



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA HISTÓRICO- MILITAR A CORUÑA

2017-2020



**ÍNDICE A LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA HISTÓRICO-
MILITAR A CORUÑA**

PRESENTACIÓN

<u>1.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.</u>	1
1.1.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.	1
1.2.- PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.	2
1.3.- DERECHOS DEL PERSONAL EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS.	2
1.4.- FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.	3
1.5.- NORMATIVA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS.	3
1.6.- QUEJAS Y SUGERENCIAS.	4
<u>2.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.</u>	4
2.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD OFERTADOS.	4
2.2.- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.	5
2.3.- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.	5
2.4.- INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO.	6
<u>3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.</u>	7
3.1.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL ORGANISMO CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	7
<u>4.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.</u>	8
4.1.- DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.	8



ANEXOS

I. FORMULARIO DE QUEJA-SUGERENCIA.



MINISTERIO
DE DEFENSA

EJÉRCITO DE TIERRA
INSTITUTO DE HISTORIA Y CULTURA MILITAR
BIBLIOTECA HISTÓRICO-MILITAR A CORUÑA

PRESENTACIÓN

Esta Carta de Servicios tiene por objeto informar a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados la Biblioteca Histórico-Militar de A Coruña y los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.



CARTA DE SERVICIOS DE LA DE LA BIBLIOTECA HISTÓRICO-MILITAR

A CORUÑA

1.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

1.1.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.

La Biblioteca Histórico-Militar de A Coruña (BHMA) es un centro bibliotecario del Ejército de Tierra, dependiente del Instituto de Historia y Cultura Militar (IHCM).

La BHMA se crea en el año 1996 en el acuartelamiento de Atocha, sobre la base de la anterior Biblioteca Regional que se encontraba en el antiguo Acuartelamiento de Macanaz. Las instalaciones actuales constan de una sala de lectura, depósito de fondos, y de los locales dedicados a la administración y dirección; así como al servicio de digitalización. Así mismo, cuenta con una dependencia dedicada al almacenamiento de fondos.

De acuerdo con lo dispuesto en la Orden DEF/92/2008, de 23 de enero, por la que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas de Defensa, la BHMA debe desempeñar las siguientes funciones:

- Reunir, organizar y procesar información bibliográfica de su ámbito de interés específico en cualquier soporte documental.
- Facilitar el acceso a la información, tanto a través de los soportes tradicionales como en formato electrónico, a los distintos tipos de usuarios.
- Conservar y enriquecer su patrimonio bibliográfico.
- Cooperar con los demás centros integrantes de la RBD participando en los programas de intercambio y coordinación de sus recursos.
- Apoyar las necesidades de actualización profesional y de formación continua del Ministerio de Defensa.
- Fomentar el uso de sus recursos informativos dentro del Ministerio de Defensa.



1.2.- PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

La BHMA, en su vocación de atención a la ciudadanía presta, entre otros, los siguientes servicios:

- Consulta en sala.
- Información bibliográfica, consulta de bases de datos y asesoramiento a los usuarios.
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamo domiciliario personal.
- Reproducción de documentos en papel y soporte digital.
- Acceso al Catálogo Colectivo de Patrimonio Bibliográfico.
- Información sobre otras entidades de la cadena del Ministerio de Defensa referentes a libros y documentación.
- Servicios en línea: respuesta a servicios “on line” a peticiones de usuarios o entidades.
- Actividades culturales: Exposiciones virtuales y temporales. Colaboración en actividades del IHCM, con la Asociación de historia y cultura militar Noroeste y con otras entidades.
- Digitalización de libros y documentos.

Algunos de los servicios enumerados pueden restringirse o anularse por razones técnicas, económicas o por otras causas suficientemente justificadas.

1.3.- DERECHOS DEL PERSONAL EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Los usuarios de la BHMA tienen derecho al respeto de sus derechos que las leyes le reconocen y además, como usuarios de los servicios de la BHMA, se les reconoce los siguientes derechos:

- Derecho a un trato amable y colaborativo por parte del personal de la BHMA.
- Derecho a acceder a los servicios especificados en el párrafo anterior, sin perjuicio de la seguridad y conservación del patrimonio.
- Derecho a recibir información sobre la utilización de los servicios.



- Derecho a recibir asesoramiento y consultas bibliográficas en la sala de lectura.
- Derecho a obtener respuesta a consultas bibliográficas diferidas.
- Derecho a poder reclamar y elevar quejas y sugerencias sobre los servicios ofrecidos.

1.4.- FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

Los usuarios de la Biblioteca pueden participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Las comunicaciones postales, telefónicas y electrónicas dirigidas a la BHMA.
- La sugerencia de adquisición de fondos bibliográficos (desideratas).

1.5.- NORMATIVA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS.

La BHMA se guía en su actuación por las leyes generales que afectan a todos los ciudadanos y las leyes nacionales que rigen su campo de actuación (entre las que cabe señalar la Ley 16/1985 sobre el Patrimonio Histórico Español, la Ley 10/2007 de la Lectura, el Libro y las Bibliotecas).

En el ámbito del Ministerio de Defensa la normativa vigente que rige el funcionamiento de la BHMA son:

- Orden DEF/92/2008, de 23 de enero, por la que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas de Defensa.
- Instrucción Técnica 15/2012, del Instituto de Historia y Cultura Militar, de Bibliotecas y Salas de Lectura del Ejército de Tierra.

Como establecimiento militar deberá cumplir la normativa vigente para este tipo de instalaciones. El personal militar de la BHMA estará sujeto a su normativa específica.

1.6.- QUEJAS Y SUGERENCIAS.



Los usuarios podrán ejercer el derecho de quejas, reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento de la BHMA o la calidad de sus servicios en la forma que se señala:

- De forma presencial mediante formulario disponible en la biblioteca o solicitud de entrevista personal con el Director de la BHMA.(Anexo I)
- Por correo electrónico a la dirección biblocor@et.mde.es
- Por correo postal a la dirección: Biblioteca Histórico-Militar A Coruña. Dirección. Plaza das Atochas, 14. 15001 A Coruña.

2.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

2.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD OFERTADOS.

El personal de la BHMA, a su vez, establece los siguientes compromisos de calidad de sus servicios:

- Mantener las instalaciones limpias e higiénicas.
- Facilitar el uso de sus instalaciones y servicios a las personas con minusvalías temporales o permanentes.
- Proporcionar información presencial sobre condiciones de acceso, consulta de fondos y condiciones de acceso a los servicios ofrecidos en un tiempo máximo de espera de 5 minutos.
- Atender las consultas bibliográficas en la sala de lectura en un tiempo máximo de espera de 5 minutos.
- Responder a las consultas bibliográficas diferidas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
- Servir la petición directa de fondos bibliográficos en un tiempo máximo de 5 minutos.
- Contestar a las solicitudes de préstamo de fondos para exposiciones en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 10 días hábiles.



Los compromisos de calidad ofrecidos pueden verse afectados por falta temporal o permanente de personal, por razones de seguridad o por imperativos de conservación del patrimonio.

2.2.- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.

El personal de la Biblioteca Histórico-Militar de A Coruña asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. 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 toda la ciudadanía.

Cuenta con señalización exterior e interior y puntos de información al público en la zona de acceso al edificio. En cuanto a colectivos con necesidades especiales, la Biblioteca Histórico Militar garantiza el acceso a personas con discapacidad. Además, se facilitan atriles, lupas, y otros materiales especiales necesarios para la consulta de los diferentes tipos de materiales documentales.

2.3.- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

En el desarrollo de su trabajo, velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

En su atención al público, el personal de la Biblioteca se guiará por las siguientes pautas de comportamiento:

- Se identificará adecuadamente.
- Escuchará y atenderá activamente al público.
- Utilizará un lenguaje comprensible para el ciudadano.



- Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntará al interesado si ha obtenido lo que deseaba.
- Le despedirá con amabilidad.

Autenticidad de los fondos

Los fondos que custodia y conserva la Biblioteca Histórico Militar de A Coruña proceden de donaciones públicas y privadas, distribución institucional del Ministerio de Defensa y compra.

Preservación de las colecciones

La Biblioteca Histórico Militar de A Coruña tiene como principal misión el depósito y la conservación del patrimonio bibliográfico a su cargo, así como, la adecuada utilización de sus fondos y su puesta al servicio de la investigación, la información y la cultura.

Mantenimiento de las instalaciones

Las labores de mantenimiento de las instalaciones para el adecuado funcionamiento de la Biblioteca Histórico Militar de A Coruña, se llevan a cabo por empresas especializadas.

Medidas de prevención, seguridad y salud

La acción preventiva comprende la vigilancia directa, el control de los accesos a los edificios, instalaciones y dependencias, y circuitos internos y externos, entre otras medidas de seguridad.

Así mismo, se dispone de planes de evacuación y emergencia, para ser activados en caso de necesidad.

Por otra parte, se vela por el cumplimiento de la normativa relativa a riesgos laborales vigente.

2.4.- INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO.

La BHMA evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Usuarios a los que se proporciona información presencial sobre las condiciones de acceso, la consulta de fondos y las condiciones de acceso



de la BHMA con un tiempo máximo de espera de 5 minutos y porcentaje sobre el total.

- Consultas bibliográficas atendidas en la sala de lectura con un tiempo máximo de espera de 5 minutos y porcentaje sobre el total.
- Consultas bibliográficas diferidas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Peticiones directas de fondos bibliográficos en un tiempo máximo de 5 minutos y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de préstamos de fondos para exposiciones en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Distribuciones de informaciones de las actividades culturales a realizar en la BHMA con al menos una semana de antelación a la fecha y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 10 días hábiles y porcentaje sobre el total.

3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

3.1.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL ORGANISMO CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los usuarios que consideren que la BHMA ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta podrán formular una reclamación a la Dirección de la Biblioteca. Su titular informará al usuario de las causas por las que el compromiso no se ha podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



4.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

4.1.- DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.

-Dirección postal:

Biblioteca Histórico-Militar A Coruña. Plaza das Atochas 14. 15001 A Coruña.

- Correo electrónico: biblocor@et.mde

- Teléfono: 34 981 124 451

-Horario atención al público:

Lunes a jueves: de 09:00 a 14:00 horas

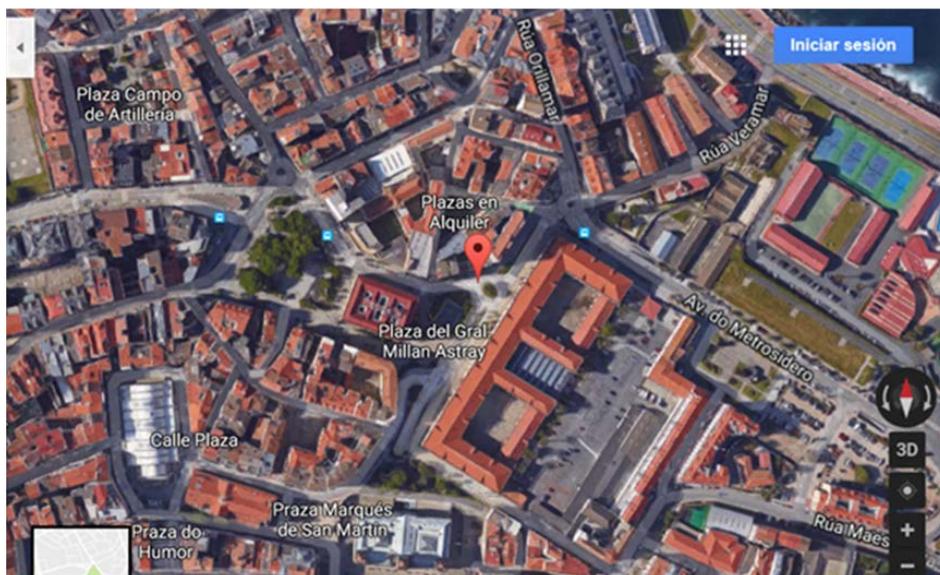
Viernes de 09:00 a 13:30 horas

-Acceso: Libre (con identificación previa).

-Transportes:

Autobuses: En la plaza de España tienen su parada las líneas 4, 5, 6, 6A, 7, 11, 17.

En la avenida Metrosidero tienen su parada las líneas de autobús 3 y 3A.





-Páginas web de interés:

Biblioteca Central Militar:

<http://www.ejercito.mde.es/unidades/Madrid/ihycm/Bibliotecas/biblioteca-central.html>

Catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas de Defensa:

<http://www.bibliodef.es/>

Biblioteca Virtual de Defensa:

<http://bibliotecavirtualdefensa.es>

Patrimonio Cultural de Defensa:

<http://patrimoniocultural.defensa.gob.es>



Control de entrada en
la Oficina de recepción

Control de entrada en el
Servicio de destino

FORMULARIO DE
QUEJA
SUGERENCIA

Fecha, receptor y sello

Fecha, receptor y sello

Los datos personales recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial y podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad del Ministerio de Defensa.

Para ejercer el derecho de acceso, rectificación y cancelación podrán dirigirse a la Inspección de Servicios correspondiente del Ministerio del Interior (*).

DATOS PERSONALES

Nombre	<input type="text"/>		
Apellidos	<input type="text"/>		
Domicilio	<input type="text"/>	Bloque <input type="text"/>	Escalera <input type="text"/>
			Piso <input type="text"/>
Municipio	<input type="text"/>		
Provincia	<input type="text"/>	Código Postal	<input type="text"/>
DNI/NIE/PASAPORTE	<input type="text"/>		
Teléfono de contacto	<input type="text"/>	E-mail	<input type="text"/>

DATOS DE LA UNIDAD

Organismo donde se produjo la incidencia	<input type="text"/>	Fecha de la incidencia	<input type="text"/>
		Hora de la incidencia	<input type="text"/>

MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Recibida la queja o la sugerencia, la unidad responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (artículo 16.1 del RD 951/2005).

En los supuestos de falta de contestación puede dirigirse a la Inspección de Servicios correspondiente del Ministerio del Interior (*).

A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN

Código de la incidencia Incumplimiento de compromisos de Carta de Servicios: Si No

Fecha y firma del interesado

Importante: las quejas formuladas conforme a lo previsto en este real decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.