

# CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca Nacional de España

2022-2025



## ÍNDICE

I.	DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.....	3
II.	RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS .....	5
III.	DERECHOS DE USUARIOS Y VISITANTES .....	7
IV.	PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS .....	8
V.	NORMATIVA.....	9
VI.	QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	10
VII.	COMPROMISOS DE CALIDAD .....	11
VIII.	INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD .....	12
IX.	MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN A LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	13
X.	SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	14
XI.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN .....	15
XII.	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	15

## **I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES**

La Biblioteca Nacional de España (BNE) es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Cultura y Deporte y se constituye como el centro depositario del patrimonio bibliográfico y documental español que se produce en cualquier tipo de soporte o medio. 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, que en la actualidad se regula por la Ley 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal y por el Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea.

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 2021 en sus depósitos se conservaban alrededor de treinta y cinco 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 la actualidad, la Biblioteca recibe sus fondos por compra, canje, donativo y, sobre todo, a través del depósito legal. En 2020 ingresaron más de 450.000 ejemplares de monografías, publicaciones periódicas, manuscritos, documentos gráficos, cartográficos, musicales, ephemera y archivos personales. A ello hay que añadir el ingreso de publicaciones en línea, que se produce desde la entrada en vigor en octubre de 2015 del Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de este tipo de publicaciones. Por otra parte, por depósito legal electrónico, en el año 2020 ingresaron 250 TB. de publicaciones en línea.

De acuerdo con la Ley 1/2015, de 24 de marzo, reguladora de la Biblioteca Nacional de España, son fines esenciales de la Biblioteca Nacional de España los siguientes:

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.

## **II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS**

### **INFORMACIÓN GENERAL Y BIBLIOGRÁFICA**

- Información presencial y en línea sobre horarios y localización, calendario, normas de acceso y acreditación, accesos y adaptaciones para usuarios con necesidades especiales, normas de uso, colecciones, servicios y actividades, becas, prácticas para universitarios y convocatorias de empleo público. Asimismo, se difunden sus planes de actuación e información institucional a través del Portal de Transparencia.
- Información bibliográfica especializada presencial y en línea sobre las colecciones de la BNE y sobre fuentes documentales.

### **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.

La petición anticipada de fondos permite a los usuarios reservar desde Internet los documentos que necesitan consultar antes de acudir a la Biblioteca, seleccionando el día en que van a realizar la consulta de los mismos y evitando los tiempos de espera en la solicitud de sus consultas al estar disponibles ya a su llegada a la BNE.

## **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**

- Servicio a usuarios: 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**

Integrado en el Plan de Publicaciones del Ministerio de 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.

## **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.

## **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 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 empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (Artículo 13.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las

Administraciones Públicas [LPAC]).

- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (Artículo 13.f) LPAC).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del ordenamiento jurídico.
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (Artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (Artículo 13.i) LPAC).

### **Derechos específicos**

- 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. 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 establecido.

## **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:

- 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.

## **V. NORMATIVA**

**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, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

**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.

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

**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.

**LEY 19/2013**, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

**ORDEN ECD/1152/2014**, de 25 de junio, por la que se establecen las normas de acceso a la Biblioteca Nacional de España.

**LEY 1/2015**, de 24 de marzo, reguladora de la Biblioteca Nacional de España.

**Real Decreto 635/2015**, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea.

**LEY 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**LEY 40/2015**, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

**REAL DECRETO 640/2016**, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto 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.

**LEY 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## **VI. QUEJAS Y SUGERENCIAS**

### **Formas de presentación**

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio según lo 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, 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.
- 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/SedeElectronica/es/TramitesServicios/QuejasSugerencias/index.html>

### **Plazos de contestación**

Conforme a lo dispuesto en esta carta de servicios, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 15 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 Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de los Servicios del Ministerio de 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.

Las quejas formuladas no tienen, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni interrumpen los plazos establecidos para interponerlos.

## **VII. COMPROMISOS DE CALIDAD**

La BNE ofrece sus servicios con los compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- 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.

## **VIII. INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD**

La BNE evaluará anualmente la calidad de sus servicios teniendo en cuenta el número de:

- 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.

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

### **Medidas de igualdad de género**

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.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios de la BNE, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

Del mismo modo, la BNE promoverá la presencia de la mujer en sus actividades de difusión, tanto digitales como presenciales, a través de exposiciones, actividades culturales, etc.

### **Medidas de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación**

Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones de prestación del servicio, la BNE dispone de:

- Señalización exterior e interior
- Puntos de información al público en las zonas de acceso
- Taquillas
- Áreas de descanso

En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad o necesidades especiales, la BNE ofrece los siguientes servicios y facilidades:

- Plazas de aparcamiento para usuarios con discapacidad.
- Las personas con alguna dificultad para desplazarse pueden acceder a la BNE por la planta baja y utilizar los ascensores. Si la persona no puede subir escalones de ningún tipo deberá acompañarla un empleado de la Biblioteca.
- Las personas que deseen acceder a las salas de exposiciones y al salón de actos pueden entrar sin salvar ningún escalón por la planta baja. Para visitar el Museo de la BNE disponen de un ascensor.
- La Biblioteca dispone de sillas de ruedas. Puede solicitarse ser acompañado por una persona de la Biblioteca para recorrer un itinerario sin escalones.
- Aseos adaptados.
- Se prevé la posibilidad de asignar a usuarios con problemas de movilidad puestos de lectura situados cerca de la entrada a la sala correspondiente y/o cerca de los mostradores de petición de fondos

de la sala. El personal de la sala puede llevar las publicaciones solicitadas hasta el pupitre si es necesario.

- Se facilitan atriles, lupas, y otros materiales especiales necesarios para la consulta de los diferentes tipos de materiales documentales.
- Web accesible.

## **X. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE 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.

### **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.

La Biblioteca Nacional de España cuenta con planes de preservación y conservación de sus colecciones, cuyos objetivos son: garantizar la conservación física de las colecciones, determinar el nivel de acceso a las mismas y garantizar su preservación digital. Asimismo, es un objetivo 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 una conciencia sobre la importancia de garantizar la máxima perdurabilidad del 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, comprenden 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, etc.

## **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.

Asimismo, 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 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.

## **XII. 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 POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS 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 N° 94

**Teléfonos:**

Centralita: 91 580 78 00

Información general y carnés: 91 580 78 23 / 719 / 805

Actividades Culturales: 91 580 89 18

Exposiciones: 91 580 78 95

Museo de la BNE: 91 516 89 68 / 91 580 77 59

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:**

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:**

[Sede electrónica \(bne.gob.es\)](http://www.bne.gob.es)

**Redes sociales:**

Facebook

Twitter (@BNE\_biblioteca)

Instagram

Flickr

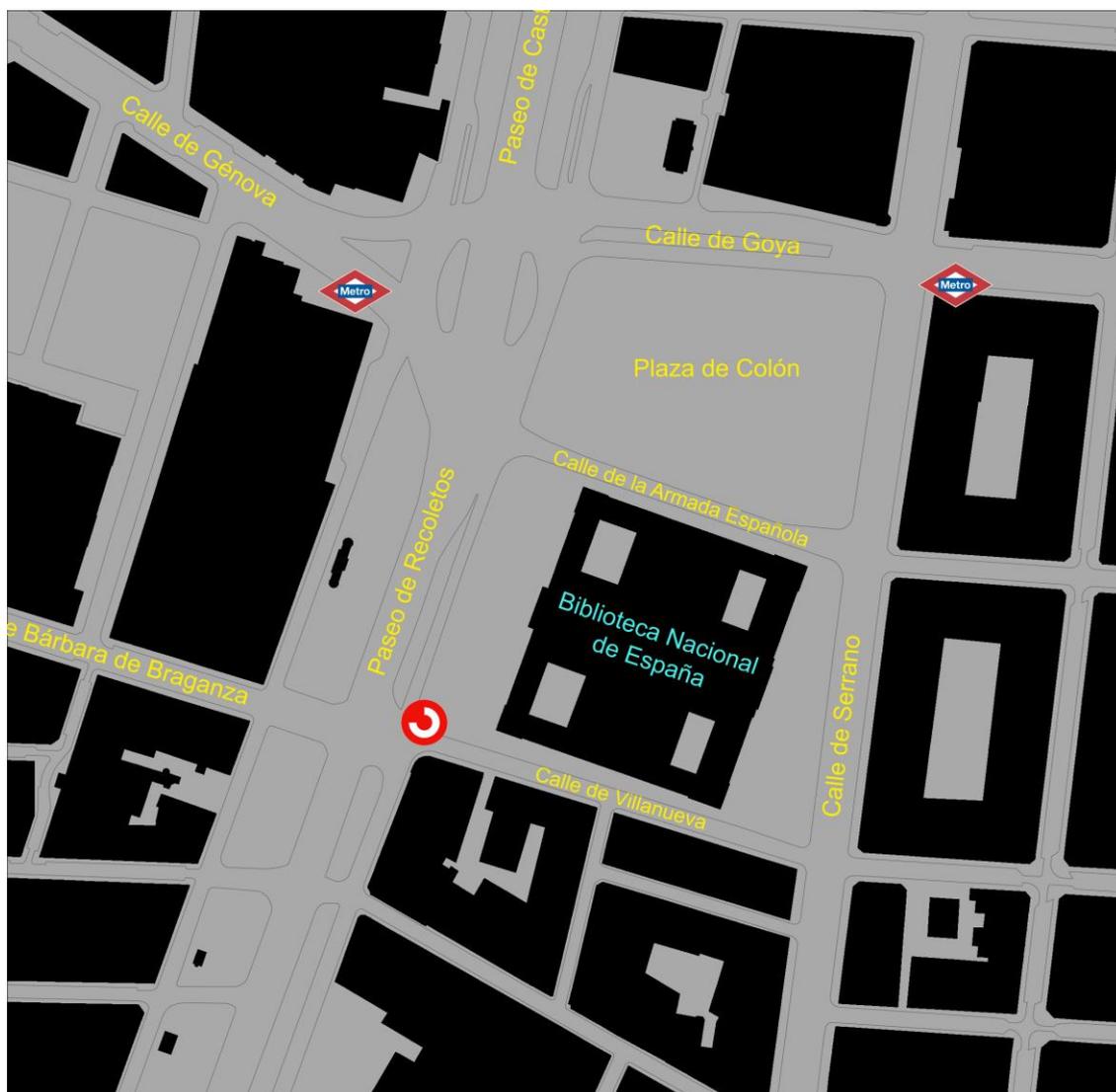
Youtube

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)

## Planos de ubicación de la Biblioteca Nacional de España:





Sede de Alcalá de Henares  
M-121 Crta. de Meco km. 1,6  
Avda. Punto Es s/n

