



**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  
CANARIAS**

**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.
  - 2.8. Actividades culturales y educativas.
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 Canarias, ubicada en Santa Cruz de Tenerife, es una biblioteca de titularidad estatal adscrita al Ministerio de Defensa, bajo la dependencia orgánica del Centro de Historia y Cultura Militar de Canarias, 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.

Su creación oficial data de diciembre de 1932, tras el establecimiento del Servicio de Bibliotecas Divisionarias Militares, una de ellas en la Comandancia Militar de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife.

Inicialmente, la Biblioteca Militar de Canarias estuvo ubicada en las instalaciones militares de La Cuesta, trasladándose al establecimiento de Almeyda en 1989. En 2008 se creó la Biblioteca Histórica Militar de Canarias en las mismas instalaciones de Almeyda, siendo su ubicación actual.

El patrimonio bibliográfico de la biblioteca está compuesto por casi 38.000 volúmenes. Más de 2.800 monografías son consideradas fondo antiguo (anteriores a 1901). Se pueden encontrar obras de temática militar, historia, estrategia, fortificaciones, legislación, etc., y otras de temática general de indudable interés para los investigadores, estudiosos y público en general.

### 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 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 Histórica Militar de Canarias 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.**

A través de un ordenador existente en la sala de lectura se puede consultar el Catálogo Colectivo de Defensa y la Biblioteca Virtual de Defensa, sus dos bases de datos fundamentales accesibles desde internet.

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

Se dispone de acceso a Internet a través de wifi, lo que facilita la consulta en sala, sobre todo a investigadores y personal especializado.



## **2.6. Exposiciones temporales.**

La Biblioteca Histórico Militar de Canarias 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

Las temáticas se ajustan a las efemérides históricas o bibliográficas de cada año. Asimismo, se colabora con fondos en exposiciones que organiza el Centro de Historia y Cultura Militar de Canarias.

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

Se ofrece la posibilidad de visitas de grupos, fundamentalmente de colegios en el tramo de Secundaria. La solicitud de la visita debe dirigirse al Centro de Historia y Cultura Militar de Canarias, para coordinar el día y horario de la visita.

## **2.8. Actividades culturales y educativas.**

La Biblioteca Histórico Militar de Canarias desarrolla una programación de actividades culturales y educativas con el objetivo de difundir la Cultura de Defensa a través de los diferentes fondos de los que dispone.

El programa de actividades culturales y educativas se difunde a través de las redes sociales de las asociaciones que colaboran con la biblioteca, la Oficina de Apoyo al Personal del Acuartelamiento, los acuartelamientos del Ejército, y páginas web culturales de los ayuntamientos que colaboran con el Centro de Historia y Cultura Militar de Canarias.

## **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 Histórico Militar de Canarias 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, con los formularios disponibles en el Registro de la biblioteca y en los registros de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, mediante envío a la dirección oficial de la biblioteca: calle San Isidro, 2, 38001 Santa Cruz de Tenerife.
- Por correo electrónico a la dirección: [bibliomilcan@et.mde.es](mailto:bibliomilcan@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 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 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 Canarias 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, contestadas con un tiempo de espera no superior a cinco minutos, 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 presentadas 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. 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).
- Bancos y áreas de descanso.
- La biblioteca dispone de rampas y plataformas de acceso y de una sala de investigadores adaptada para personal usuario con movilidad reducida.

Para facilitar la visita a las personas con discapacidades, la biblioteca presenta los siguientes servicios:

- Rampa de acceso público, al estar en una sola planta toda la biblioteca.
- Acceso permitido a la sala de investigadores con perros guía o animales auxiliares terapéuticos con la acreditación correspondiente.
- Sitio web accesible.



### **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 Canarias está integrada en el servicio de seguridad que da servicio a todo el Centro de Historia y Cultura Militar de Canarias, 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 de un 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:

- Informar 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.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para asegurar su operatividad en todo momento.
- Formar al personal que presta servicio en la biblioteca en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Efectuar 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 operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo.
- Sistema de seguridad contra incendios.

### **10.2. Gestión de calidad.**

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

La biblioteca realiza periódicamente encuestas para conocer tanto el perfil de sus visitantes como el grado de satisfacción en relación a los servicios que presta, con el objetivo de hacer de esta información una herramienta de constante mejora.

### **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 led.

## 11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que la Biblioteca Histórico Militar de Canarias ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta 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 lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.



Días de cierre: 6 de enero, 3 de mayo, 15 de agosto, 24 de diciembre y 31 de diciembre.

### **12.2. Accesos.**

El acceso a la biblioteca se realiza a través del acceso principal al Establecimiento de Almeyda, para posteriormente dirigirse a la biblioteca directamente.

### **12.3. Direcciones y contactos.**

- Establecimiento Almeyda. Calle San Isidro, 2. 38001 Santa Cruz de Tenerife, Canarias.
- Teléfono Centralita (+34) 922.29.85.50.
- Fax (+34) 922.29.85.18.
- Correo electrónico:

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

- Página web:

<https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/biblioteca-historico-militar-santa-cruz-tenerife/portada>

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

### **12.4. Otros datos de interés.**

- Autobuses TITSA:
  - Parada en calle San Isidro. Línea 913.
  - Parada en Rambla Santa Cruz. Líneas: 903, 905, 911, 920, 921.
- City Sightseeing con parada en Rambla Santa Cruz.

La Dirección de la Biblioteca Histórico Militar de Canarias 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.