



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**  
**CENTRAL**  
**MILITAR**  
**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. Servicios complementarios.
  - 2.8. Exposiciones temporales.
  - 2.9. Visitas en grupos.
  - 2.10. 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 Central Militar es una biblioteca de titularidad estatal adscrita al Ministerio de Defensa, bajo la dependencia orgánica 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.

Se creó por Decreto del Ministerio de la Guerra, de 16 de diciembre de 1932, en el que se establecía un Servicio General de Bibliotecas Militares. Dicho decreto disponía que se constituyera una biblioteca en la cabecera de cada una de las divisiones orgánicas del Ejército, Comandancias Militares de Baleares y Canarias y plazas de Ceuta y Melilla. A la correspondiente a la primera División se le otorgó carácter de Central y se estableció que se fundieran en ella las bibliotecas de los cuerpos, centros y dependencias de Madrid. Así, se integraron en la Biblioteca Central Militar las bibliotecas de Ingenieros del Ejército, del Archivo Facultativo de Artillería, del Ministerio de la Guerra, de la Comisión Histórica de Marruecos, del Depósito de la Guerra y de otras varias instituciones.

En noviembre de 1939 la Biblioteca Central Militar pasó a depender del 2º Negociado (Bibliotecas y Servicio Bibliográfico) del recién creado Servicio Histórico Militar y se le otorgaron competencias de inspección y asesoramiento de las bibliotecas de las regiones y comandancias militares. Desde 1997 se integra en el Instituto de Historia y Cultura Militar.

De su inicial sede en la calle de los Mártires de Alcalá, en los locales del Museo de Ingenieros, pasó al actual Acuartelamiento “Infante Don Juan” en el Paseo de Moret, en febrero de 2009.

La Biblioteca Central Militar cuenta con un fondo total cercano a 200.000 volúmenes, entre monografías impresas, manuscritos y publicaciones seriadas. Su fondo histórico lo constituyen más de 40.000 ejemplares anteriores a 1900: 400 de los siglos XV al XVII, 2.500 del siglo XVIII y más de 38.000 del siglo XIX. En las colecciones de la Biblioteca Central Militar predominan los contenidos relacionados con la historia militar española. Además, se encuentran importantes fondos sobre arquitectura, ingeniería, matemáticas, historia, arte, etc.

Cuenta, además, con una fonoteca que reúne diferentes géneros musicales: música militar (himnos, marchas, toques, etc.), ópera, zarzuela, clásica, etc. en diferentes soportes: discos de



pizarra, vinilo y CD, así como partituras, tanto impresas como manuscritas. Además, la Biblioteca Central Militar custodia una pequeña sección de audiovisuales o videoteca, que engloba VHS y DVD, de temática histórica y militar. Ambas secciones se crearon gracias al donativo del historiador musical Ricardo Fernández de Latorre.

## **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 sobre sus fondos bibliográficos, fuentes documentales y localización de los mismos, así como orientación en su manejo.
- Respuesta a las consultas realizadas por teléfono y correo electrónico.

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

Consulta en sala, previa petición, de documentos originales o reproducidos en microfilm. Cada persona puede solicitar un máximo de tres documentos simultáneos, pudiendo efectuar nuevas peticiones a medida que vaya devolviendo los documentos consultados.

Consulta de obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, atlas, etc.) en libre acceso en la sala de



lectura.

Consulta de los fondos audiovisuales y sonoros de la fonoteca/videoteca, a través de los reproductores habilitados para ello. Este servicio requiere cita previa, a través del correo de la biblioteca.

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

La Biblioteca Central Militar ofrece, con los límites, tarifas y formas de pago establecidos en su normativa, la reproducción de sus fondos libres de derechos.

Se facilitarán copias de los originales en papel o en digital. Las peticiones se solicitarán en la sala de lectura o a través del correo electrónico, rellenando el impreso correspondiente con los datos de la persona peticionaria y del ejemplar para 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.**

La Biblioteca Central Militar ofrece dos modalidades de préstamo:

- Préstamo domiciliario personal de fondos posteriores a 1958, salvo circunstancias de conservación que no lo permitan. Será necesario el carnet de usuario, que se podrá obtener rellenando el formulario correspondiente.
- Préstamo intercentro con las bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas de Defensa. Se facilitará al personal usuario de la Biblioteca Central Militar 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 Central Militar a través de dos terminales del Catálogo de Acceso Público en Línea (OPAC) en su sala de lectura, permite el acceso tanto al catálogo colectivo de Defensa (Bibliodef) como a la

Biblioteca Virtual de Defensa.



La biblioteca ofrece a su personal usuario orientación en el conocimiento y manejo de estas herramientas y recursos, para conseguir un mayor aprovechamiento de los mismos.

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

Infraestructura informática (wifi) para uso de ordenadores portátiles propios y ordenadores en sala con acceso a internet.

### **2.7. Servicios complementarios.**

Taquillas para custodia de todos aquellos objetos personales cuya entrada no está permitida en la sala de lectura.

Cafetería dentro de las instalaciones del acuartelamiento, en el pabellón número 3.

### **2.8. Exposiciones temporales.**

De producción propia, exhibidas en la sala de exposiciones del IHCM, o bien en colaboración con otras instituciones culturales que soliciten esos fondos para su exhibición en sus propias salas.

### **2.9. Visitas en grupos.**

La Biblioteca Central Militar ofrece la posibilidad de visitar sus instalaciones a todos aquellos grupos de personas que tengan interés en conocerlas, previa cita para concertar día y hora, a través del correo [bcm@et.mde.es](mailto:bcm@et.mde.es). El número de participantes no será superior a quince, en horario de mañana.

### **2.10. Actividades culturales y educativas.**

La Biblioteca Central Militar cuenta con una exposición permanente situada en el hall de la biblioteca, que permite hacer un recorrido por sus fondos más representativos de manera educativa.

Se llevarán a cabo audiciones en fechas señaladas, y en paralelo a efemérides marcadas, y se anunciarán en Internet y en la intranet para conocimiento del público en general.

## **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 y a través del formulario que se le proporcionará en la sala de lectura.
- Escritos y comunicaciones dirigidas a la Dirección de la biblioteca a través de correo postal, correo electrónico y comunicaciones telefónicas.
- Las sugerencias de adquisición de fondos bibliográficos (desideratas), a través del formulario destinado para ello.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos de la biblioteca.

#### **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 Central Militar y en los Registros de la Administración General del Estado o mediante solicitud de entrevista personal con el Director de la biblioteca.
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección de la biblioteca, ubicada en Paseo de Moret, 3. 28008 Madrid.
- Por correo electrónico, suscrito con la firma electrónica de la persona interesada, a la dirección: [bcm@et.mde.es](mailto:bcm@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, 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 Central Militar 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.
- Cursar las solicitudes de préstamo de fondos para exposiciones en un plazo máximo de siete 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 Central Militar 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 solicitudes de préstamo de fondos para exposiciones cursadas en un plazo máximo de siete 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 Central Militar 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).



- Las instalaciones de la biblioteca destinadas al servicio público se encuentran en la planta baja, permitiendo el acceso a personal usuario con movilidad reducida.

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

- Aseos adaptados en una de las plantas del edificio.

### **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 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 CENTRAL MILITAR dispone de un Servicio de Seguridad 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 y dispone de un Manual de autoprotección.

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.
- Los servicios de acuartelamiento revisan y realizan el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para asegurar su operatividad en todo momento.
- Los servicios de acuartelamiento forman al personal que presta servicio en la biblioteca en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Los servicios de acuartelamiento realizan simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Los servicios de acuartelamiento efectúan 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 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:

- Los servicios de acuartelamiento llevan a cabo el reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras. Asimismo, realizan la recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.

## 11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que la BIBLIOTECA CENTRAL MILITAR 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.

Horario de apertura al público:

- De lunes a jueves: de 9:00 a 13:45 h.
- Viernes: de 9:00 a 13:15 h.





Días de cierre: sábados, domingos y festivos.

### **12.2. Accesos.**

La entrada requiere identificación a través del DNI en el control del acuartelamiento en el que se encuentra la Biblioteca Central Militar.

El pabellón número 1 es la sede donde se encuentra alojada la biblioteca.

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

Dirección postal: Biblioteca Central Militar. Paseo de Moret, 3. 28008. Madrid.

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

Teléfono: (34) 917 808 765 / (34) 917 808 732.

Fax: (34) 917 808 704.

Páginas web:

<http://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/biblioteca-central-militar/portada>

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

Catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas de Defensa: [www.bibliodef.es](http://www.bibliodef.es)

Biblioteca Virtual de Defensa: <http://bibliotecavirtual.defensa.gob.es>

### **12.4. Otros datos de interés.**

El acuartelamiento Infante Don Juan, donde se halla la Biblioteca Central Militar, se encuentra a 300 metros del intercambiador de Moncloa, que conecta las líneas de autobuses interurbanas que acceden a Madrid por la carretera de A Coruña A6.

Medios:

- Estación de Metro: Moncloa. Líneas 3 y 6.
- Autobuses EMT: 1, 2, 12, 16, 21, 44, 46, 61.



Intercambiador de Moncloa:

[https://www.crtm.es/tu-transporte-publico/intercambiadores/grandes-intercambiadores/90\\_14.aspx](https://www.crtm.es/tu-transporte-publico/intercambiadores/grandes-intercambiadores/90_14.aspx)

Servicio de bicicletas eléctricas Bicimad: estación 110.

La Dirección de la Biblioteca Central Militar 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.