



CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca Nacional de España

2014-2017



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



ÍNDICE



I	DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES	3
II	RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	4
III	DERECHOS DE USUARIOS Y VISITANTES	7
IV	PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS	8
V	NORMATIVA	8
VI	FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	9
VII	COMPROMISOS DE CALIDAD	10
VIII	INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD	11
IX	MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, ATIENDAN A LA DIVERSIDAD, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
X	SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	13
XI	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	14
XII	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	14

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Biblioteca Nacional de España es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Secretaría de Estado de Cultura. 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 alrededor de treinta millones de piezas, incluyendo libros impresos, manuscritos, publicaciones periódicas, dibujos y grabados, mapas, carteles, fotografías, colecciones de ephemera, partituras, discos, producciones audiovisuales y documentos digitalizados.

En especial, la Biblioteca Nacional de España atesora unos 83.000 manuscritos, entre los que se hallan alrededor de 2.000 códices medievales, muchos de ellos bellamente iluminados, 11.000 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, a través del depósito legal. Con datos referidos a 2013, se han ingresado más de 510.000 ejemplares de libros, publicaciones periódicas, partituras, discos, casetes, videos, mapas, dibujos y grabados, etc.

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1638/2009, de 30 de octubre, por el que se aprueba el vigente Estatuto de la Biblioteca Nacional de España, 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 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 la 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 tales como la Biblioteca Digital Europea, sin perjuicio de las competencias de la Dirección General de Política e Industrias Culturales y del Libro del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

i) Actuar como centro español del 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 de España se le atribuya por alguna disposición legal o reglamentaria.

II

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A LOS USUARIOS

- Información en Internet (<http://www.bne.es>) sobre calendario, accesos, horarios, normas de uso, Guía del lector, fondos, servicios, planes de actuación, actividades y publicaciones, así como de las normas de acceso y acreditación, adquisición y de aceptación de donativos, normas de préstamo de obras para exposiciones, alquiler de espacios, reproducción de documentos y precios públicos correspondientes.
- Asesoramiento personalizado sobre fondos, fuentes documentales y servicios así como sobre la localización de bibliografía y la consulta de catálogos tanto de la Biblioteca Nacional de España como de 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 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.
- Por encargo a la Oficina de Reprografía, mediante copias en papel, copia de archivo digital, rollos de microfilme, ampliaciones fotográficas, grabaciones de video y audio y reproducciones digitales.

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.

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 librarias, 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

Integrado en el Plan de publicaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el programa editorial de la Biblioteca Nacional de España tiene como objetivo difundir la actividad de la institución en todos sus ámbitos. Para ello, edita una serie de publicaciones como bibliografías y catálogos, monografías, guías y folletos, tanto en papel como en línea.

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, guardarropa, taquillas y cafetería-restaurante. Dentro de sus instalaciones, existen áreas de descanso para el público, provistas de máquinas dispensadoras de bebidas y de comestibles.

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

Servicios a los ciudadanos (o personas jurídicas) de acceso libre, en la Sede Electrónica de la Biblioteca Nacional de España:

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

Servicios a los ciudadanos (o personas jurídicas) a través del registro electrónico, en la Sede Electrónica de la Biblioteca, mediante certificado válido. El registro electrónico requiere el uso de un certificado digital o sistema de firma electrónica reconocido por cualquiera de las entidades oficiales de certificación nacionales, o del DNI electrónico:

- Solicitud de ISSN
- Propuesta de donativo
- Quejas y sugerencias
- Otras solicitudes, escritos o comunicaciones

Otros servicios en línea:

- Catálogo bibliográfico de la BNE
- Otros catálogos
- Publicaciones
- Biblioteca Digital Hispánica
- Impresión bajo demanda
- Información bibliográfica en línea “Pregúntenos”
- Reserva para cursos de formación de usuarios
- Boletín de actividades culturales
- Formularios de comentarios y sugerencias “Opine” y “Contacte con nosotros”

III

DERECHOS DE USUARIOS Y VISITANTES

Los usuarios y los visitantes de la BNE 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 Constitución española).
- 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 Constitución española).

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 26 de noviembre).
- 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).
- Acceder electrónicamente a los Servicios Públicos (artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio).

Derechos específicos

- Acceder a los servicios prestados por la Biblioteca Nacional de España, en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Recibir la información básica 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. En particular:
 - . 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 establecidos.

IV

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.
- Las comunicaciones postales, telefónicas y electrónicas remitidas a la BNE.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.

V

NORMATIVA

LEY 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

LEY 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de Estado para 1991. Artículo 97, por el que la Biblioteca Nacional se constituye como organismo autónomo.

REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, y modificación del mismo operada por **LEY 23/2006**, de 7 de julio.

LEY ORGÁNICA 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, y disposiciones de desarrollo.

ORDEN CUL/4486/2004, de 30 de diciembre, por la que se establecen las normas de acceso a la Biblioteca Nacional, modificada por **ORDEN CUL/1628/2006**, de 22 de mayo.

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.

LEY 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, el Libro y las Bibliotecas.

LEY 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

REAL DECRETO 1573/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

RESOLUCIÓN de 26 de marzo de 2008, de la Biblioteca Nacional de España, por la que se aprueban los precios públicos de aplicación a los servicios prestados por dicho organismo.

REAL DECRETO 1638/2009, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de 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 22 de septiembre de 2010, de la Biblioteca Nacional de España, por la que se crea el Registro Electrónico de la Biblioteca Nacional de España.

LEY 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal.

VI

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios 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 (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- 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, suscritas con la firma electrónica del interesado, a la dirección: dirección.tecnica@bne.es

A través del registro electrónico en la Sede Electrónica de la BNE: <https://sede.bne.gob.es>

Requiere el uso de un certificado digital o sistema de firma electrónica reconocida por entidades oficiales de certificación nacionales, o del DNI electrónico.

Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, 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, en su caso, 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 Institución, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte 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.

VII

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 deberá efectuarse al menos con 48 horas de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos.
- 7) Conformar o enviar los presupuestos de reprografía en el plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
- 8) Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 40 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 20 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 4 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 20 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 la Sala de las Musas del Museo de la BNE.

VIII

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 15 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- 8) Reproducciones de fondos atendidas en el plazo máximo de 40 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 celebradas en el año en la Sala de las Musas del Museo de la BNE.

IX

MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, ATIENDAN A LA DIVERSIDAD, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- La Biblioteca Nacional de España 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 toda la ciudadanía.
- Cuenta con señalización exterior e interior y puntos de información al público en la zona de acceso al edificio, y pone taquillas a disposición de los usuarios. En cuanto a colectivos con necesidades especiales, la Biblioteca Nacional de España garantiza el acceso a personas con discapacidad.
- Además, se facilitan atriles, lupas, y otros materiales especiales necesarios para la consulta de los diferentes tipos de materiales documentales.

X

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

Compromiso ético y atención al ciudadano

El personal de la Biblioteca Nacional de España 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.

En el desarrollo de su trabajo, 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.

En su atención al público, el personal de la Biblioteca se guiará por las siguientes pautas de comportamiento:

- Se identificará adecuadamente.
- Escuchará y atenderá activamente al público.
- Utilizará un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntará al interesado si ha obtenido lo que deseaba.
- Le despedirá con amabilidad.

Autenticidad de los fondos

Los fondos que custodia y conserva la Biblioteca Nacional de España proceden de la antigua Biblioteca Real, de bibliotecas monacales y nobiliarias, donaciones, canjes, ingresos en virtud de la Ley de Depósito Legal, y compras realizadas por la Institución.

Preservación de las colecciones

La Biblioteca Nacional de España tiene como principal misión el depósito y la conservación del patrimonio bibliográfico español, así como la creación de los instrumentos de referencia necesarios para el conocimiento, la adecuada utilización de sus fondos y su puesta al servicio de la investigación, la información y la cultura.

Para cumplir dichas funciones la Biblioteca Nacional de España cuenta desde 2011 con un Plan de Preservación y Acceso al Documento en el que se engloban seis objetivos estratégicos, entre los que destacan la garantía de la conservación física de las colecciones, la identificación del grado de protección de los documentos para determinar su nivel de acceso y la preservación digital, 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.

Mantenimiento de las instalaciones

Las labores de mantenimiento de las instalaciones para el adecuado funcionamiento de la Biblioteca Nacional de España, tal como la climatización de depósitos y espacios públicos, luminotecnia, suministro eléctrico, ascensores, comunicaciones, puertas de apertura y cierre automáticos, cortinas de aire, limpieza, desinsectación y desinfección, transportes internos, recolocación de dotaciones y de fondos, jardinería, reprografía y similares, se llevan a cabo por empresas especializadas.

Medidas de prevención, seguridad y salud

La acción preventiva comprende la vigilancia directa, el control de los accesos a los edificios, instalaciones y dependencias, y circuitos internos y externos, entre otras medidas de seguridad.

Así mismo, se dispone de planes de evacuación y emergencia y red de megafonía, para ser activados en caso de necesidad.

Por otra parte, se vela por el cumplimiento de la normativa relativa a Riesgos Laborales.

XI

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 ha 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.

XII

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

HORARIOS

a) De información y salas:

Información general y carnés e información bibliográfica: lunes a viernes, de 9 a 21 h y sábados de 9 a 14 h (la expedición de carnés se cierra 15 minutos antes).

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

Sala Goya y Sala Cervantes: lunes a viernes, de 9 a 20 h y sábados, de 9 a 14 h.

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

Servicio de documentación bibliotecaria: lunes a viernes, de 9 a 15 h. y sábados, de 9 a 14 h.

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

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

b) De otros servicios a los usuarios

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

Préstamo interbibliotecario: lunes a viernes, de 9 a 15 h.

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

Fotocopias al público: lunes a viernes, de 9 a 20 h y sábados de 9 a 13 h.

Registro: lunes a jueves, de 9 a 14,30 h y de 15,30 a 17,30 h y viernes de 9 a 15 h.

En determinadas épocas como Navidad, Semana Santa y verano, los horarios anteriores pueden verse alterados. La Biblioteca Nacional de España cerrará una semana del mes de enero para realizar el recuento anual.

En la web de la BNE (www.bne.es) 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 POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS Y MEDIOS DE ACCESO

Sede principal

Dirección: Paseo de Recoletos, 20; 28071 Madrid, España.

Transportes: Metro (Colón, Serrano). Cercanías RENFE (Recoletos).
Autobuses (1, 5, 9, 14, 19, 21, 27, 37, 45, 51, 53, 74, 150).

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) 91 580 77 31

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).

Teléfono: centralita + 34 91 883 24 02

Correo electrónico: cad@bne.es

Contacto vía web:

Formularios “Opine” (comentarios y sugerencias) y “Contacte con nosotros” (contacto con áreas específicas de la BNE)

Página web: <http://www.bne.es>

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

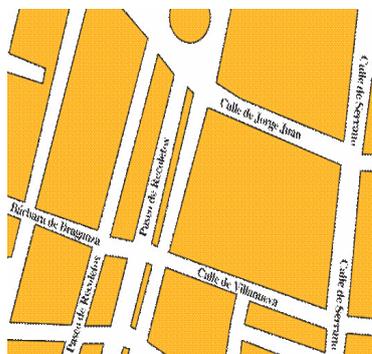
La **unidad responsable** de la Carta de Servicios de la Biblioteca Nacional de España es la Dirección Técnica.

Teléfono: (+34) 91 580 78 80

Fax: (+34) 91 580 77 31

Correo electrónico: direccion.tecnica@bne.es

Planos de ubicación de la Biblioteca Nacional de España



MADRID



ALCALÁ DE HENARES