

# Carta de Servicios

Biblioteca de Educación



2019-2022



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL





# Carta de Servicios

Biblioteca de Educación



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO,  
DOCUMENTACIÓN  
Y PUBLICACIONES



Catálogo de publicaciones del Ministerio:

[www.educacionyfp.gob.es](http://www.educacionyfp.gob.es)

Catálogo general de publicaciones oficiales:

[publicacionesoficiales.boe.es/](http://publicacionesoficiales.boe.es/)

Edición 2018



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General de Atención al Ciudadano,  
Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-15-203-8

# Índice

Datos identificativos y fines **7**

Relación de servicios prestados **8**

Derechos de los usuarios **12**

Participación de los usuarios **13**

Normativa reguladora **14**

Compromisos de calidad **15**

Indicadores del nivel de calidad **16**

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 **17**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **18**

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos de la Carta **19**

Quejas y sugerencias **19**

Unidad responsable de la carta **20**

Información complementaria **21**

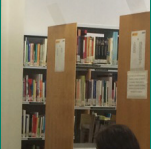


## Datos identificativos y fines

La Biblioteca de Educación del Ministerio de Educación y Formación Profesional, es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Educación y Formación Profesional, a través de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones, dependiente de la Secretaría General Técnica. Fue creada por R.O. del Ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes de 18 de abril de 1912 como servicio exclusivo y puramente oficial del mismo aunque su funcionamiento se inicia a partir de 1941. Su primera sede fue el edificio del propio Ministerio en la c/ Alcalá, 34. En el año 1992 se trasladó al edificio actual de la calle San Agustín, 5 (Madrid), donde se encuentran sus fondos, se realiza el proceso documental y se atiende al público.

Su objetivo fundamental es cubrir las necesidades de información del departamento, adquiriendo, procesando y difundiendo la documentación que le es propia. Es una Biblioteca especializada y un referente de información sobre temas de educación y pedagogía y, muy especialmente, sobre los temas de política, legislación y estadísticas educativas. Tiene como primer usuario a las diferentes unidades del propio Ministerio, pero está abierta a todos los centros y a todos los profesionales y estudiosos del mundo de la educación, a los que presta servicios como apoyo para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la cultura. Actualmente está abierta a todos los ciudadanos que deseen consultar sus fondos.

Su colección se compone de más de 200.000 títulos, incluyendo libros impresos, recursos electrónicos, videos, discos, documentos digitalizados y alrededor de 2900 títulos de revistas. En la actualidad, la Biblioteca recibe sus fondos por compra, canje, y donativo.



La Biblioteca cuenta con unos 7.800 usuarios registrados, a los que proporciona los servicios de información bibliográfica, localización de documentos, préstamo, lectura en sala y reproducción de documentos.

## Relación de servicios prestados

Se proporcionan dos tipos de servicios al público: servicios documentales sobre Enseñanza Superior y servicios bibliotecarios.

### Servicios documentales sobre Enseñanza Superior

Se proporciona información especializada sobre Educación Superior a través del Centro de Documentación, remitiendo diariamente, vía correo electrónico, las novedades documentales de relevancia y actualidad, al grupo de usuarios suscritos.

### Servicios bibliotecarios

- **Información y asesoramiento a los usuarios**

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.educacionyfp.gob.es/biblioteca-central>).

- **Consulta en Sala**

Este servicio permite la consulta presencial de la



colección bibliográfica de la biblioteca, que contiene más de 200.000 publicaciones. Se puede consultar en acceso directo la colección de monografías más recientes, la colección de revistas especializadas (los últimos números publicados) y la colección de obras de referencia y de biblioteconomía. El resto de la colección bibliográfica se conserva en los depósitos y se sirve al usuario tras ser solicitada al personal de salas.

Cuenta la Biblioteca con varias salas de lectura:

- Sala de Publicaciones Periódicas. 24 puestos de lectura y 2 ordenadores para consulta.
- Sala de Referencia. 24 puestos de lectura y 2 ordenadores para consulta.
- Sala de Monografías. 32 puestos de lectura y 4 ordenadores para consulta (2 de ellos reservados para la consulta del catálogo).

#### • **Petición de adquisiciones**

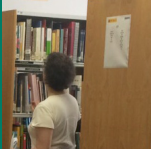
Se puede solicitar la compra de material bibliográfico que no se encuentre en el catálogo y siempre que tenga relación con la materia de esta Biblioteca.

La petición de adquisiciones se puede realizar de forma presencial en la propia Biblioteca o por escrito (bien por correo postal, por correo electrónico o a través de formulario disponible en Internet).

#### • **Préstamo personal**

El préstamo personal permite obtener publicaciones de la Biblioteca para su consulta fuera del local de la misma. El usuario debe acudir personalmente con su carné para obtener los ejemplares en préstamo. Las condiciones del préstamo personal están disponibles en la web.

Quedan excluidas del préstamo las obras anteriores a 1958 de las que se disponga de un solo ejemplar, las investigaciones educativas, los documentos



internacionales con reserva, las obras de referencia y las publicaciones periódicas así como cualquier obra que la Biblioteca considere no prestable por razones de uso y conservación.

- **Préstamo interbibliotecario**

Préstamo de fondos de otras bibliotecas solicitados por los usuarios de la Biblioteca de Educación y de fondos de ésta última solicitados por otras bibliotecas. Las condiciones del préstamo Interbibliotecario están disponibles en la web.

Las bibliotecas interesadas pueden realizar la petición de préstamo interbibliotecario por correo electrónico o a través de formulario disponible en Internet.

- **Reprografía**

La Biblioteca ofrece con fines de estudio, investigación o editoriales, las siguientes modalidades de reproducción:

- Autoservicio de fotocopias, bajo licencia de CEDRO, según normas disponibles en la web.
- Copias digitales solicitadas por encargo y enviadas por correo electrónico.

La petición de reproducciones se puede realizar de forma presencial en la propia Biblioteca o por escrito (bien por correo postal, por correo electrónico o a través de formulario disponible en Internet).

- **Información bibliográfica**

Este servicio facilita la obtención de referencias bibliográficas sobre cualquier tema de interés para el usuario y relacionado con la materia de la Biblioteca.

La petición de información se puede realizar de forma presencial en la propia biblioteca, por teléfono o por escrito (bien por correo postal, por correo electrónico o a través de formulario disponible en Internet).

Se puede acceder vía Web al Catálogo, así como a las novedades bibliográficas recibidas en los últimos meses en la Biblioteca.

- **Duplicados e intercambio de publicaciones**

Se ofrece un servicio de donación de publicaciones duplicadas del que se puede beneficiar cualquier archivo, biblioteca 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 complementarios**

Infraestructura para uso de ordenadores portátiles propios, sillas de ruedas, acceso inalámbrico a Internet. Dentro de sus instalaciones, existe un área de descanso para el público, provista de máquinas dispensadoras de bebidas y de comestibles. Existe un buzón para devoluciones de préstamos fuera del horario de apertura habitual de la Biblioteca o en los períodos y días que no se abre por la tarde.

- **Servicios en línea**

Servicios a los ciudadanos de acceso libre, en la web de la Biblioteca de Educación:

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

# 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, del 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 Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento

Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, 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 y ser asistidos en el uso de medios electrónicos (artículos 12.2 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

## Derechos específicos

Los usuarios de la Biblioteca tienen derecho a:

- Acceder a las salas de consulta 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 el préstamo personal de los materiales prestables de la biblioteca.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.


## Participación de los usuarios

Los usuarios de la Biblioteca de Educación 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, al buzón de correo de ésta ([biblioteca@educacion.gob.es](mailto:biblioteca@educacion.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. (<http://blogbibliotecas.mecd.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-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos (BOE, 30/07/2018).
- 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 1045/2018, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación y Formación Profesional (BOE, 25/08/2018).
- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE, 05/11/2014).

## 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 las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos.
- Responder a las peticiones diferidas de información bibliográfica en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
- Servir la petición directa de fondos en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Servir la petición anticipada de fondos en la fecha solicitada por el usuario. La solicitud deberá efectuarse al menos con 5 días de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos.
- Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 5 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.

- Enviar diariamente las novedades sobre Enseñanza Superior al grupo de usuarios suscritos.
- Publicar las novedades de las obras ingresadas en la Biblioteca una vez al mes.
- Actualizar el blog de las Bibliotecas al menos una vez por semana.

## Indicadores del nivel de calidad

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

- Visitantes 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 las salas de lectura, con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a peticiones diferidas de información bibliográfica 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.
- Peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y porcentaje sobre el total.
- Reproducciones de fondos atendidas en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de 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.

- Frecuencia de envío de las novedades sobre Enseñanza Superior al grupo de usuarios suscritos.
- Frecuencia de actualización de las novedades de las obras ingresadas en la Biblioteca.
- Frecuencia de actualización del blog de las Bibliotecas.

## **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 Educación 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.

En cuanto a colectivos con necesidades especiales, la Biblioteca de Educación garantiza el acceso a personas con discapacidad y cuenta con un aseo adaptado.

La Biblioteca de Educación 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 los formularios.

El personal de la Biblioteca de Educación 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 Educación 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 en caso de incumplimiento de los compromisos de la Carta

Los usuarios de los servicios referidos en la Carta de Servicios, en caso de incumplimiento de los compromisos, podrán formular reclamaciones por escrito o correo electrónico ante el titular de la Subdirección General 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. La reclamación irá dirigida a la unidad responsable de la Carta de Servicios .

Por carta o correo electrónico, el titular comunicará al ciudadano 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 Biblioteca de Educación, calle San Agustín, 5, 28014 Madrid.
- Por correo postal dirigido a la Oficina de Atención al Ciudadano, calle Los Madrazo, 15, 28014 Madrid.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Educación y Formación Profesional, sistema que requiere el uso del DNI-e o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado. (<https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/mecd/varios/quejas-sugerencias.html>).
- Las quejas formuladas conforme a lo previsto en este real decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento (art. 19 del 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).

## 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 y de 16:00 a 18:00 h.

## Direcciones

- **Biblioteca de Educación**  
Calle San Agustín, 5  
28014 Madrid
- **Teléfono:** 91 774 80 00
- **Correo electrónico:** [biblioteca@educacion.gob.es](mailto:biblioteca@educacion.gob.es)
- **Web:** (<http://www.educacionyfp.gob.es/biblioteca-central>).
- **Blog:** <http://blogbibliotecas.mecd.gob.es/>

## Medios de acceso y transporte

- **Metro:** Antón Martín, Banco de España, Sevilla y Sol.
- **Autobuses:** 10, 14, 27, 34, 37, 45 (entre otras).
- **BiciMAD:** Estación 27 y 29.

