



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DEFENSA

SUBSECRETARÍA  
DE DEFENSA

SECRETARÍA GENERAL  
TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE PUBLICACIONES  
Y PATRIMONIO CULTURAL



**CARTA DE SERVICIOS**  
**DE LA BIBLIOTECA**  
**HISTÓRICO MILITAR DE**  
**VALENCIA**  
**2023-2026**



## ÍNDICE.

1. Datos identificativos y fines de la biblioteca.
  - 1.1. Datos identificativos.
  - 1.2. Fines.
2. Servicios de la biblioteca.
  - 2.1. Servicio de información y orientación bibliográfica.
  - 2.2. Servicio de consulta y lectura en sala.
  - 2.3. Servicio de reproducción de documentos.
  - 2.4. Servicio de préstamo.
  - 2.5. Acceso a catálogos y bases de datos.
  - 2.6. Acceso a la información digital a través de internet.
  - 2.7. Visitas en grupo.
3. Derechos del personal usuario.
  - 3.1. Derechos constitucionales.
  - 3.2. Derechos genéricos.
  - 3.3. Derechos específicos.
4. Participación del personal usuario.
5. Normativa reguladora.
6. Quejas y sugerencias.
  - 6.1. Formas de presentación.
  - 6.2. Tramitación y contestación.
  - 6.3. Efectos.
7. Compromisos de calidad.
8. Indicadores del nivel de calidad.
9. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación.
  - 9.1. Medidas de igualdad de género.
  - 9.2. Compromiso ético de actuación del personal.
10. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
  - 10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.
  - 10.2. Gestión de calidad.
  - 10.3. Gestión medioambiental.
11. Medidas de subsanación.
12. Información complementaria.



- 12.1. Horarios de apertura al público:
- 12.2. Direcciones postales y telefónicas.



## 1. Datos identificativos y fines de la biblioteca.

### 1.1. Datos identificativos.

La Biblioteca Histórico Militar de Valencia (BHMV) es una biblioteca de titularidad estatal adscrita al Ministerio de Defensa, bajo la dependencia orgánica del Centro de Historia y Cultura Militar Centro, dependiente del Instituto de Historia y Cultura Militar (IHCM), y funcional de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa, para las directrices técnicas.

La BHMV se creó con la denominación de Biblioteca de la Región Militar de Levante, en 1995 en el edificio del Gobierno Militar de Valencia, aunque tiene su precedente en la denominada Biblioteca Regional encuadrada en la 3ª Región Militar. Desde 1998 pasa a denominarse Biblioteca Histórico Militar y se integra con el Museo y el Archivo Intermedio en el Centro de Historia y Cultura Militar Centro.

Las instalaciones actuales, compartidas con el Centro Cultural de los Ejércitos, denominado más tarde Centro Socio-Deportivo Cultural Militar Valencia, constan de una sala de lectura y vestíbulo, sala e investigadores, depósito de fondos, y de los locales dedicados a la administración y dirección.

La BHMV cuenta con un fondo aproximado de 18.000 volúmenes de monografías impresas, cerca de 4.000 publicaciones seriadas y una pequeña cantidad de fondos audiovisuales. Los más de 1.300 fondos anteriores a 1900 pertenecen en su mayoría a los siglos XVIII y XIX. Su temática abarca arte, arquitectura, ingeniería, matemáticas, etc., sin olvidar la temática local valenciana y todo tipo de temática castrens, pero sobre todo es un depósito bibliográfico sobre historia en general e historia militar en particular.

### 1.2. Fines.

De acuerdo con el artículo 59.2 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, el artículo 2 g) de la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas, y el artículo 2 de la Orden DEF/92/2008, de 23 de enero, por la que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas de Defensa, la biblioteca tiene como objetivo desempeñar las siguientes funciones:

- Conservar, reunir, seleccionar, inventariar, catalogar, clasificar y difundir conjuntos o colecciones de libros, manuscritos u otros materiales bibliográficos o reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal al servicio de la educación, la



investigación, la cultura y la información.

- Establecer los procesos y servicios técnicamente apropiados para facilitar el acceso en igualdad de oportunidades de la ciudadanía a documentos publicados o difundidos en cualquier soporte.
- Promover el acceso, la conservación y la difusión del patrimonio bibliográfico del Ejército de Tierra.

## **2. Servicios de la biblioteca.**

### **2.1. Servicio de información y orientación bibliográfica.**

- Asesoramiento e información sobre fondos bibliográficos y fuentes documentales de la biblioteca, así como sobre la localización de bibliografía y la consulta de catálogos.
- Respuesta a las consultas realizadas por teléfono o correo electrónico.

### **2.2. Servicio de consulta y lectura en sala.**

- Consulta en sala de fondos originales o reproducidos de la biblioteca.
- Consulta de obras de referencia en libre acceso en la sala de lectura.

### **2.3. Servicio de reproducción de documentos.**

La biblioteca ofrece la reproducción de sus fondos, libres de derechos, mediante fotocopias o archivo digital, con los límites, tarifas y formas de pago establecidas en su normativa.

Las solicitudes se realizarán rellenando el formulario correspondiente, con los datos del personal petionario y del ejemplar que se solicita reproducir. De cada petición se elaborará un presupuesto que, una vez aceptado, quedará formalizado para llevarse a cabo.

Para autorizar la reproducción se tendrá en cuenta las condiciones de conservación de los fondos y su existencia en la Biblioteca Virtual de Defensa.

### **2.4. Servicio de préstamo.**

- Préstamo domiciliario de fondos de la biblioteca posteriores al año 1958, salvo circunstancias de conservación que no lo permitan, de acuerdo con la normativa en vigor sobre plazos y condiciones. Será necesario el carnet de usuario de la biblioteca, que se formalizará a partir del formulario



correspondiente.

- Préstamo intercentro con las bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas de Defensa. Se facilitará al personal usuario de la Biblioteca Histórico Militar de Valencia el acceso a fondos, posteriores a 1958, pertenecientes a otra biblioteca de la Red, de acuerdo a la normativa en vigor.

### **2.5. Acceso a catálogos y bases de datos.**

La biblioteca proporciona servicio de consulta tanto del Catálogo Colectivo de Defensa (Bibliodef) como a la Biblioteca Virtual de Defensa. Para ello, se orienta al personal usuario en el conocimiento y manejo de estas herramientas buscando un mejor aprovechamiento de las mismas.

### **2.6. Acceso a la información digital a través de internet.**

Se ofrece servicio de internet/wifi para acceso a catálogos y bases de datos.

### **2.7. Visitas en grupo.**

Se ofrece la posibilidad de realizar una visita guiada a las instalaciones de la biblioteca para grupos de personas, previa solicitud presencial o a través del correo electrónico de la misma.

## **3. Derechos del personal usuario.**

### **3.1. Derechos constitucionales.**

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).
- Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

### **3.2. Derechos genéricos.**

El personal usuario tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y por el personal de la biblioteca, que habrán de facilitarle 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 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, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, según 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 (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

### **3.3. Derechos específicos.**

Igualmente el personal usuario tendrá derecho a:

- Acceder de manera libre y gratuita a los servicios de la biblioteca, sin ningún tipo de discriminación.
- Acceder a la consulta y estudio de las colecciones de la biblioteca, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la biblioteca.
- Salvaguardar el derecho a la protección de sus datos personales, siendo obligatorio el tratamiento confidencial de la información en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.
- Presentar quejas o sugerencias y a obtener una respuesta a las mismas, pudiendo elegir si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.



- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

#### **4. Participación del personal usuario.**

El personal usuario de la biblioteca podrá participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la biblioteca a través de correo postal o correo electrónico.
- Los cuestionarios de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios que la biblioteca ponga a disposición del personal usuario.

#### **5. Normativa reguladora.**

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- 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.



- Real Decreto 624/2014, de 18 de julio de 2014, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público.
- 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.
- Orden DEF/92/2008, de 23 de enero, por la que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas de Defensa.
- Orden DEF/486/2011, de 9 de febrero, por la que se establecen los precios públicos para la reproducción de documentos custodiados en los archivos dependientes del Ministerio de Defensa.

## 6. Quejas y sugerencias.

### 6.1. Formas de presentación.

El personal usuario podrá presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el 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, en los lugares y en la forma que se señala a continuación:

- De forma presencial, en el formulario disponible en la biblioteca.
- Por correo electrónico, suscrito con la firma electrónica del interesado de la persona interesada, a la dirección: [bibliohmilitarvalencia@et.mde.es](mailto:bibliohmilitarvalencia@et.mde.es)
- Por correo postal, mediante envío a la dirección de la biblioteca, ubicada en calle Archer y Ana Huntington, 1. 46004 Valencia.
- A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa:

<https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>

Las personas usuarias podrán, si así lo desean, ser auxiliadas por el personal responsable en su formulación.



## **6.2. Tramitación y contestación.**

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte 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 a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, la persona interesada no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Ministerio de Defensa, para conocer los motivos de la falta de contestación, correo electrónico: [organizacionymetodos@oc.mde.es](mailto:organizacionymetodos@oc.mde.es), Paseo de la Castellana, 109, 28071 Madrid (artículo 16.3 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).

## **6.3. Efectos.**

Las quejas formuladas 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 aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

## **7. Compromisos de calidad.**

La relación de servicios prestados por la biblioteca y los derechos del personal usuario que recoge esta Carta de Servicios se presentarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Atender las solicitudes de información presencial sobre las condiciones de acceso y la consulta de fondos de la biblioteca con un tiempo máximo de espera de cinco minutos desde su recepción.
- Atender las consultas bibliográficas realizadas en la sala de lectura en un tiempo máximo de espera de cinco minutos desde su recepción.



- Responder a las consultas bibliográficas diferidas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.
- Servir la petición directa de fondos bibliográficos en un tiempo máximo de espera de cinco minutos desde la recepción de la solicitud.
- Cursar las solicitudes de préstamo intercentro en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.
- El plazo de contestación a las quejas y sugerencias recibidas será, como máximo, de quince días hábiles desde su recepción.

## 8. Indicadores del nivel de calidad.

La biblioteca evaluará anualmente la calidad de sus servicios teniendo en cuenta:

- Número de solicitudes de información presencial sobre las condiciones de acceso y la consulta de fondos de la biblioteca atendidas en un tiempo de espera no superior a cinco minutos desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas bibliográficas realizadas en la sala de lectura, atendidas con un tiempo de espera no superior a cinco minutos desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas bibliográficas diferidas respondidas en un plazo no superior a tres días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de peticiones directas de fondos bibliográficos servidas en un tiempo no superior a cinco minutos desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes de préstamo intercentro cursadas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.



## **9. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación.**

### ***9.1. Medidas de igualdad de género.***

Para asegurar la igualdad de género, la biblioteca 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 la ciudadanía.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general al personal usuario de la biblioteca, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

### ***9.2. Compromiso ético de actuación del personal.***

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal de la biblioteca se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal de la biblioteca velará para que el personal usuario sea tratado con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
- Reglas de atención al público: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal de la biblioteca que realice su labor de atención al público seguirá las siguientes reglas:
  - Identificarse adecuadamente.
  - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
  - Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
  - Atender al público siempre con amabilidad.

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



### **10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.**

La biblioteca dispone del Servicio de Seguridad establecido por la Unidad en la que sus locales están integrados, cuya finalidad es la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en la institución.

Para conseguir estos objetivos, la biblioteca dispone del Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalado, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Entre las medidas particulares que la biblioteca adopta para garantizar la seguridad y salud de visitantes y del personal que presta servicio en la misma, destacan las siguientes:

- Informa a visitantes y al personal que presta servicio en la biblioteca, mediante paneles y planos de situación, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisa y realiza el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para asegurar su operatividad en todo momento.
- Forma al personal que presta servicio en la biblioteca en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Realiza simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Efectúa revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para el personal que presta servicio y para el público.

La biblioteca tiene también operativo-el siguiente sistema:

- Sistema de seguridad contra incendios.

### **10.2. Gestión de calidad.**

Con el fin de garantizar la correcta atención al público la biblioteca pone a disposición de visitantes un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.



### **10.3. Gestión medioambiental.**

Entre las medidas dirigidas a la protección del medioambiente que la biblioteca ha adoptado, destacan las siguientes:

- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

### **11. Medidas de subsanación.**

Cualquier persona que considere que la biblioteca ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrá dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En el caso de incumplimiento, la Dirección de la biblioteca, responsable de esta Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas a la persona interesada, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Las quejas formuladas no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer las personas interesadas.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 al 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículo 9. c, 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).



## 12. Información complementaria.

### 12.1. Horarios de apertura al público:

Lunes a jueves: de 9:00 a 14:00. Viernes: de 9:00 a 13:30.

Cafetería del Centro Cultural de los Ejércitos, en horario de apertura de la biblioteca.

Formas de acceso.

- Autobús: líneas 1, 6, 16, 26, 36, 8, 9, 10, 11, 28, 70, 81.
- Metro: Alameda.

### 12.2. Direcciones postales y telefónicas.

Dirección: Calle Archer y Ana Huntington, 1. 46004 Valencia Teléfono: + 34 961 834 507/47.

Fax: + 34 961 834 507/47.

Correo electrónico: [bibliohmilitarvalencia@et.mde.es](mailto:bibliohmilitarvalencia@et.mde.es)

Páginas web de la biblioteca:

<https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/biblioteca-historica-militar-valencia/portada>

<http://www.ejercito.mde.es/unidades/Madrid/ihycm/Bibliotecas/biblioteca-valencia-centro.html>

La Dirección de la Biblioteca Histórico Militar de Valencia es responsable de esta Carta de Servicios y se encarga de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.