



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 DEL
CENTRO DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE
INTENDENCIA DE LA
ARMADA
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. 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. Direcciones y contactos.



12.3. Otros datos de interés.



1. Datos identificativos y fines de la biblioteca.

1.1. Datos identificativos.

La Biblioteca del Centro de Estudios Superiores de Intendencia de la Armada (CESIA) es una biblioteca de titularidad estatal adscrita al Ministerio de Defensa, bajo la dependencia orgánica del Instituto de Historia y Cultura Naval de la Armada y funcional de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa para las directrices técnicas.

El CESIA se inauguró el 15 de marzo de 1971 y su primera ubicación fue en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Armas Navales, donde se instaló también su biblioteca. En 1977 se trasladó al Cuartel General de la Armada y, posteriormente en 1999, a las instalaciones de la Armada en la Avenida Pío XII, en el edificio de aulas de la Escuela de Guerra Naval.

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.
- Dar servicio al alumnado del CESIA y a su personal docente.

2. Servicios de la biblioteca.

Esta biblioteca presta sus servicios exclusivamente al alumnado y personal docente del CESIA.

2.1. Servicio de información y orientación bibliográfica.

Asesoramiento e información sobre fondos bibliográficos y fuentes documentales de la

biblioteca.

2.2. Servicio de consulta y lectura en sala.

El personal usuario podrá consultar cualquier libro de la biblioteca y hacer uso de su sala de lectura.

2.3. Servicio de préstamo.

Se realizará mediante el registro en la Jefatura de Estudios del CESIA.

2.4. Acceso a catálogos y bases de datos.

El acceso al catálogo se realiza a través del terminal adaptado para ello, que se encuentra en la propia biblioteca.

2.5. Visitas en grupos.

Debido a las dimensiones, el aforo máximo es de ocho personas.

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.
- 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 la Jefatura de Estudios del CESIA.
- Por correo postal a la dirección: Centro de Estudios Superiores de Intendencia de la Armada (CESIA). Calle Marqués de Torroja, s/n. 28036 Madrid.
- Por correo electrónico a la dirección:
cesia@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, 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 del CESIA y los derechos del personal usuario que recoge esta Carta de Servicios se prestarán 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.
- 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 del CESIA 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 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 del CESIA 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 ascensores para personal usuario con movilidad reducida.

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



- Ascensores accesibles hasta las diferentes zonas de acceso público.
- Acceso permitido a la sala de investigación con perros guía o animales auxiliares terapéuticos con la acreditación correspondiente.

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 del CESIA 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, que se encuentra integrado en el servicio de seguridad de las Instalaciones de la Armada en la avenida Pio XII.

Para conseguir estos objetivos, la biblioteca dispone de un Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalizado y 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.
- 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 cuenta también con extintores en las dependencias del CESIA.

10.2. Gestión de calidad.

En cada uno de los cursos se realiza periódicamente encuestas sobre el Centro en general, entre todos los apartados se incluye uno sobre el grado de satisfacción en relación a los servicios de la biblioteca. El objetivo de estas encuestas es que sea 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 de bajo consumo.
- En cada uno de los cursos se realiza una conferencia inicial sobre protección del medio ambiente.



11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que la Biblioteca del CESIA 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.

Laborables, de lunes a viernes de 8 a 14 h.

Días de cierre: festivos y periodo estival.

12.2. Direcciones y contactos.

Dirección: Centro de Estudios Superiores de Intendencia de la Armada (CESIA).

Calle Marqués de Torroja, s/n. 28036 Madrid.

Teléfono: 913 795 812.



Correo electrónico: cesia@mde.es

12.3. Otros datos de interés.

Cómo llegar:

- METRO:
 - "Duque de Pastrana": Línea 9.
 - "Bambú": Línea 1.
- AUTOBUS:
 - Buganvilla: Línea 14.
 - Estudios Buñuel: Líneas 14, 129 y 174.
 - Pío XII: Líneas 14, 16, 150.

El Director del CESIA es el 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.