



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 CENTRO  
DE DOCUMENTACIÓN DE DEFENSA  
2024-2027**





## 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 recursos electrónicos.
  - 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. Año de publicación y periodo de vigencia.
  - 12.5. Otros datos de interés.

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

### ***1.1. Datos identificativos.***

La Biblioteca Centro de Documentación de Defensa es una biblioteca de titularidad estatal adscrita al Ministerio de Defensa. Su funcionamiento y servicios se regulan mediante la Instrucción 202/1997, de 23 de octubre, mediante la Orden DEF/92/2008, de 23 de enero, por la que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas de Defensa. Según la instrucción en vigor, la Biblioteca Centro de Documentación de Defensa está integrada orgánicamente en la Secretaría General Técnica del Departamento, de la que depende a través de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural.

Según la mencionada Orden DEF/92/2008, forma parte de la Red de Bibliotecas de Defensa (RBD) y pertenece a la subred orgánica del Órgano Central. Además, la Biblioteca Centro de Documentación de Defensa forma parte del Sistema Español de Bibliotecas, como biblioteca de titularidad estatal que es, según se menciona en la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

La Biblioteca Centro de Documentación de Defensa inició su actividad en el año 1988 a iniciativa de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Defensa. Se configura como biblioteca con un doble ámbito de actuación: el de servir de apoyo bibliográfico y documental al personal, unidades y centros del Ministerio y el de funcionar como un centro de recursos de información especializado en defensa, seguridad, fuerzas armadas e inteligencia. En 2015 se llevó a cabo una reforma que dio lugar a su aspecto actual.

Desde su apertura, los fondos documentales y recursos de información han sido accesibles a la ciudadanía. Actualmente su acceso sigue siendo libre y gratuito, tanto para el personal del Ministerio de Defensa, como para el resto de personal usuario externo.

La Biblioteca Centro de Documentación de Defensa, está ubicada en la sede principal del propio Ministerio de Defensa (Paseo de la Castellana, 109, aunque el acceso a la biblioteca se realiza por la calle Pedro Teixeira, 15).

La Biblioteca cuenta con un fondo principalmente moderno de unas 64.000 obras incluyendo monografías impresas, manuscritos, materiales gráficos y cartográficos, publicaciones seriadas, documentos sonoros, audiovisuales, electrónicos, etc. De ellos aproximadamente un centenar de documentos fueron editados antes de 1901.



La temática predominante de la biblioteca es la defensa, la seguridad, las fuerzas armadas y la inteligencia, aunque también se encuentran fondos relacionados con la arquitectura, la ingeniería, las matemáticas, la historia, el medio ambiente, etc. Además de una colección general, la biblioteca cuenta con varias secciones especiales como las de películas cinematográficas, biografías, cómics y novelas de temática histórica y militar principalmente.

## **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 Ministerio de Defensa.

## **2. Servicios de la biblioteca.**

### **2.1. Servicio de información y orientación bibliográfica.**

- Búsquedas bibliográficas y asesoramiento sobre las consultas realizadas, así como orientación en el manejo de las fuentes y recursos de información de que dispone la biblioteca.
- Respuesta a las consultas realizadas por teléfono y correo electrónico.

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

Consulta directa de los documentos en libre acceso de la sala de lectura o previa petición en el mostrador de Información.



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

Se facilitarán copias de los originales preferentemente en formato digital y excepcionalmente en papel.

Para las reproducciones se atenderá a la legislación en materia de propiedad intelectual y a las condiciones de conservación de los fondos. No se llevará a cabo esta tarea si previamente se comprueba su existencia en la Biblioteca Virtual de Defensa.

### **2.4. Servicio de préstamo.**

La Biblioteca Centro de Documentación de Defensa ofrece **tres** modalidades de préstamo:

- Préstamo domiciliario personal de fondos posteriores a 1958, salvo circunstancias de conservación que no lo permitan. Será necesario el carnet de personal usuario, que se podrá obtener en la biblioteca.
- Préstamo intercentros con las bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas de Defensa. Se facilitará al personal usuario de la Biblioteca Centro de Documentación del Ministerio de Defensa el acceso a fondos, posteriores a 1958, pertenecientes a otra biblioteca de la Red, de acuerdo a la normativa en vigor.
- Préstamo interbibliotecario. Posibilita la consulta, mediante originales o reproducciones de otras bibliotecas que no estén entre los fondos de la Red de Bibliotecas de Defensa. La solicitud puede tramitarse por correo electrónico ([cdoc@oc.mde.es](mailto:cdoc@oc.mde.es)) o presencialmente en la propia biblioteca. En reciprocidad, se posibilita a otras bibliotecas la disponibilidad de los materiales propios para satisfacer las peticiones de su personal usuario.

### **2.5. Acceso a catálogos y recursos electrónicos.**

Se ponen a disposición del personal usuario varios terminales desde donde se podrá consultar el catálogo de la biblioteca, el catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas de Defensa, así como las bases de datos y otros recursos electrónicos suscritos por la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural, con el objetivo de facilitar a los numerosos centros y organismos del Ministerio de Defensa el eficaz desempeño de competencias y funciones, ya que necesitan disponer de información solvente y actualizada, tanto a nivel nacional como internacional, en materia de Defensa, Seguridad Internacional, Fuerzas Armadas, Armamento y Material, Derecho Público, Derecho Internacional, Contratos Administrativos, Convenios, Recursos Humanos, etc.



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.***

El acceso a Internet se podrá realizar a través de los mismos terminales de la sala de lectura.

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

La biblioteca dispone de una sala polivalente que puede utilizarse para la realización de actividades como conferencias, cursos, presentaciones de libros, etc.

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

Para la difusión de sus fondos, la biblioteca realiza exposiciones temporales con motivo de efemérides, conmemoraciones o días especiales como el Día del Libro, Día de las Bibliotecas, etc.

Además, periódicamente se exponen las novedades bibliográficas recibidas y obras en torno a un tema concreto en centros de interés.

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

La Biblioteca Centro de Documentación de Defensa 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 [cdoc@oc.mde.es](mailto:cdoc@oc.mde.es). El número de participantes no será superior a quince, en horario de mañana.

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

En fechas señaladas, se llevarán a cabo actividades o actos (jornadas de puertas abiertas, visitas guiadas a las instalaciones, etc.) que se difundirán a través de los canales oportunos, para conocimiento del personal del departamento y 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, del 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, del 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.
- Instrucción 202/1997, de 23 de octubre por la que se aprueba la Normas de Organización y Funcionamiento del Centro de Documentación del Ministerio de Defensa. Quejas y sugerencias.

## 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 Centro de Documentación de Defensa y en los Registros de la Administración General del Estado o mediante solicitud de entrevista personal con por la persona que ejerce la dirección de la biblioteca.
- Por correo postal, mediante envío a la dirección de la biblioteca, ubicada en Paseo de la Castellana, 109. 28071 Madrid.
- Por correo electrónico, suscrito con la firma electrónica de la persona interesada, a la dirección: [cdoc@oc.mde.es](mailto:cdoc@oc.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 quince 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 Centro de Documentación de Defensa que recoge esta Carta de Servicios se prestarán 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 tiempo 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 intercentros en un tiempo máximo de tres días hábiles desde su recepción.
- Cursar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un tiempo máximo de tres días hábiles desde su recepción.
- Cursar las solicitudes de préstamo de fondos para exposiciones en un tiempo máximo de siete días hábiles desde su recepción.
- El tiempo 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 Centro de Documentación de Defensa 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 respondidas 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, respondidas en 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 tiempo 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 intercentros cursadas en un tiempo máximo de tres días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes de préstamo interbibliotecario cursadas en un tiempo 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 tiempo máximo de siete días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de quejas y sugerencias contestadas en un tiempo 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 Centro de Documentación de Defensa 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.

### ***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.***

El Ministerio de Defensa 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, el Ministerio de Defensa 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 prevención de riesgos laborales 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 prevención de riesgos laborales forman al personal que presta servicio en la biblioteca en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Los servicios de prevención de riesgos laborales realizan simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Los servicios de prevención de riesgos laborales 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 operativo un 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:

- Se lleva 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 Centro de Documentación de Defensa 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 viernes: de 9:00 a 14:00 h.

Días de cierre: sábados, domingos y festivos.

### 12.2. Accesos.

La entrada requiere identificación mediante DNI en el control de acceso de la entrada al Ministerio.



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

Dirección postal: Biblioteca Centro de Documentación de Defensa. Ministerio de Defensa. Paseo de la Castellana, 109. 28071 Madrid.

Correo electrónico: [cdoc@oc.mde.es](mailto:cdoc@oc.mde.es)

Teléfono: (34) 91 213 24 44.

Páginas web:

<https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/centro-docu-defensa/portada>

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

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

### **12.4. Año de publicación y periodo de vigencia.**

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2024, con un período de vigencia de tres años desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.

### **12.5. Otros datos de interés.**

Medios:

- Estación de Metro: Santiago Bernabéu. Línea 10.

- Autobuses EMT: 5, 27, 40, 43, 147 y 150.

Servicio de bicicletas eléctricas Bicimad: estación 154 (calle Orense, 36) y 238 (calle San Germán, 5).

La Dirección de la Biblioteca Centro de Documentación de Defensa 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.