

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 (Edificio) Planta S, 28071.- Madrid.
- Mediante llamada telefónica a la unidad responsable de la Carta (91 701 72 13 y 91 701 72 17).
- Por correo postal dirigido a Biblioteca de Cultura, Plaza del Rey 1. Casa de las Siete Chimeneas (Edificio) Planta 0, 28071 Madrid.
- Por correo electrónico dirigido a la dirección 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 (<https://www.culturaydeporte.gob.es/servicios-al-ciudadano/catalogo/general/19/1971589/ficha/1971589.html>)

Plazos y efectos

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo máximo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar 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 Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de 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.

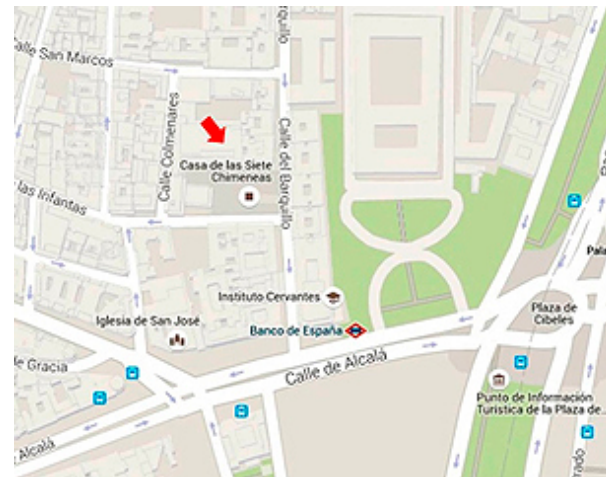
Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

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

Edita: © Ministerio de Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica.
Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones.
NIPO: 822-23-006-0

Información complementaria

- **Horario**
De lunes a viernes: de 09:00 a 14:30 h.
- **Localización**
Dirección: Plaza del Rey 1, Casa de las Siete Chimeneas (Edificio), planta sótano. 28071 Madrid.
- **Teléfonos**
91 701 72 13 y 91 701 72 17.
- **Correo electrónico**
biblioteca.cultura@cultura.gob.es
- **Web**
<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/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, 53 (entre otros).
 - Cercanías: Recoletos y Sol.
 - Bicimid: 18, 19 y 20.



Carta de Servicios

2023-2026

Biblioteca de Cultura



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 ubicada en el histórico edificio Casa de las Siete Chimeneas, Plaza del Rey 1 (Madrid). La historia del centro ha estado estrechamente vinculada a la del propio Ministerio, remontándose sus orígenes al año 1977, cuando se crea el Ministerio de Cultura y Bienestar Social por Decreto 1558/1977. 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 y legislación cultural y otras materias relacionadas con la cultura. Actualmente está abierta a todos los ciudadanos que deseen consultar sus fondos.

Relación de servicios prestados

Información, atención y asesoramiento al usuario

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.

Consulta en sala

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.

Información bibliográfica

La Biblioteca orienta y responde a las necesidades de información de los usuarios, en las distintas áreas de la actividad cultural y sobre los recursos disponibles.

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

Préstamo personal

Préstamo 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 se registren en la Biblioteca de Cultura y presenten la documentación correspondiente.

Préstamo interbibliotecario

Préstamo de fondos de otras bibliotecas solicitados por los usuarios de la Biblioteca de Cultura y de fondos de ésta última solicitados por otras bibliotecas.

Petición de adquisiciones

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

Reprografía

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

Donaciones e intercambio de publicaciones

Servicio de donación de publicaciones duplicadas del que se puede beneficiar cualquier biblioteca, archivo o centro de documentación y 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

- Registrarse como usuarios de la Biblioteca de Cultura.
- Solicitar adquisiciones.
- Reproducción de documentos.
- Información bibliográfica.
- Préstamo interbibliotecario.
- Información sobre novedades.
- Renovar un préstamo.
- Reservar un libro prestado.
- Enviar comentarios.

Derechos específicos de los usuarios

- 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 ésta (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 de las bibliotecas de Educación, Cultura y Deporte. (<http://blogbibliotecas.mecc.gov.es/>).

Compromisos de calidad

- Proporcionar información presencial sobre las condiciones de acceso, la consulta de fondos y los servicios que ofrece la Biblioteca, en un tiempo máximo de espera de 10 minutos desde su solicitud.
- Proporcionar la información bibliográfica en atención a las consultas planteadas en la Sala de Lectura en un tiempo máximo de espera de 10 minutos desde su solicitud. 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 min.
- 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 las publicaciones del fondo bibliográfico en un plazo máximo de 10 minutos desde su petición directa.
- Posibilitar el visionado de videgrabaciones 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 en su web: Boletín de novedades (de periodicidad mensual, 11 números al año) y Boletín de sumarios (periodicidad trimestral, 4 números al año).
- Actualizar el Blog de las bibliotecas de Educación, Cultura y Deporte 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:

- Peticiones de información presencial sobre las condiciones de acceso, la consulta de fondos y los servicios que ofrece la Biblioteca en un tiempo máximo de espera de 10 minutos desde su solicitud y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de información bibliográfica de las Consultas bibliográficas directas atendidas en la Sala de Lectura proporcionada en un tiempo máximo de espera 10 minutos y, en el caso de solicitudes complejas en las que haya que utilizar diversas fuentes de información, en un tiempo máximo de espera de 30 minutos desde su solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de información bibliográfica recibidas a través de teléfono, correo electrónico o postal respondidas en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Publicaciones del fondo bibliográfico servidas en un tiempo máximo de 10 minutos desde su petición directa y porcentaje sobre el total.
- Número de usuarios que han visionado las videgrabaciones, una vez servida la película en préstamo y porcentaje sobre el total de peticiones de visualización recibidas.
- Solicitudes de 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.
- Número de boletines de novedades y boletines de sumarios editados y difundidos por la biblioteca a través de su web durante el año y porcentaje sobre el total.
- Número de actualizaciones del blog de las bibliotecas de Educación, Cultura y Deporte realizadas semanalmente y porcentaje sobre el total.

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 Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento.

El titular de la citada Subdirección General comunicará al ciudadano por carta o correo electrónico las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia y les presentará las correspondientes disculpas en su caso. 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.