



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  
A CORUÑA**

**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 préstamo.
  - 2.4. Acceso a catálogos y bases de datos.
  - 2.5. Acceso a la información digital a través de internet.
  - 2.6. Exposiciones temporales.
  - 2.7. Visitas en grupos.
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. Medidas de acceso al servicio y mejora de las condiciones de prestación.
  - 9.3. 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.
- 12.2. Accesos.
- 12.3. Direcciones y contactos.
- 12.4. Otros datos de interés.



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

### 1.1. Datos identificativos.

La Biblioteca Histórico Militar de A Coruña (BHMC) es un centro bibliotecario de titularidad estatal adscrito al Ministerio de Defensa, bajo la dependencia orgánica del Centro de Historia y Cultura Militar Noroeste, perteneciente al 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 BHMC se creó en el año 1996 en el Acuartelamiento de Atocha, sobre la base de la Biblioteca Regional de la antigua Capitanía General, que se encontraba en el antiguo Acuartelamiento de Macanaz. Las instalaciones actuales constan de una sala de lectura, depósito de fondos y de los locales dedicados a la administración y dirección, además de una dependencia dedicada al almacenamiento de fondos.

Cuenta con más de 47.000 fondos, de los cuales 13.700 son anteriores al año 1901. De la totalidad de sus fondos, muchos de ellos procedentes de antiguas unidades disueltas, un importante número de ellos se refieren a historia militar, fundamentalmente de España, aunque también dispone de múltiples materias. Destaca sobre todo las colecciones dedicadas a las diversas campañas de nuestro Ejército, entre ellas las relacionadas con las de la Guerra de la Independencia, Guerras Carlistas, Guerras de Cuba, Filipinas, Marruecos y Guerra Civil. Igualmente son de interés sus fondos dedicados a la historia de las unidades y uniformidad del Ejército de Tierra español, así como los relacionados con la Primera y Segunda Guerra Mundial y campañas militares de otros países.

### 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 préstamo.***

- Préstamo domiciliario de fondos 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 documento 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 A Coruña el acceso a fondos, posteriores a 1958, pertenecientes a otra biblioteca de la Red, de acuerdo a la normativa en vigor.

### ***2.4. 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.

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

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

### **2.6. Exposiciones temporales.**

La biblioteca ofrece un programa de exposiciones temporales relacionadas con la temática de sus colecciones. Pueden ser de producción propia, o bien en colaboración con otras instituciones culturales.

### **2.7. Visitas en grupos.**

La biblioteca puede recibir visitas de grupos, normalmente procedentes de centros educativos o instituciones públicas y privadas, previa aprobación de la petición de reserva de fecha. Debido a las dimensiones de sus dependencias, el número de visitantes no debe ser superior a veinte.

## **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 mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la BHMC a través de correo postal o correo electrónico.
- Sugerencias de adquisición de fondos bibliográficos (desideratas).

#### **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 14, 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, mediante formulario disponible en la biblioteca, o solicitud de entrevista personal con el Director de la BHMC.
- Por correo postal, a la dirección: Biblioteca Histórico Militar de A Coruña, Plaza das Atochas, 14, 15001 A Coruña.
- Por correo electrónico a la dirección:

[biblocor@et.mde.es](mailto:biblocor@et.mde.es)

- 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, email: [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 Histórico Militar de A Coruña 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 Histórico Militar de A Coruña 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 petición, 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 BHMC 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. Medidas de acceso al servicio y mejora de las condiciones de prestación.**

Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio al personal visitante, la biblioteca dispone de:

- Señalización interior y exterior (carteles informativos y planos de situación, para facilitar el acceso).
- Habitación que en caso de necesidad puede utilizarse como sala de lactancia y cambiador de bebé.
- Rampa de acceso para personal usuario con movilidad reducida.

### **9.3. 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 Histórico Militar de A Coruña se encuentra ubicada en el Acuartelamiento de Atocha, el cual dispone tanto de un servicio de seguridad para proteger a las personas y bienes de todas las unidades y centros que aposenta, como de un plan de mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, que asegura su operatividad en todo momento. Se realizan simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y la eficacia de los planes de emergencia. Como parte de las medidas de prevención de riesgos sanitarios para personal usuario y personal de servicio, se efectúan revisiones de los sistemas de aire acondicionado.

La biblioteca dispone de un Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalado, y cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

El Centro de Historia y Cultura Militar Noroeste tiene a su cargo la formación en materia de salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales, de todo su personal, incluyendo el que presta servicio en la Biblioteca Histórico Militar de A Coruña.

### ***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.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

### **11. Medidas de subsanación.**

Cualquier persona que considere que la BHMC 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.

Lunes a jueves: de 9:00 a 14:00 horas

Viernes de 9:00 a 13:30 horas

Días de cierre: 1 de marzo, 14 de abril, 17 de mayo, 24 de junio, 25 de julio y 7 de octubre.

El desalojo de las salas comenzará, cinco minutos antes del cierre.

### 12.2. Accesos.

Autobuses:

- En la Plaza de España tienen parada las líneas: 4, 5, 6, 6A, 7, 11, y 17.
- En la avenida Metrosidero tienen parada las líneas: 3 y 3A.

### 12.3. Direcciones y contactos.

Dirección postal: Biblioteca Histórico Militar de A Coruña. Plaza das Atochas, 14. 15001 A Coruña.

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

Teléfono: +34 981 124 451.

Páginas web de la biblioteca:

<https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/biblioteca-a-coruna/portada>

<https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/iHYCM/Bibliotecas/biblioteca-coruna.html>

### 12.4. Otros datos de interés.

La Dirección de la Biblioteca Histórico Militar de A Coruña 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.