

La Biblioteca Nacional es un Organismo Autónomo, adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte a través de la Secretaría de Estado de Cultura.

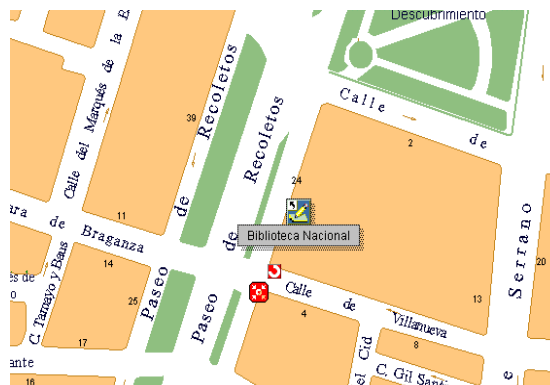
Fundada por Felipe V en 1712 como Biblioteca Real Pública, por privilegio real, precedente del actual depósito legal, los impresores debían depositar un ejemplar de los libros impresos en España. En 1836, la Biblioteca pasó a depender del Ministerio de la Gobernación, con la denominación de Biblioteca Nacional.

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 doce millones de libros impresos y manuscritos, publicaciones periódicas, dibujos y grabados, partituras, discos, mapas y producciones audiovisuales.

Las principales funciones de la Biblioteca Nacional, de acuerdo con el vigente Estatuto, son.

- 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, al servicio de la investigación, la cultura y la información, y difundir el conocimiento de dichos fondos.
- Fomentar la investigación y la cooperación con otras bibliotecas, entidades culturales y científicas, mediante la consulta, estudio, préstamo y reproducción de los materiales que constituyen su fondo bibliográfico y documental.
- Difundir la información sobre la producción bibliográfica española a partir de las entradas derivadas del depósito legal.

LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS ES LA DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA NACIONAL



HORARIO

De **lunes a viernes**: de 9 h. a 21 h. (Sala Goya cierra a las 19 h., Sala de Microformas a las 18 h.; las Salas Barbieri, Cartografía, Préstamo Interbibliotecario a las 15 h. y la Oficina de Reprografía a las 14 h.).

Sábados: de 9 h. a 14 h. , a excepción de las Salas Goya, Cartografía, Barbieri, Documentación Bibliotecaria y Préstamo Interbibliotecario que permanecen cerradas.

Del 15 de julio al 15 de septiembre, cambia el horario de varias Salas.

Museo del Libro: martes a sábado, de 10 a 21 h., domingos de 10 a 14h.

El **calendario de días festivos** se puede consultar en la dirección electrónica: <http://www.bne.es> >Acceso y Horario

Dirección

Paseo de Recoletos, 20. 28071 Madrid - España
Metro: Colón, Serrano. Tren de cercanías: Recoletos
Autobuses: 1, 5, 9, 19, 21, 27, 45, 51, 53, 74, 150

Fax: (+34) 91 5.77.56.34

Teléfonos:

- Centralita: 91 580.78.00
- Información sobre los servicios ofrecidos: 91 580.77.19
- Exposiciones: 91 580.78.94
- Museo del Libro: 91 580.77.62



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE

SECRETARÍA DE
ESTADO DE
CULTURA



BIBLIOTECA NACIONAL

Carta de Servicios



SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

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.
- Información personalizada sobre fondos, fuentes documentales y servicios
- Información a través de la "Guía del lector" que se distribuye a los usuarios.
- 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 de documentos posteriores a 1958 y por encargo a la Oficina de Reprografía.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO.

- 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.

MUSEO DEL LIBRO.

- Exposición permanente de fondos de la Biblioteca Nacional.

PUBLICACIONES.

- Catálogos de la Biblioteca Nacional y de exposiciones.
- Periódicas: Bibliografía española de libros, revistas, grabados, partituras y mapas.

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 COMPLEMENTARIOS

- Infraestructura para uso de ordenadores portátiles propios, sillas de ruedas, guardarropa, taquillas, cafetería-restaurante, teléfono público.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

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

- Acceso libre y gratuito a la Biblioteca Nacional, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Recibir información sobre los fondos y servicios.
- Acceder a las salas previa acreditación y aceptación de las normas internas.
- Acceder a los fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimiento establecido.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios de la Biblioteca Nacional podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Los escritos de comunicación postal y electrónica dirigidos a la Biblioteca Nacional.
- La cumplimentación de cuestionarios.
- El cumplimiento de las normas e instrucciones vigentes.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de la siguiente forma:

- En el Libro de Quejas y Sugerencias habilitado en la Biblioteca Nacional y en los registros de recepción o salida de documentos de la Administración General del Estado, según el modelo aprobado por el Real Dto. 208/1996, de 9 de febrero.
Las quejas deben hacerse constar por escrito y serán firmadas, en tanto que las sugerencias pueden ser anónimas.
- Mediante llamada telefónica, fax o correo postal o electrónico a la Biblioteca Nacional.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Actualizar mensualmente la información en Internet e indicar claramente las novedades.
- Proporcionar información inmediata sobre las condiciones del acceso, de la consulta de los fondos, y de los servicios que ofrece la Biblioteca Nacional.
- Atender en el acto a las preguntas relacionadas con los fondos de la Biblioteca Nacional.
- Responder a las consultas recibidas por correspondencia postal o electrónica en el plazo máximo de 20 días hábiles.
- Servir la petición de fondos en un tiempo máximo de 45 minutos.
- Servir la petición anticipada de los fondos en 24 horas (de lunes a jueves) ó en 48 horas si se pide en viernes o sábado.
- Ofrecer para su consulta las obras ingresadas en la Biblioteca a medida que sean procesadas.

- Informar y comunicar el presupuesto de reproducción de documentos en un plazo máximo de 30 días.
- Enviar los documentos reproducidos en un plazo máximo de 60 días, a partir de la recepción del pago.
- Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo de 3 días hábiles e informar de las incidencias en un plazo máximo de 7 días.
- Informar mensualmente sobre el lugar, día y hora de las actividades culturales.
- Organizar periódicamente visitas guiadas a la Biblioteca y al Museo del Libro.
- Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días.
- Poner a disposición de los usuarios cuestionarios de evaluación.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- Número de visitantes a los que se ha facilitado información inmediata y porcentaje sobre el total.
- Número y porcentaje de respuestas a las consultas escritas en el plazo máximo de 20 días.
- Número de consultas de fondos atendidas en el plazo máximo de 45 minutos.
- Número de peticiones anticipadas atendidas en 24 horas de lunes a jueves, y en 48 horas si se piden los viernes y sábados.
- Porcentaje de obras procesadas anualmente respecto a las ingresadas
- Número de solicitudes de presupuestos de reprografía contestadas en el plazo de 30 días.
- Número de reproducciones enviadas en el plazo de 60 días.
- Número de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en 3 días.
- Número de incidencias comunicadas en el plazo de 7 días.
- Número de actividades culturales realizadas.
- Número de respuestas a las quejas dentro del plazo de 15 días.
- Número de felicitaciones recibidas.
- Número de usuarios que han respondido favorablemente a los cuestionarios de evaluación.

NORMATIVA

- REAL DECRETO 1581/1991, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Biblioteca Nacional.
- ORDEN MINISTERIAL de 6 de octubre de 1992 sobre normas de acceso.
- ORDEN MINISTERIAL de 20 de enero de 1995 sobre utilización de espacios y precios de los servicios en Organismos Autónomos del Ministerio de Cultura.
- REAL DECRETO 1/1996, de 12 de abril por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual.
- REAL DECRETO 350/2001, de 4 de abril, por el que se modifica el Estatuto de la Biblioteca Nacional.