

## Indicadores del nivel de calidad

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

- Porcentaje de visitantes a los que se ha proporcionado información presencial, en un tiempo no superior a 10 minutos, sobre las condiciones de acceso, la consulta de fondos y los servicios que ofrece la Biblioteca.
- Porcentaje de consultas bibliográficas directas atendidas en las salas de lectura, en un tiempo no superior a 10 minutos.
- Porcentaje de respuestas a peticiones diferidas de información bibliográfica en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
- Porcentaje de peticiones directas de fondos atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Porcentaje de peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de reproducciones de fondos atendidas en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la petición.
- Porcentaje de 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.
- Porcentaje de envío de las novedades sobre educación superior al grupo de usuarios suscritos realizadas 4 veces por semana.
- Porcentaje de actualizaciones de las novedades de las obras ingresadas en la Biblioteca realizadas una vez al mes.
- Porcentaje de las actualizaciones del blog de las bibliotecas realizadas una vez por semana.

## 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 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. La queja o 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.

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

Edita: © Ministerio de Educación y Formación Profesional. Secretaría General Técnica. Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones. NIPO: 847-22-018-2 (línea/pdf), NIPO: 847-22-017-7 (papel)

## 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 (BOE de 3 de septiembre):

- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Unidad de Quejas y Sugerencias y en las oficinas de registro de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, mediante envío a la Unidad de Quejas y Sugerencias del Ministerio.
- A través de la sede electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, para lo que debe acceder al siguiente enlace: (<https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/catalogo/varios.html>).

## Información complementaria

- **Horario**
  - De lunes a jueves: de 9:00 a 17:00 h.
  - Viernes: de 9:00 a 14:30 h.
    - » **Buzón de devolución de préstamos:**
      - De lunes a viernes: de 08:00 a 18:00 h.
- **Dirección**
  - 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, 001 y C03
  - **BiciMAD:** Estación 27 y 29



# Carta de Servicios

Biblioteca de Educación

2023-2026



## Datos identificativos y fines

La Biblioteca de Educación 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 según Real Decreto 498/2020, de 28 de abril. 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 calle 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.

## Relación de servicios prestados

### • Servicios documentales sobre educación superior

Información especializada sobre educación superior a través de la colección recogida del centro de documentación de universidades en la biblioteca.

### • Servicios bibliotecarios

#### ✓ Información y asesoramiento a los usuarios

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

Consulta presencial de la colección bibliográfica de la Biblioteca. 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.

#### ✓ 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.

#### ✓ Préstamo personal

Préstamo de 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.

#### ✓ Préstamo interbibliotecario

Préstamo de fondos de otras bibliotecas solicitados por los usuarios de la Biblioteca de Educación y de fondos de esta última solicitados por otras bibliotecas.

#### ✓ Reprografía

Con fines de estudio, investigación o editoriales y bajo licencia de CEDRO:

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

#### ✓ 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.

Acceso al catálogo vía web, así como a las novedades bibliográficas recibidas en los últimos meses en la Biblioteca y a los contenidos del blog de bibliotecas.

#### ✓ Duplicados e intercambio de publicaciones

Servicio de donación de publicaciones duplicadas del que se puede beneficiar cualquier archivo, biblioteca o centro de documentación y 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, área de descanso para el público, provista de máquinas dispensadoras de bebidas y de comestibles, buzón para devoluciones de préstamos fuera del horario de apertura habitual de la Biblioteca.

#### ✓ Servicios en línea:

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

## Derechos específicos de los usuarios

- 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 y salud.

## 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, estas últimas, al buzón de correo de la Biblioteca ([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/>).

## Compromisos de calidad

- Proporcionar información presencial al 100 % de los usuarios, en un tiempo no superior a 10 minutos, sobre las condiciones de acceso, la consulta de fondos y los servicios que ofrece la Biblioteca.
- Atender el 100 % de las consultas bibliográficas directas en las salas de lectura en un tiempo no superior a 10 minutos.
- Responder al 100 % de las peticiones diferidas de información bibliográfica en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
- Servir el 100 % de la petición directa de fondos en un tiempo no superior a 10 minutos.
- Servir el 100 % de la petición anticipada de fondos en la fecha solicitada por el usuario. La solicitud deberá efectuarse al menos con 7 días de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos.
- Atender el 100 % de las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la petición.
- Cursar el 100 % de 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 4 veces en semana las novedades sobre educación 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.