



## Carta de Servicios



# ÍNDICE

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES	[4]
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	[6]
III. DERECHOS DE LOS USUARIOS	[9]
IV. NORMATIVA	[10]
V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	[11]
VI. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	[12]
VII. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	[13]
VIII. MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ACCESO AL SERVICIO Y DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	[15]
IX. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	[16]
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	[17]
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES	[18]
XII. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	[19]





## DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Biblioteca Nacional de España es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Cultura a través de la Subsecretaría.

Fue fundada por Felipe V como Real Biblioteca Pública y abierta al público en 1712. Por 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 y cuya gestión corresponde hoy a las Comunidades Autónomas.

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 veintiséis millones de libros impresos y manuscritos, publicaciones periódicas, dibujos y grabados, partituras, discos, mapas, carteles, producciones audiovisuales y documentos digitalizados.

En especial, la Biblioteca Nacional atesora unos 30.000 volúmenes manuscritos, entre los que se hallan más de 2.000 códices medievales, 600 manuscritos iluminados, 10.700 obras de teatro e innumerables autógrafos de excepcional valor literario y documental.

En la actualidad, la Biblioteca recibe sus fondos por compra, canje, donativo y, sobre todo, como consecuencia del Depósito Legal. Con datos referidos a 2008, se han ingresado más de 900.000 ejemplares de libros, publicaciones periódicas, partituras, discos, casetes, videos, mapas, dibujos y grabados, etc.

De acuerdo con lo dispuesto en el **R. D. 1638/2009**, 30 de octubre, (BOE 10-11-2009), por el que se aprueba el vigente Estatuto de la Biblioteca Nacional, corresponden a este organismo los siguientes fines y funciones:

- a) 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.

- b) 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 las generaciones futuras.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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 conservación, acrecentamiento y difusión del Patrimonio Bibliográfico.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Promover programas internacionales de cooperación interbibliotecaria y tomar parte activa en proyectos europeos e internacionales de interés para la BNE tal como la Biblioteca Digital Europea, sin perjuicio de las competencias de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Cultura.
- i) Actuar como centro español de ISSN, sin perjuicio de las competencias que asuman en esta materia las Comunidades autónomas.
- j) Cualquier otra función que en el marco de actuación propio de la Biblioteca Nacional se le atribuya por alguna disposición legal o reglamentaria.

## RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

### Información y asesoramiento a los usuarios

Información en Internet (<http://www.bne.es>) sobre calendario, accesos, horarios, normas de uso, fondos, servicios, planes de actuación, actividades y publicaciones, así como de las políticas de la Biblioteca Nacional en relación con las normas de acceso y acreditación, adquisición y aceptación de donativos, normas de préstamo de obras para exposiciones, alquiler de espacios, reproducción de documentos y precios públicos correspondientes.

- Información personalizada sobre fondos, fuentes documentales y servicios.
- Información a través de la *"Guía del lector"* que se distribuye a los usuarios presenciales y está disponible en la web.
- Asesoramiento personalizado para la localización de bibliografía y consulta de catálogos tanto en la Biblioteca Nacional como en otras bibliotecas.

### Consulta de los fondos

- Consulta de documentos originales o reproducidos.
- Consulta de obras de referencia en libre acceso.
- Consulta de bases de datos y otras publicaciones electrónicas.

### Reproducción de documentos

Para estudio, investigación y fines editoriales, mediante:

- Autoservicio de fotocopias, bajo licencia de CEDRO, de documentos posteriores a 1958 según normas disponibles en la web.
- O por encargo a la Oficina de Reprografía, mediante copias en papel, copia de archivo digital, rollos de microfilme, ampliaciones fotográficas, diapositivas, grabaciones de video, grabaciones de audio y reproducciones digitales.

## Préstamo interbibliotecario

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

## Actividades culturales

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

## Museo del Libro

Exposición permanente de fondos de la Biblioteca Nacional y talleres educativos.

## Publicaciones

- Boletín de actividades culturales.
- Catálogos de la Biblioteca Nacional y de exposiciones.
- Guías didácticas.
- Periódicas: Bibliografía española de libros, revistas, videograbaciones, partituras y mapas.

## Servicio de 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, sillas de ruedas, acceso inalámbrico a Internet (WiFi), tele-lupas, equipo informático habilitado para personas con discapacidad visual, guardarropa, taquillas, cafetería-restaurante, inhibidores de teléfonos móviles y teléfono público.

## 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

La Biblioteca Nacional ofrece asimismo los siguientes servicios en línea, a través de Internet:

- Biblioteca Digital Hispánica.
- Boletín de actividades culturales.
- Buzón Opine.
- Catálogo bibliográfico.
- Correos Institucionales.
- Hemeroteca Digital.
- Otros catálogos.
- Petición anticipada de fondos.
- Petición de reproducción de fondos.
- Pregúntenos.
- Préstamo interbibliotecario.
- Propuestas de donación/es a la Biblioteca Nacional.
- Refworks.
- Reserva "on line" para visitas guiadas y talleres educativos.
- Servicio de valor añadido: edición bajo demanda.
- Solicitud a distancia del carné.
- Solicitud de ISSN.
- Sugerencias de compra de libros y material bibliográfico.



## DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios de la Biblioteca Nacional, tienen los siguientes derechos:

### Derechos constitucionales

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (Artículo 44.1 de la C. E.).
- Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (Artículo 29 de la C. E.).

### Derechos genéricos

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (Artículo 35.i de la Ley 30/1992 de la LRJPAC).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (Artículo 35.j de la LRJPAC).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Artículo 35.k de la LRJPAC).

### Derechos específicos

- A acceder libre y gratuitamente a la Biblioteca Nacional, con las condiciones establecidas por la normativa vigente (actualmente, la edad mínima de obtención del carné de lector de la Biblioteca Nacional es la de 16 años).
- A recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- A la prestación de los servicios de la Biblioteca Nacional durante periodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer, en la mayor medida posible, las necesidades de los usuarios. En particular, tendrán los derechos de:
  - Recepción de información sobre los fondos y servicios.
  - Acceso a las salas previa acreditación y aceptación de las normas internas.
  - Acceso a los fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimiento establecido.

## NORMATIVA

- **REAL DECRETO 1638/2009**, de 30 de octubre (BOE 10/11/2009), por el que se aprueba el Estatuto de la Biblioteca Nacional.
- **ORDEN CUL/4486/2004**, de 30 diciembre (BOE 30/12/2004), por la que se establecen las normas de acceso a la Biblioteca Nacional, modificada por **ORDEN CUL/1628/2006**, de 22 de mayo (BOE 30/5/2006).
- **ORDENES MINISTERIALES**, de 30/10/71 y de 20/02/73, sobre Depósito Legal y **LEY 10/2007**, de 22 de junio, de la Lectura, el Libro y las Bibliotecas.
- **LEY 16/1985**, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- **REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/1996**, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- **REAL DECRETO 1573/2007**, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.
- **REAL DECRETO 951/2005**, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- **RESOLUCIÓN** de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecida en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- **RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE MINISTROS**, de 25 de junio de 2002, sobre "Conservar la memoria del mañana-Conservar los contenidos digitales para las generaciones futuras".



## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

- Quejas y sugerencias formuladas presencialmente en el correspondiente formulario a disposición de los usuarios en la oficina de registro (Paseo de Recoletos, 20. Madrid).
- Quejas y sugerencias presentadas por correo ordinario o electrónico suscritas con la firma electrónica del interesado (Correo electrónico: [opine@bne.es](mailto:opine@bne.es)).

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

### Plazos de contestación

La unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación. Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Cultura para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

### Efectos

Las quejas formuladas no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.

## COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

- 1) Actualizar diariamente la información en Internet e indicar claramente las novedades.
- 2) Proporcionar información presencial en un tiempo máximo de 10 minutos sobre las condiciones del acceso, de la consulta de los fondos y de los servicios que ofrece la Biblioteca Nacional.
- 3) Atender en un tiempo máximo de 10 minutos a las preguntas realizadas presencialmente y relacionadas con los fondos de la Biblioteca Nacional.
- 4) Responder a las consultas bibliográficas realizadas presencialmente en el plazo máximo de 5 días hábiles. Por medio telefónico, facilitar las que permitan serlo en el tiempo máximo de 5 minutos y, en su defecto, proporcionar el correo postal o electrónico al servicio correspondiente para ser respondidas en un máximo de diez días.
- 5) Servir la petición de fondos en un tiempo máximo de 30 minutos (los fondos se sirven únicamente en las salas).
- 6) Servir la petición anticipada de fondos en 24 horas (de lunes a jueves) o en 48 horas si se pide en viernes o sábado.
- 7) Informar y comunicar el presupuesto de reproducción de documentos en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su solicitud.
- 8) Enviar los documentos reproducidos en un plazo máximo de 60 días hábiles a partir de la recepción del pago.
- 9) Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 3 días hábiles e informar de las incidencias en un plazo máximo de 7 días hábiles.
- 10) Informar en la semana anterior al mes de referencia sobre el lugar, día y hora de celebración de las actividades culturales.
- 11) Organizar visitas guiadas:
  - **Biblioteca:** para grupos especiales de profesionales o de universitarios, previa petición.
  - **Museo:** para grupos, de martes a viernes.
  - **Museo y Salón de Lectura:** para grupos (miércoles) y público en general (viernes).

## SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### Autenticidad de los fondos

Los fondos que custodia y conserva la Biblioteca Nacional proceden de la Biblioteca Real, de bibliotecas monacales y nobiliarias, donaciones, ingresos en virtud de la Ley de Depósito Legal, y adquisiciones realizadas por los bibliotecarios de la institución.

### Seguridad e higiene conservación

Corresponde a la Biblioteca Nacional, como función fundamental, conservar la totalidad de sus fondos a fin de mantenerlos al servicio de la investigación, la información y la cultura. Tiene, por tanto, como principal misión el depósito y conservación de la parte más importante del patrimonio bibliográfico español, así como la creación de los instrumentos de referencia necesarios para el conocimiento y adecuada utilización de sus fondos.

Para cumplir dichas funciones la Biblioteca Nacional desarrolla una serie de planes y políticas de preservación a corto y largo plazo, entre lo que destaca la obtención de soportes alternativos –microfilmación y digitalización–, el control del cumplimiento de las Normas de Reproducción de Fondos, edición de facsímiles, la aplicación de programas específicos de identificación de fondos ácidos y deteriorados, en general, así como la difusión de los principios básicos de la conservación preventiva –manipulación, almacenamiento, reproducción, etc.– entre el personal interno y los usuarios que acuden a la institución, con el fin de crear en ambos una conciencia sobre la importancia de garantizar la máxima perdurabilidad de nuestro patrimonio bibliográfico y documental.

Las labores de conservación de las instalaciones para el adecuado funcionamiento de la Biblioteca

Nacional, tales como climatización, luminotecnia, suministro eléctrico, ascensores, comunicaciones, puertas de apertura y cierre automáticos, cortinas de aire, limpieza, desinsectación, transportes internos, recolocación de dotaciones y de fondos, jardinería, reprografía y similares, se llevan a cabo por empresas especializadas.

## Prevención

La acción preventiva se ejerce mediante el ejercicio de las siguientes actividades: la vigilancia directa, el control de los accesos a los edificios, instalaciones y dependencias, circuitos internos y externos, y a través de la puesta en marcha de los medios de seguridad con los que está dotado el Centro.

A tal fin, cuenta con un sistema de prevención de incendios, robos y daños en general que lleva a cabo una empresa de mantenimiento integral, que tiene a su cargo las revisiones periódicas reglamentarias, así como la cuidada conservación de los equipos.

También dispone de Planes de Evacuación y Emergencia para intervenir en los casos de incendio, amenaza de bomba y similares, con organización de procedimientos operativos a través de equipos profesionales y voluntarios por los itinerarios señalizados en todas las dependencias. Dispone igualmente de red de megafonía, con salvación de tramos, para asistir y dirigir los planes de referencia.

## Salud laboral

La Biblioteca Nacional cuenta con un Gabinete Médico en jornada de mañana, extensible a las emergencias que afecten a los usuarios.

Por otra parte, y en cumplimiento de la Ley de Riesgos Laborales, el deber de protección a los trabajadores se ejerce desde el Comité de Seguridad y Salud, y a través del Servicio Ajeno de Prevención de Riesgos.

## MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ACCESO AL SERVICIO Y MEJORA DE LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

Para asegurar la igualdad de género: La Biblioteca Nacional presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todos los ciudadanos.

Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio, la Biblioteca Nacional cuenta con señalización exterior e interior, dispone de puntos de información al público en la zona de acceso al edificio, y pone a disposición de los visitantes taquillas. Se facilitan también atriles, lupas, lámparas de cuarzo, guantes de latex y/o algodón y mascarillas protectoras para aquellas personas que lo precisen. También dispone de dispensadores de agua mineral.

- En cuanto a colectivos con necesidades especiales, la Biblioteca Nacional garantiza el acceso a personas con discapacidad:
  - Accesibilidad total para personas con discapacidades motoras (sin barreras arquitectónicas, con aseos adaptados y con sillas especiales para personas con movilidad reducida).
  - Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva (con signoguías y bucle magnético –amplificador de sonido– en el salón de actos).
  - Accesibilidad para personas con discapacidad visual (con audioguías de audiodescripción).
- En las exposiciones organizadas se facilitan guías y folletos. La página web cumple con normas de accesibilidad para facilitar su consulta a personas discapacitadas.
- Áreas de descanso: a lo largo del recorrido y en diversos lugares hay bancos y/o sillas que pueden ser usados por el público.

## INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- 1) Número y frecuencia de las actualizaciones anuales de la página web e incremento del número de servicios ofrecidos a través de la web.
- 2) Número de visitantes a los que se ha facilitado información en un tiempo máximo de 10 minutos sobre las condiciones del acceso, de la consulta de los fondos y de los servicios que ofrece la Biblioteca Nacional y porcentaje sobre el total de los solicitantes.
- 3) Número de visitantes cuyas preguntas relacionadas con los fondos de la Biblioteca Nacional han sido atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos y porcentaje sobre el total de los que han formulado preguntas.
- 4) Número de respuestas a consultas bibliográficas realizadas en un plazo máximo de 5 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- 5) Número de peticiones de fondos atendidas en el plazo máximo de 30 minutos y porcentaje sobre el total.
- 6) Número de peticiones anticipadas de fondos, atendidas en 24 horas de lunes a jueves y en 48 horas si se piden los viernes y sábados, y porcentaje sobre el total.
- 7) Número de presupuestos de reprografía contestados en el plazo máximo de 30 días hábiles desde su solicitud y porcentaje sobre el total.
- 8) Número de reproducciones enviadas en el plazo máximo de 60 días hábiles a partir de la recepción del pago y porcentaje sobre el total.
- 9) Número de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo máximo de 3 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- 10) Número de incidencias comunicadas en un plazo máximo de 7 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- 11) Número de informaciones mensuales realizadas sobre el lugar, día y hora de celebración de las actividades culturales.
- 12) Número de visitas guiadas a la Biblioteca y al Museo del Libro.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que se han incumplido los compromisos de calidad asumidos en esta Carta de Servicios podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad responsable de la misma. La Dirección General de la Biblioteca Nacional de España enviará al ciudadano una carta de disculpas, informando de las razones que han dado lugar al correspondiente incumplimiento y comunicando, en su caso, las medidas adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

Este incumplimiento, en ningún caso, dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



## OTROS ASPECTOS FACILITADORES

En la Biblioteca Nacional existen otros aspectos facilitadores de la atención al público, los cuales no sólo son unas reglas de atención y un sustrato jurídico (artículo 35 de la Ley 30/1992) de 26 de noviembre (BOE 27/11/1992), sino también un compromiso ético de actuación de los empleados públicos de esta unidad administrativa.

### a) Reglas de atención al público

En cada una de las modalidades de atención al público, el personal de la Biblioteca se guiará por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- Se identificarán adecuadamente.
- Escucharán y atenderán activamente al público.
- Utilizarán un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntarán al interesado si ha obtenido lo que deseaba.
- Le despedirán con amabilidad.

### b) Compromiso ético de actuación de nuestros empleados

El personal que presta servicios en la Biblioteca Nacional asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

**a) De información y salas:**

- **Información general y carnés e Información bibliográfica:** lunes a viernes, de 9 h. a 21 h., y sábados de 9 h. a 14 h. (La expedición de carnés se cierra 15 minutos antes).
- **Salón General de Lectura, Sala de Prensa y Revistas, Documentación Bibliotecaria y Salas Cervantes y Goya:** lunes a viernes, de 9 h. a 21 h., y sábados de 9 h. a 14 h.
- **Sala Barbieri:** lunes a viernes, de 9 h. a 21 h.
- **Sala de la sede de Alcalá de Henares:** lunes a viernes, de 9 h. a 14 h.

**b) De otros servicios a los lectores**

- **Museo de la Biblioteca Nacional y Salas de exposiciones:** martes a sábados, de 10 h. a 21 h., y domingos y festivos de 10 h. a 14 h.
- **Préstamo interbibliotecario:** lunes a viernes, de 9 h. a 15 h.
- **Oficina de reprografía:** lunes a viernes, de 9h. a 20h., y sábados de 10 h. a 13 h.
- **Fotocopias al público:** lunes a viernes, de 9 h. a 20 h., y sábados de 9 h. a 13 h.
- **Registro:** lunes a jueves, de 9 h. a 14,30 h. y de 15,30 h. a 17,30 h., y viernes de 9 h. a 15 h.
- **Tienda:** martes a sábado, de 10 h. a 20,45 h., y domingos y festivos de 10 h. a 13,45h.

En determinadas épocas como en Navidad, verano y Semana Santa, los horarios anteriores pueden verse alterados. A principios de año, la Biblioteca podrá permanecer cerrada durante una semana a efectos de recuento. Tanto los cambios de horario como los días de cierre pueden consultarse en la página Web de la Biblioteca.



## Direcciones postales, telefónicas y telemáticas y medios de acceso

### Sede principal

- **Dirección:**  
Paseo de Recoletos, 20 - 28071 Madrid-España.
- **Transportes:**  
*Metro* (Colón, Serrano). *Tren de Cercanías* (Recoletos). *Autobuses* (1, 5, 9, 21, 27, 45, 51, 53, 74, 150).
- **Teléfonos:**  
Centralita (91 580 78 00). Información general y carnés (91 580 78 23). Exposiciones (91 580 78 94). Museo del Libro (91 516 89 67).
- **Fax:**  
(+34) 91 5 77 56 34
- **Correo electrónico:**  
[info@bne.es](mailto:info@bne.es), pudiendo también ponerse en contacto con la Biblioteca Nacional a través de su página Web en el "Buzón Opine" o en cualquiera de las direcciones de la ventana "Contacte con nosotros".
- **Página en Internet:**  
<http://www.bne.es>;  
<http://www.bne.es/es/LaBNE/InformacionPractica>

### 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).
- **Transportes:**  
*Tren* (desde la estación de RENFE de Alcalá de Henares, sita en la plaza de Diego Sobaños).
- **Teléfono:**  
91 883 24 02 (centralita).
- **Correo Electrónico:**  
[cad@bne.es](mailto:cad@bne.es)

La unidad responsable de la Carta de Servicios de la BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA es la Dirección de Relaciones Institucionales y Asuntos Jurídicos.

### Dirección:

Paseo de Recoletos, 20.- 28071 Madrid (España)

**Tfno.:** 91 516 89 64

**Fax:** 91 516 89 73

### Correo electrónico:

[direccionrelacionesinstitucionales@bne.es](mailto:direccionrelacionesinstitucionales@bne.es)