

## PRESENTACIÓN

Esta Carta de Servicios tiene por objeto dar a conocer los servicios que presta la **Biblioteca de la AECID** a los ciudadanos, los derechos que les asisten y los compromisos de calidad que adquiere en beneficio de los mismos.

Se trata de una biblioteca especializada en humanidades y ciencias sociales de **América Latina, del mundo árabe e islámico, en cooperación para el desarrollo y en diplomacia cultural y científica.**

Es de titularidad estatal y está gestionada por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, organismo dependiente del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación de España. Los fines de la Biblioteca de la AECID, son:

- La **conservación y custodia** de los fondos bibliográficos y documentales.
- La **descripción de sus fondos** bibliográficos y documentales y elaboración de instrumentos de descripción.
- La **difusión de su patrimonio** bibliográfico y documental, de forma libre y gratuita.

## BIBLIOTECA AECID

### Atención al público

de lunes a viernes de 9:00 a 19:30 h.

### Información y préstamo

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

y de 16:00 a 19:00 h.

En **verano, Navidad y Semana Santa:**

de lunes a viernes de 9:00 a 14:45 h.



[biblio.hispanica@aecid.es](mailto:biblio.hispanica@aecid.es)

[biblio.islamica@aecid.es](mailto:biblio.islamica@aecid.es)

[biblio.cooperacion@aecid.es](mailto:biblio.cooperacion@aecid.es)

Av. de los Reyes Católicos nº 4, 28040 Madrid

Telf. +34 915 838 175 / 915 838 164

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



## BIBLIOTECA

AECID/ CARTA DE SERVICIOS 2019/2022



*Pilea obettifolia* Killip

Herbario Real de Madrid  
Prof. Dr. D. Madrid  
www.herbario.csic.es



Agencia Española de Cooperación Internacional  
para el Desarrollo / Ministerio de Asuntos  
Exteriores, Unión Europea y Cooperación

## **DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

- A acceder libre y gratuitamente a la Biblioteca, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- A acceder a la Sala de Investigadores, previa acreditación y aceptación de sus normas internas.
- A recibir información y orientación sobre los fondos de la Biblioteca
- A acceder a los documentos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

## **PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS**

### **Consulta y préstamo de fondos bibliográficos**

Se facilita la consulta directa de los fondos documentales en la Sala de Investigadores a los usuarios presenciales. Se da también información por correspondencia, teléfono y correo electrónico a usuarios no presenciales. El préstamo de documentos, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos, podrá ser presencial o interbibliotecario.

### **Reproducción de documentos**

La Biblioteca dispone de fotocopadoras de autoservicio y de un servicio de reproducción de documentos por encargo, con versión final en papel o digital. En el precio por copia se aplicarán las tarifas REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias). La prestación de este servicio se realiza teniendo en cuenta la legislación vigente de derechos de autor.

### **Préstamo para exposiciones**

Se facilita el préstamo de fondos documentales de la Biblioteca para muestras expositivas, de acuerdo a las normas y directrices de la AECID.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

- Proporcionar información presencial sobre las condiciones de acceso, el funcionamiento interno y las normas generales de consulta de fondos documentales de la Biblioteca, con un tiempo máximo de espera de cinco minutos.

- Responder a las solicitudes de certificaciones y fotocopias compulsadas de documentos para el ejercicio de derechos, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de entrada de la solicitud en el Archivo.

- Expedición de certificados de asistencia a la Sala de Consulta en un plazo máximo de tres días hábiles.

- Responder a las solicitudes de reservas para visitas guiadas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción. Estas solicitudes deberán ser tramitadas al menos con quince días de antelación a la fecha prevista de visita.

- Cursar las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción en el Archivo. Estas solicitudes deberán realizarse por las instituciones con al menos tres meses de antelación a la fecha prevista de inauguración de la exposición.

- El plazo de contestación a las quejas y sugerencias recibidas, será como máximo, de quince días hábiles.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

### **Servicios de acceso a documentos.**

- Acceso a los documentos solicitados presencialmente en un plazo máximo de 25 minutos.
- Acceso presencial inmediato a sus recursos electrónicos.

**Servicios de información.** La Biblioteca atenderá el 80% de las consultas sobre aspectos generales de funcionamiento en un máximo de 10 minutos, bien sean realizadas de modo presencial o por teléfono. Si las consultas se realizan por correo electrónico, el plazo de resolución será de dos días hábiles en consultas de temas generales de funcionamientos y de un máximo de siete en cuestiones que exijan revisión de fondos o elaboración crítica.

**Reprografía.** La Biblioteca tramitará en el mismo día ante el Servicio de Reprografía de la AECID las solicitudes recibidas de reproducción de documentos que no estén protegidos por derechos de propiedad intelectual. Tras la aceptación por el usuario del presupuesto y recepción del pago por la AECID, se servirán los documentos en un máximo de 10 días hábiles.

### **Préstamo interbibliotecario**

La Biblioteca tramitará las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de tres días hábiles e informará de las incidencias relacionadas con el servicio en un plazo máximo de siete días hábiles.

### **Difusión y contenidos digitales**

- La Biblioteca actualizará sus contenidos en la web dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes.

- La Biblioteca actualizará los contenidos de su blog, La reina de los mares, al menos una vez cada diez días.

### **Otros**

- La Biblioteca tramitará las desideratas en un plazo máximo de 72 horas.

- La Biblioteca dará a conocer los cambios en la prestación de servicios en un plazo máximo de 72 horas.

## **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias:

- Presencialmente, mediante formulario disponible en el Registro de la AECID.
- Por correo postal o electrónico al Servicio de Calidad de la AECID
- Por cualquiera de los otros medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

Los usuarios que consideren que la Biblioteca de la AECID ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán formular una reclamación a la Directora de la Biblioteca.

En caso de incumplimiento, la Directora, una vez confirmado el incumplimiento, pedirá las disculpas pertinentes e informará al interesado, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.