica, fax o correo postal o electrónico a la Biblioteca Nacional. <p>COMPROMISOS DE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actualizar mensualmente la información en Internet e indicar claramente las novedades. -Proporcionar información inmediata sobre las condiciones del acceso, de la consulta de los fondos, y de los servicios que ofrece la Biblioteca Nacional. -Atender en el acto a las preguntas relacionadas con los fondos de la Biblioteca Nacional. -Responder a las consultas recibidas por correspondencia postal o electrónica en el plazo máximo de 20 días hábiles. -Servir la petición de fondos en un tiempo máximo de 45 minutos. -Servir la petición anticipada de fondos en 24 horas (lunes a jueves) o 48 horas si se pide en viernes o sábado. -Ofrecer para su consulta las obras ingresadas en la Biblioteca a medida que sean procesadas. -Informar y comunicar el presupuesto de reproducción de documentos en un plazo máximo de 30 días. -Enviar los documentos reproducidos en un plazo máximo de 60 días, a partir de la recepción del pago. 	<ul style="list-style-type: none"> -Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo de 3 días hábiles e informar de las incidencias en un plazo máximo de 7 días. -Informar mensualmente sobre el lugar, día y hora de las actividades culturales. -Organizar periódicamente visitas guiadas a la Biblioteca. -Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días. -Poner a disposición de los usuarios cuestionarios de evaluación. <p>INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Número de visitantes a los que se ha facilitado información inmediata y porcentaje sobre el total. -Número y porcentaje de respuestas a las consultas escritas en el plazo máximo de 20 días. -Número de consultas de fondos atendidas en el plazo máximo de 45 minutos. -Número de peticiones anticipadas atendidas en 24 horas de lunes a jueves, y en 48 horas si se piden los viernes y sábados. -Porcentaje de obras procesadas anualmente respecto a las ingresadas. -Número de solicitudes de presupuestos de reprografía contestadas en el plazo de 30 días. -Número de reproducciones enviadas en el plazo de 60 días. -Número de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en 3 días. -Número de incidencias comunicadas en el plazo de 7 días. -Número de actividades culturales realizadas. -Número de respuestas a las quejas dentro del plazo de 15 días. -Número de felicitaciones recibidas. -Número de usuarios que han respondido favorablemente a los cuestionarios de evaluación. <p>NORMATIVA REAL DECRETO 1581/1991, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Biblioteca Nacional. ORDEN MINISTERIAL de 6 de octubre de 1992 sobre normas de acceso. ORDEN MINISTERIAL de 20 de enero de 1995 sobre utilización de espacios y precios de los servicios en Organismos Autónomos del Ministerio de Cultura. REAL DECRETO 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual. REAL DECRETO 350/2001, de 4 de abril, por el que se modifica el Estatuto de la Biblioteca Nacional.</p>
--	---	--