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

DE MARINA

2026 - 2029

CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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 grupo.
   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. Año de publicación y periodo de vigencia.
12.5. Otros datos de interés
12.6. Unidad responsable de la Carta de Servicios.

1. Datos identificativos y fines de la biblioteca.

1.1. Datos identificativos.

La Biblioteca Central de Marina es una biblioteca de titularidad estatal adscrita al Ministerio de Defensa, bajo la dependencia orgánica del Director del Instituto de Historia y Cultura Naval y funcional de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa, para las directrices técnicas.

Se creó en 1856, como sección del Museo Naval, situada en el Palacio de Godoy. En 1874 pasó a denominarse Biblioteca Central de Marina y adquirió su autonomía del Museo. En 1930 se trasladaron sus instalaciones a su actual emplazamiento, en el edificio del Cuartel General de la Armada, en Madrid.

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.
- Colaborar con la investigación y la difusión de la cultura Naval en todos sus ámbitos.

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.

2.2. Servicio de consulta y lectura en sala.

En las instalaciones de la biblioteca y con la asistencia de su personal, cada persona puede solicitar un máximo de tres obras del fondo histórico simultáneamente.

La consulta de obras de referencia es de libre acceso.

2.3. Servicio de préstamo.

Dispone de un servicio de préstamo de sus fondos propios y cuenta también con el servicio de préstamo intercentro. La duración del préstamo es por un plazo de treinta días, prorrogable a petición de la persona usuaria.

2.4. Acceso a catálogos y bases de datos.

Dispone de ordenadores para el acceso y consulta de las bases de datos bibliográficas del Ministerio de Defensa y se ofrece orientación en el conocimiento y manejo de estas herramientas y recursos. También dispone de ficheros manuales complementarios.

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

Los ordenadores de la sala tienen acceso a internet y además, se dispone de una red wifi para uso de dispositivos móviles y ordenadores portátiles particulares.

2.6. Exposiciones temporales.

Se realizan en la sala de lectura de la biblioteca, de acuerdo con el programa de actividades del Instituto de Historia y Cultura Naval.

2.7. Visitas en grupo.

Se ofrece la posibilidad de realizar visitas gratuitas a la biblioteca de particulares, de asociaciones y de estudiantes de 4º de la ESO en adelante. Las visitas en grupo se llevarán a cabo por la mañana de días laborables, tras acordar con la biblioteca el número de visitantes y demás cuestiones referentes al acceso, guías, etc., a través del teléfono o correo electrónico que figuran en el apartado 12.3 de esta carta de servicios. La solicitud deberá hacerse con una antelación mínima de quince días.

2.8. Actividades culturales y educativas.

Periódicamente se realizan presentaciones de libros y otras actividades culturales y educativas, de acuerdo con el programa de actividades del Instituto de Historia y Cultura Naval.

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 facilitarles 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.

Ley 8/2022, de 4 de mayo, por la que se modifica la Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal.

- 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 Cuartel General de la Armada y en las instalaciones de la biblioteca.
- Por correo postal: Biblioteca Central de Marina, calle Montalbán, 2 (28014-Madrid).
- Por correo electrónico:

  bca@fn.mde.es
- A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa:
  https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos

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. Siendo el compromiso asumido por esta biblioteca más exigente, comprometiéndose a un plazo de quince días hábiles para realizar dicha gestión.

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, 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 de Marina 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 o interbibliotecario, 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 de Marina 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 o interbibliotecario, 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 el 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 de Marina 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.
- Aseos adaptados en todas las plantas del edificio de acceso público, convenientemente señalizados.
- 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 dispone de un Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalizado, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un Plan 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.
- 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.
- 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 operativo un sistema de seguridad contra incendios.

10.2. Gestión de calidad.

Con el fin de garantizar la correcta atención al público, la biblioteca pondrá a disposición del personal usuario un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con 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.
- Iluminación de bajo consumo.

11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que la Biblioteca Central de Marina 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 lunes a viernes: de 8:00 a 13:30 horas.

Días de cierre: sábados y festivos.

El desalojo de la sala comienza diez minutos antes del cierre.

12.2. Accesos.

Entrada al Cuartel General de la Armada por:

- Control de acceso situado en la calle Ruiz de Alarcón, 2.
- Control de acceso situado en la calle Juan de Mena, 2.

12.3. Direcciones y contactos.

La dirección de la Biblioteca Central de Marina es:

- Calle Montalbán, 2. 28014 (Madrid).
- Teléfono: 913 124 388.
- Correo electrónico: bca@fn.mde.es
- Página web:

  https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/biblioteca-central-marina/portada

12.4. Año de publicación y periodo de vigencia.

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2026, con un periodo de vigencia de tres años desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.

12.5. Otros datos de interés

A la dirección de la Biblioteca Central de Marina se puede acceder tanto en Metro (Línea 2, estación Banco de España), tren de Cercanías (estaciones más cercanas: Recoletos, Sol y Atocha) y autobuses urbanos con parada en la plaza de Cibeles.

12.6. Unidad responsable de la Carta de Servicios.

La Dirección de la Biblioteca Central de Marina es la unidad operativa responsable de esta Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos. Asimismo, se encarga de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.