

## SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA

### INFORMACIÓN GENERAL Y BIBLIOGRÁFICA

Información general y especializada sobre sus colecciones y servicios.

### ACCESO A CATÁLOGOS Y A OTROS RECURSOS EN LÍNEA

- Catálogo bibliográfico de la BNE
- Datos.bne.es
- Web de la BNE
- Redes sociales de la BNE
- Conjuntos de datos para descarga en formatos abiertos y reutilizables
- BNElab: plataforma para la reutilización de datos y colecciones digitales
- Bibliografía Española
- Guías temáticas y recopilaciones de fuentes de información en Internet
- Biblioteca Digital Hispánica y Hemeroteca Digital
- Directorio de bibliotecas y hemerotecas españolas
- Boletín de actividades culturales

### CONSULTA DE LAS COLECCIONES

- Consulta de documentos originales o reproducidos, incluyendo las obras accesibles a través de la Biblioteca Digital Hispánica y la Hemeroteca Digital.
- Consulta de obras de referencia en libre acceso.
- Consulta de bases de datos, publicaciones electrónicas y Archivo de la Web Española.

### REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

Con fines de estudio, investigación y editoriales, mediante:

- Autoservicio de reproducciones 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

Se facilita a los usuarios con carné de la Biblioteca Nacional de España el acceso a documentos de otras bibliotecas españolas y extranjeras, ya sea mediante la reproducción o el préstamo de la obra original.

### FORMACIÓN DE USUARIOS

Sesiones formativas con programas a varios niveles dirigidos a los nuevos usuarios o a quienes desean tener un mayor conocimiento sobre las colecciones y servicios de la BNE. La Biblioteca ofrece a sus usuarios la posibilidad de reservar plaza para acudir a este tipo sesiones formativas, así como de concertar sesiones bajo demanda para grupos.

### ACTIVIDADES CULTURALES

Exposición permanente y exposiciones temporales, exposiciones virtuales, conferencias, presentaciones de libros, visitas guiadas y otras actividades.

### PUBLICACIONES

Programa editorial de la Biblioteca Nacional de España integrado en el Plan de Publicaciones del Ministerio de Cultura y Deporte.

### CESIÓN DE ESPACIOS A ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Previo estudio de la actividad propuesta y abono de las tasas previstas en la legislación vigente.

### PROPUESTAS DE ADQUISICIONES

- Sugerencia de compra
- Propuesta de donativo

### SOLICITUD DE NÚMEROS NORMALIZADOS

- Solicitud de ISSN
- Solicitud de ISNI

### SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Ordenadores de uso público e infraestructura para uso de ordenadores portátiles propios, descarga de documentos digitalizados de la Biblioteca Digital Hispánica y la Hemeroteca Digital, acceso WIFI, taquillas, sillas de ruedas, áreas de descanso para el público provistas de máquinas dispensadoras de bebidas y de comestibles, cafetería-restaurante, tienda-librería.

### DERECHOS ESPECÍFICOS DE USUARIOS Y VISITANTES

Los usuarios de la Biblioteca Nacional de España tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Acceder a los servicios prestados por la Biblioteca Nacional de España, en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- 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.
- Recibir la prestación de servicios de la Biblioteca durante periodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer, en la mayor medida posible, las necesidades de los usuarios.

### COMPROMISOS DE CALIDAD

1. 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.
2. Atender las consultas bibliográficas directas en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos.
3. Disponibilidad de 24 horas por siete días a la semana de los servicios de acceso a los catálogos, web y otros recursos en línea.
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 de Henares 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. Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en la Biblioteca.

### INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

1. Usuarios 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.
2. 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.
3. Días de disponibilidad de los servicios de acceso a los catálogos, web y otros recursos en línea.
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. Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en la Biblioteca y porcentaje sobre el total.

### NORMATIVA

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, el libro y las bibliotecas
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal.
- Real Decreto 640/2016, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Biblioteca Nacional de España.
- Orden ECD/1152/2014, de 25 de junio, por la que se establecen las normas de acceso a la Biblioteca Nacional de España.
- Resolución de 14 de abril de 2010 de la Biblioteca Nacional de España, por la que se crea la Sede Electrónica de la biblioteca Nacional de España.
- Resolución de 28 de febrero de 2018, de la Biblioteca Nacional de España, por la que se aprueban los precios públicos de aplicación a los servicios prestados por dicho organismo.

## DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Biblioteca Nacional de España (BNE) es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Cultura y Deporte. 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:

1. Reunir, describir y garantizar la protección, enriquecimiento, conservación y transmisión, en el ejercicio de sus funciones, del patrimonio bibliográfico y documental, tanto el producido en el Estado español como el generado sobre sus diferentes culturas. Para conseguir este fin desarrolla las siguientes funciones:

a) Actuar como centro depositario y de conservación de la producción cultural española en cualquier soporte, incluidos los documentos electrónicos y sitios web, en los términos establecidos por la legislación sobre el depósito legal y ejercer la alta inspección y el seguimiento de su cumplimiento.

b) Catalogar y describir las colecciones físicas y digitales de tal manera que quede garantizado el acceso y la recuperación de toda la información sobre el patrimonio bibliográfico y documental.

c) Elaborar la bibliografía del Estado español de manera que sirva como instrumento de referencia actualizada para el control bibliográfico de la producción editorial y la creación de catálogos de sus bibliotecas.

d) Incrementar sus colecciones, especialmente aquellas de mayor valor y significado para el patrimonio bibliográfico y documental.

e) Garantizar la preservación y conservación de sus colecciones a través de la realización de los planes de preservación necesarios y las medidas de seguridad oportunas.

f) Recoger, preservar y conservar los contenidos digitales sobre las culturas españolas y garantizar su conservación y accesibilidad con fines económicos, culturales, de investigación o de información.

2. Garantizar el acceso y la difusión de sus colecciones con el fin de fomentar su utilización, como medio de enriquecimiento cultural, social y económico. Para conseguir este fin desarrolla las siguientes funciones:

a) Fomentar la investigación científica y el conocimiento sobre las diferentes culturas del Estado español, proporcionando servicios de calidad a los investigadores.

b) Desarrollar una política activa de digitalización de sus colecciones para garantizar su preservación y favorecer la creación de la biblioteca digital del patrimonio bibliográfico y documental del Estado español.

c) Desarrollar una programación de exposiciones y actividades culturales que cumplan con el objetivo de difundir el valor de sus colecciones y acercar la Institución a la ciudadanía.

d) Impulsar y apoyar programas de investigación tendentes a la generación de conocimiento sobre sus colecciones, estableciendo espacios de diálogos con centros de investigación e investigadores de todo el mundo.

3. Promover y desarrollar políticas bibliotecarias en relación con el patrimonio bibliográfico y documental del Estado español. Para conseguir este fin desarrolla las siguientes funciones:

a) Ejercer de centro de referencia en el ámbito de la normativa técnica bibliotecaria, mediante su elaboración y actualización, con el objeto de favorecer los proyectos de cooperación.

b) Participar activamente en foros, federaciones, fundaciones, colegios, asociaciones y otras organizaciones profesionales, así como en programas y proyectos, tanto de ámbito nacional como internacional, fundamentalmente aquellos de ámbito europeo e iberoamericano.

c) Fomentar y colaborar en programas de formación vinculados con la profesión bibliotecaria y con las ciencias de la documentación.

d) Impulsar y colaborar en la creación de catálogos bibliográficos y bases de datos colectivas, así como en la unificación de bibliotecas y repositorios digitales, de tal manera que contribuya a mejorar el acceso al patrimonio bibliográfico y documental.

## 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:

- Escritos de comunicación postal, telefónica y electrónica remitidos a la BNE.
- Formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- 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, en los Registros de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

•Por correo postal, mediante envío a la Dirección Técnica de la BNE, ubicada en Paseo de Recoletos, 20. 28071 Madrid-España.

•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://sed.e.bne.gob.es/es/tramites/quejas-sugerencias>

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### Horarios

A través del teléfono de información general y 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).

**Servicio de Bicicletas Públicas** BiciMAD: Estación Nº 94

#### Teléfonos:

Centralita (+34) 91 580 78 00

Información general y carnés (+34) 91 580 78 23 / 719 / 805

Actividades Culturales (+34) 91 580 89 18

Exposiciones (+34) 91 580 78 95

Registro General y Cartería: 91 580 77 55

#### 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).

**Teléfono:** 91 883 24 02 (centralita)

#### Contacto vía web:

Página web: <http://www.bne.es>

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

#### Acceso desde las redes sociales:

Facebook, Twitter (@BNE\_biblioteca), Instagram, Flickr, Youtube.

La **unidad responsable** de la Carta de Servicios de la Biblioteca Nacional de España es la Dirección Técnica.

Teléfono.: (34) 91 580 78 34

**Correo electrónico:** [direccion.tecnica@bne.es](mailto:direccion.tecnica@bne.es)

NIPO: 824-22-007-6

# CARTA DE SERVICIOS

## Biblioteca Nacional de España

2022-2025

