

SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA

INFORMACIÓN GENERAL Y BIBLIOGRÁFICA

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.
- Encargo de copias de los fondos de la BNE en reproducción digital, soporte papel, fotografía y grabaciones de audio y vídeo. Se debe solicitar la reproducción a través del formulario disponible en la Sede Electrónica.
- Servicio de auto-copia: los lectores podrán utilizar sus dispositivos (móvil o tableta) para fotografiar documentos, con la autorización de los bibliotecarios de la sala y en las zonas acondicionadas para este fin. Solo podrán fotografiarse fondos libres de derechos y en buen estado de conservación. Deberá consultarse la normativa específica en la web.

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.

FORMACIÓN DE USUARIOS

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

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 bibliográficas, 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.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Ordenadores de uso público e infraestructura para uso de ordenadores portátiles propios, acceso WIFI, guardarropa y taquillas, sillas de ruedas, áreas de descanso para el público provistas de máquinas dispensadoras de bebidas y de comestibles, cafetería-restaurante, tienda-librería.

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

- Solicitud de carné a distancia
- Petición anticipada de fondos
- Solicitud de reproducción y autorización de uso público comercial de documentos
- Préstamo interbibliotecario
- Sugerencia de compra
- Propuesta de donativo
- Solicitud de ISSN
- Directorio de bibliotecas y hemerotecas españolas

- Catálogo bibliográfico de la BNE y acceso a otros catálogos
- Datos.bne.es
- Bibliografía Española
- Publicaciones de la BNE
- Biblioteca Digital Hispánica y Hemeroteca Digital
- Impresión bajo demanda (selección de obras incluidas en la Biblioteca Digital Hispánica)
- Información bibliográfica en línea “Pregúntenos”
- Guías temáticas y recopilaciones de fuentes de información en internet
- Reserva para cursos de formación de usuarios
- Boletín de actividades culturales
- Solicitud de prácticas universitarias y becas
- Solicitud de alquiler de espacios
- Quejas y sugerencias

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.
- 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.
- Recibir la información necesaria para la utilización de cada uno de los servicios.
- Acceder en condiciones adecuadas a la consulta y estudio de la colección conservada en la Biblioteca.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.
- Disponer de espacios y medios destinados al desarrollo de la actividad investigadora.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Actualizar diariamente la información de 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 debe efectuarse al menos con 24 horas de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos. Los fondos ubicados en la sede de Alcalá se servirán en las salas de la sede de Recoletos en los mismos plazos, a partir de las 16:00 h del día siguiente a la petición.
7. Conformar o enviar los presupuestos de reprografía en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, siempre que las solicitudes reúnan los requisitos necesarios.
8. Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la recepción del pago.
9. 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.

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 100 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 6 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 40 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 el Museo de la BNE.
15. Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en la Biblioteca.

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 sobre condiciones de acceso, consulta de fondos y servicios de la BNE 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 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total
8. Solicitudes de reproducción de fondos atendidas en el plazo máximo de 20 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 realizadas en el año en el Museo de la BNE.
15. Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en la Biblioteca y porcentaje sobre el total.

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 haya 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.
- Los escritos de comunicación postal, telefónica y electrónica remitidos 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, identificando el nombre y apellidos del interesado, a la dirección: direccion.tecnica@bne.es
- A través del formulario web disponible en la Sede Electrónica de la BNE (no se precisa certificado digital ni firma electrónica): <https://sede.bne.gob.es/es/SedeElectronica/>
- A través del registro electrónico disponible en la Sede Electrónica de la BNE (requiere el uso de un certificado digital o sistema de firma electrónica reconocida por entidades oficiales de certificación nacionales, o del DNI electrónico): <https://sede.bne.gob.es/es/SedeElectronica/>

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Biblioteca Nacional de España (BNE) es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Secretaría de Estado de Cultura. La Ley 1/2015, de 24 de marzo, reguladora de la Biblioteca Nacional de España, señala los fines esenciales de la Biblioteca Nacional de España que, se pueden consultar en el siguiente enlace: http://www.bne.es/export/sites/BNWEB1/webdocs/LaBNE/Ley_de_la_Biblioteca_Nacional_de_España.pdf

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Horarios

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 30 minutos antes).

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

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

9 h. a 14 h.

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

Servicio de documentación bibliotecaria: lunes a viernes, de 9 h. a 21 h. y sábados, de 9 h. a 14 h.

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

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

Museo de la Biblioteca Nacional de España y Salas de exposiciones: martes a sábados, de 10 h. a 20 h., y domingos y festivos de 10 h. a 14 h.

Préstamo interbibliotecario: lunes a viernes, de 9 h. a 14,30 h.

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

En determinadas épocas como en Navidad, Semana Santa y verano, o durante su recuento anual, los horarios anteriores pueden verse alterados.

En la web de la BNE 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, 20-22. 28071 Madrid-España.

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

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

Estación Nº 94 del servicio de bicicletas públicas BiciMAD.

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) 91 577 56 34

Sede de Alcalá de Henares

Dirección: Avenida Punto Es, s.n. (Campus de la Universidad de Alcalá). Ctra. de Alcalá de Henares a Meco, Km. 1,600. 28805- Alcalá de Henares (Madrid).

Transportes: línea 12 de autobuses urbanos de Alcalá de Henares.

Teléfono: centralita 91 883 24 02

Correo Electrónico: cad@bne.es

Contacto vía web:

Contacto con áreas específicas de la BNE:

<http://www.bne.es/es/Inicio/index.html>

Página web: <http://www.bne.es>

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

Acceso desde las redes sociales:

Facebook

Twitter (@BNE_biblioteca)

Flickr

SlideShare

Youtube

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

CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca Nacional de España

2018-2021

