

# Carta de Servicios

2019-2022

Biblioteca de Cultura



# Carta de Servicios

2019-2022

Biblioteca de Cultura





Catálogo de publicaciones del Ministerio: [www.culturaydeporte.gob.es](http://www.culturaydeporte.gob.es)  
Catálogo general de publicaciones oficiales: [publicacionesoficiales.boe.es](http://publicacionesoficiales.boe.es)

Edición 2018



MINISTERIO DE CULTURA  
Y DEPORTE

Edita:  
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General de Atención al Ciudadano,  
Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-18-001-4  
DOI: 10.4438/030-18-001-4

# Índice

Datos identificativos y fines	5
Relación de servicios prestados	6
Derechos de los usuarios	9
Participación de los usuarios	11
Normativa reguladora	11
Compromisos de calidad	12
Indicadores del nivel de calidad	13
Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio	14
Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	15
Medidas de subsanación	16
Quejas y sugerencias	16
Unidad responsable de la carta	17
Información complementaria	17



## Datos identificativos y fines

La Biblioteca de Cultura es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones, dependiente de la Secretaría General Técnica, que se encuentra ubicado en el histórico edificio Casa de las Siete Chimeneas, Plaza del Rey n.º 1 de Madrid. La historia del centro ha estado estrechamente vinculada a la del propio Ministerio, remontrándose sus orígenes al año 1977, cuando se crea el Ministerio de Cultura y Bienestar Social por Decreto 1558/1977. El entonces Servicio de Documentación y Biblioteca comenzó a funcionar como Centro de Documentación y Biblioteca especializada del Ministerio de Cultura en 1982, instalándose la biblioteca en la planta 5.ª del nuevo edificio del Ministerio de Cultura, en la Plaza del Rey (Madrid). En 1998 se produce el traslado a su nueva sede de la planta sótano del Edificio Siete Chimeneas, en el que se encuentra actualmente la Biblioteca. En el año 2011 cambia su anterior denominación de Centro de Documentación Cultural por la de Biblioteca de Cultura.

El objetivo principal de la Biblioteca es proporcionar al personal del Departamento la información necesaria para el desarrollo de su actividad, adquiriendo, procesando y difundiendo la documentación que le es propia. Está especializada en política y desarrollo cultural, gestión y economía de la cultura, industrias culturales, patrimonio, estadísticas, legislación cultural y otras materias relacionadas con la cultura. Actualmente está abierta a todos los ciudadanos que deseen consultar sus fondos, por lo que presta servicio, además de al personal del Ministerio, a investigadores y estudiosos de la cultura en todos sus ámbitos y a cualquier persona interesada en alguna de las materias de su especialización.

La Biblioteca cuenta actualmente con más de 800 usuarios registrados a los que proporciona los servicios de información bibliográfica, localización de documentos, préstamo, lectura en sala y reproducción de documentos.

La colección se compone de cerca de 40 000 libros, más de 650 revistas culturales, publicaciones audiovisuales y obras en soporte electrónico. La Biblioteca recibe sus fondos por compra, canje y donativo.

## **Relación de servicios prestados**

La Biblioteca de Cultura presta el siguiente catálogo de servicios:

- Información, atención y asesoramiento al usuario
- Consulta en sala
- Información bibliográfica
- Préstamo personal
- Préstamo interbibliotecario
- Petición de adquisiciones
- Reprografía
- Donaciones e intercambio de publicaciones
- Servicios en línea

## **Información, atención y asesoramiento al usuario**

La Biblioteca ofrece un servicio de información general sobre accesos, horarios, normas de uso, colecciones y servicios. Además, proporciona orientación sobre la búsqueda y localización de documentos tanto en la Biblioteca como en otros catálogos.

Esta información se puede solicitar de forma presencial, por teléfono o por escrito (a través de correo postal o correo electrónico). El usuario también puede obtener información general a través de la página web de la Biblioteca: (<http://www.culturaydeporte.gob.es/servicios-al-ciudadano/mc/biblioteca-cultura/>).

En la página web de la Biblioteca el usuario podrá encontrar información sobre accesos, horarios, normas de uso, colecciones, servicios, consulta del catálogo, etc.



## **Consulta en sala**

Este servicio permite la consulta presencial de la colección bibliográfica, en la sala de lectura pueden consultarse todas las publicaciones que integran el fondo bibliográfico de la biblioteca. En esta sala se encuentra la colección de referencia, de libre acceso para los usuarios, el resto de la colección bibliográfica, conservada en los depósitos, se sirve al usuario tras ser solicitada al personal del centro. Los usuarios también pueden consultar en los terminales dispuestos en la sala de lectura las publicaciones electrónicas y bases de datos suscritas. La sala cuenta con dieciocho puestos de trabajo y cuatro ordenadores.

## **Información bibliográfica**

Este servicio orienta y responde a las necesidades de información de los usuarios, tanto de tipo general como especializada en las distintas áreas de la actividad cultural y sobre los recursos disponibles. Las peticiones de información se pueden realizar en la propia biblioteca, por teléfono o por escrito (por correo electrónico o por correo postal).

Se puede acceder vía web al catálogo, así como a los boletines con las novedades bibliográficas recibidas en los últimos meses en la Biblioteca.

## **Préstamo personal**

Existe un servicio de préstamo personal para todos los usuarios, que permite obtener libros y publicaciones de la biblioteca para su consulta fuera de la misma. Es imprescindible para acceder a este servicio que los usuarios externos al Ministerio cuenten con un carné de usuario. Quedan excluidas del préstamo las obras de referencia y las publicaciones periódicas, así como cualquier obra que la Biblioteca considere no prestable por razones de uso y conservación.

Los usuarios podrán llevarse en préstamo hasta un máximo de cinco obras de una sola vez, siendo el plazo de devolución establecido de 21 días

naturales prorrogable, previa solicitud y siempre que el libro no haya sido reservado por otro usuario, por otros 21 días.

### **Préstamo interbibliotecario**

Préstamo de fondos de otras bibliotecas solicitados por los usuarios de la Biblioteca de Cultura y de fondos de esta última requeridos por otras bibliotecas. Se prestan aquellos libros que estén en buen estado de conservación hasta un máximo de 3 ejemplares por cada solicitud. La duración del préstamo se establece en 30 días naturales desde la recepción del ejemplar. Se puede solicitar una prórroga de 30 días antes de que acabe este plazo.

La petición de préstamo interbibliotecario se puede realizar por correo electrónico o a través de formulario disponible en internet.

### **Petición de adquisiciones**

Se puede solicitar la compra de material bibliográfico que no se encuentre en el catálogo siempre que tenga relación con la materia de esta Biblioteca.

La petición de adquisiciones se puede realizar presencialmente o por correo electrónico.

### **Reprografía**

Se permite la reproducción de documentos con fines de estudio, investigación o de carácter editorial, respetando siempre la legislación vigente.

La petición de reproducciones se puede realizar en la propia biblioteca o a través de correo electrónico.

### **Donaciones e intercambio de publicaciones**

Se ofrece un servicio de donación de publicaciones duplicadas del que se puede beneficiar cualquier biblioteca, archivo o centro de documentación. La relación de duplicados se envía periódicamente a las bibliotecas. Las solicitudes se atienden por riguroso orden de llegada y los gastos corren a cargo de la institución solicitante.





También se ofrece un servicio de intercambio institucional con aquellos centros que lo tienen estipulado.

## Servicios en línea

Servicios a los usuarios de acceso libre, en la web de la Biblioteca de Cultura o a través de correo electrónico en la dirección: [biblioteca.cultura@cultura.gob.es](mailto:biblioteca.cultura@cultura.gob.es)

- Solicitar el carnet
- Solicitar adquisiciones
- Reproducción de documentos
- Información bibliográfica
- Préstamo interbibliotecario
- Información sobre novedades
- Renovar un préstamo
- Reservar un libro prestado
- Enviar comentarios

## Derechos de los usuarios

### Derechos constitucionales

Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la Ley (art. 29.1 de la Constitución Española).

Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (art. 44.1 de la Constitución Española).

### Derechos genéricos

La Administración del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos españoles a los archivos, bibliotecas y museos de titularidad estatal, sin perjuicio de las restricciones que por razón de la conservación de los bienes en ellos custodiados o de la función de la propia institución pueda establecerse (art. 62 Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español).

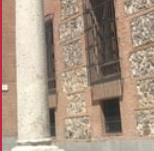
Los usuarios tienen derecho a:

- 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, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f 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 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2003, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico (artículo 13.d de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

### **Derechos específicos**

Los usuarios de la Biblioteca tienen derecho a:

- Acceder a la sala de lectura previa aceptación de sus normas internas.
- Recibir información y orientación sobre los servicios, la colección bibliográfica y las bases de datos de la Biblioteca.
- Acceder a la colección y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

- 
- Obtener de la Biblioteca aquellos materiales que puedan ser objeto de préstamo.
  - Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

## Participación de los usuarios

Los usuarios de la Biblioteca de Cultura 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 Biblioteca o al buzón de correo de esta ([biblioteca.cultura@cultura.gob.es](mailto:biblioteca.cultura@cultura.gob.es)).
- La entrega de sus desideratas bibliográficas para la adquisición de materiales para la Biblioteca.
- Los comentarios a las entradas publicadas en el blog que la Biblioteca comparte con otros centros de información (<http://blogbibliotecas.meecd.gob.es/>).

## Normativa reguladora

- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición (BOE, 12/11/2001) y artículo 29 de la Constitución Española de 1978.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 29/06/1985).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE, 02/10/2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE, 02/10/2015).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE, 04/03/1996).

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (DOUE, 04/05/2016).
- 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 (BOE, 03/09/2005).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, el Libro y de las Bibliotecas (BOE, 23/06/2007).
- Real Decreto 817/2018, de 6 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Cultura y Deporte y se modifica el Real Decreto 595/2018, de 22 de junio, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales (BOE 7/7/2018).
- 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.

## Compromisos de calidad

La Biblioteca de Cultura ofrece sus servicios conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- 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 Biblioteca.
- Atender las consultas bibliográficas directas en la sala de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos. En el caso de solicitudes complejas de información bibliográfica en las que haya que utilizar diversas fuentes de información, el plazo máximo de atención será de 30 minutos.



- Responder a las peticiones de información bibliográfica recibidas a través de teléfono, correo electrónico o postal, en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
- Servir la petición directa de fondos en un plazo máximo de 10 minutos.
- Permitir el acceso a los recursos electrónicos de la Biblioteca en el momento de la solicitud.
- Posibilitar el visionado de videograbaciones de forma inmediata, una vez servida la película en préstamo.
- Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la recepción de la petición.
- 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.
- Publicar y difundir las publicaciones de la Biblioteca: Boletín de novedades, Boletín de sumarios y Guía del lector, según el calendario establecido anualmente.
- Actualizar el blog de las bibliotecas del MCD al menos una vez por semana.

## Indicadores del nivel de calidad

La Biblioteca de Cultura evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Usuarios a los que se ha proporcionado 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 Biblioteca, y porcentaje sobre el total.
- Consultas bibliográficas directas atendidas en la sala de lectura con un tiempo máximo de espera 10 minutos, y porcentaje sobre el total.

- Respuestas a peticiones de información bibliográfica recibidas a través de teléfono, correo electrónico o postal en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Peticiones directas de fondos atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos y porcentaje sobre el total.
- Reproducciones de fondos atendidas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la petición y porcentaje sobre el total.
- 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.
- Boletines de novedades, boletines de sumario y guías del lector editadas y difundidas por la Biblioteca durante el año y porcentaje sobre el total.
- Frecuencia de actualización del blog de las Bibliotecas del MCD.

## **Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio**

La Biblioteca de Cultura 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.

La Biblioteca de Cultura ha asumido como compromiso la aplicación de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en todos aquellos aspectos que le afecten tanto en sus relaciones con los ciudadanos como en



las condiciones de los trabajadores. La biblioteca garantiza la igualdad de género en la prestación de servicios utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones a los ciudadanos y en los modelos de formularios. La Biblioteca de Cultura garantiza el acceso a personas con discapacidad y cuenta con un aseo adaptado.

El personal de la Biblioteca de Cultura 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.

## **Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales**

La Biblioteca de Cultura cumple con la normativa vigente en materia de:

- Protección del medio ambiente
  - Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
  - Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
  - Medidas de control del gasto de agua.
  - Control de condiciones ambientales.
  - Iluminación de bajo consumo.
- Seguridad e higiene
  - Aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales.
  - Plan de emergencia y evacuación, simulacros periódicos y planes de autoprotección.

- Sistema de seguridad y control de paquetería por rayos X.
- Sistema de detección y extinción de incendios.
- Revisión periódica y mantenimiento de los extintores y otros medios de extinción de incendios.
- Señalización de las vías de evacuación y puertas y salidas de emergencia mediante paneles informativos.
- Revisión de los sistemas de aire acondicionado, como medida de prevención de riesgos.
- Formación de los empleados en seguridad laboral y actuación en caso de incendio.

## **Medidas de subsanación**

Los ciudadanos que consideren que la Biblioteca de Cultura ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, podrán formular reclamaciones por escrito o correo electrónico ante el titular de la misma, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento. La queja o reclamación irá dirigida a la unidad responsable de la Carta de Servicios.

El titular comunicará al ciudadano por carta o correo electrónico las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia y le presentará las correspondientes disculpas. Las medidas que, en caso de reconocimiento del incumplimiento, se deriven de la resolución de la reclamación, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## **Quejas y sugerencias**

Los ciudadanos y usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio:





- De forma presencial en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado, mediante escrito dirigido a la Biblioteca de Cultura, Plaza del Rey s/n. Casa de las Siete Chimeneas. 28071 Madrid.
- Mediante llamada telefónica a la unidad responsable de la Carta.
- Por correo postal dirigido a: Biblioteca de Cultura. Plaza del Rey s/n. Edificio «Casa de las Siete Chimeneas» (planta sótano) 28071 Madrid.
- Por correo electrónico dirigido a la dirección [biblioteca.cultura@cultura.gob.es](mailto:biblioteca.cultura@cultura.gob.es)
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte, sistema que requiere el uso del DNI-e o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado: (<http://www.culturaydeporte.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/mecd/varios/quejas-sugerencias.html>)

## Unidad responsable de la carta

La Unidad responsable de la Carta de Servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos de la misma y de impulsar las acciones de mejora es la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones.

## Información complementaria

### Horario

- De lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 h.

### Localización

- **Biblioteca de Cultura**  
Plaza del Rey s/n  
Ministerio de Cultura y Deporte  
Edificio «Casa de las Siete Chimeneas»  
planta sótano.  
28071 Madrid

## Teléfonos

- 91 7017213 y 91 7017217

## Correo electrónico

- biblioteca.cultura@cultura.gob.es

## Web

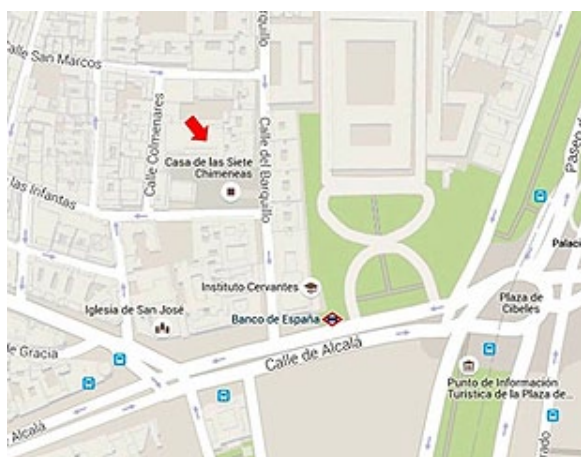
- <http://www.culturaydeporte.gob.es/servicios-al-ciudadano/mc/biblioteca-cultura/>

## Blog

- <http://blogbibliotecas.mecd.gob.es/>

## Medios de acceso y transporte

- **Metro:** Banco de España, Chueca
- **Autobuses:** 5, 9, 51, 52, 53, 146, 150 y 53 (entre otras)
- **Tren de Cercanías:** Sol y Recoletos
- **Estaciones de Bicimad cercanas:** 18, 19 y 20.



\* La Unidad responsable de la Carta de Servicios es la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones