

BIBLIOTECA CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE DEFENSA



Carta de Servicios

2024-2027



PRESENTACIÓN.

La Carta de Servicios es el documento a través del cual se indican los servicios más relevantes encomendados a la Biblioteca Centro de Documentación de Defensa. Recoge los compromisos que adquiere con las personas usuarias, los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación.

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, dispone que las Cartas de Servicios se integrarán dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, para construir una nueva Administración que sitúe a las personas administradas en el centro de sus decisiones.

De igual forma, el citado Real Decreto indica que los organismos y entidades de la Administración General del Estado podrán elaborar cartas de servicios que tengan por objeto un servicio específico de los que gestiona.

Se trata de fomentar la transparencia mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecida y de promover la participación activa del personal de los Ejércitos, Órgano Central y otros grupos de interés, para que transmitan sus necesidades, expectativas, quejas, sugerencias o su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Los reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En general, el personal usuario de la biblioteca en relación con los servicios prestados tiene los siguientes derechos:

- Ser tratado con respeto y consideración.
- 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.
- Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios de la biblioteca.
- Participar en la mejora continua de los servicios que se prestan, a través de los medios que se indiquen en esta Carta de Servicios.

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

- Asesoramiento e información sobre fondos bibliográficos y fuentes documentales de la biblioteca, así como sobre la localización de bibliografía y la consulta de catálogos.
- Servicio de consulta y lectura en sala.
- Servicio de reproducción de documentos.
- Servicio de préstamo de sus fondos propios y préstamo intercentros.
- Servicio de préstamo interbibliotecario.
- Acceso a catálogos y bases de datos y orientación en el uso de estas herramientas y recursos.
- Acceso a la información digital a través de internet desde los terminales de la sala de lectura.
- Realización de exposiciones temporales.
- Visitas en grupo con un máximo de quince personas. Se solicitará por correo electrónico.
- Actividades culturales y educativas.

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.

INDICADORES DE CALIDAD.

- 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 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 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.

QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El sistema de calidad de la Biblioteca Centro de Documentación de Defensa exige poner a disposición de las personas usuarias un protocolo que permita formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio prestado, teniendo por objeto recoger y tramitar las manifestaciones de insatisfacción de las personas usuarias con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de la calidad. Dicho personal recibirá constancia de su presentación por el medio que se indique.

El personal usuario podrá presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en la forma que se señala a continuación:

- De forma presencial: en el formulario disponible en la Biblioteca Centro de Documentación de Defensa.
- Por correo postal: Biblioteca Centro de Documentación de Defensa. Paseo de la Castellana, 109. 28071 Madrid.
- Por correo electrónico: cdoc@oc.mde.es
- A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa: <https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

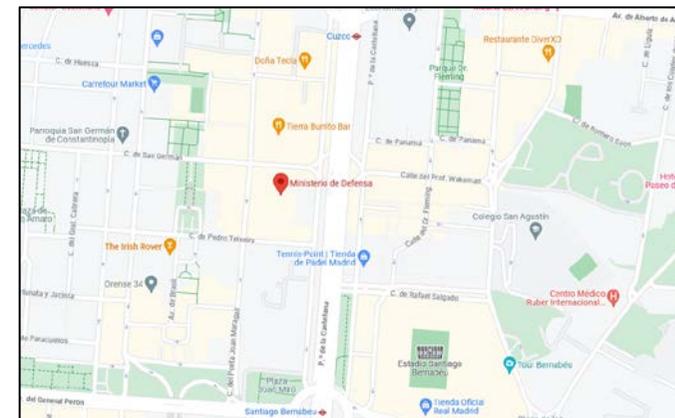
Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de quince días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

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.

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).

DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.

- Biblioteca Centro de Documentación de Defensa.
- Ministerio de Defensa. Paseo de la Castellana, 109. 28071. Madrid.
- Teléfono: (34) 91 213 24 44.
- Correo electrónico: cdoc@oc.mde.es



Horarios:

- De lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 h.
- Días de cierre: sábados, domingos y festivos.

Accesos:

La entrada requiere identificación a través del DNI en el control de acceso de la entrada al Ministerio.

- Medios de transporte:
 - Estación de Metro: Santiago Bernabéu. Línea 10.
 - Autobuses EMT: 5, 27, 40, 43, 147,150.
 - Servicio de bicicletas eléctricas Bicimad: estación 154 y 238.

AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA.

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

BIBLIOTECA CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE DEFENSA

