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

DEL EJÉRCITO DEL AIRE

Y DEL ESPACIO

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 grupos.
   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 del Ejército del Aire y del Espacio es una biblioteca de titularidad estatal adscrita al Ministerio de Defensa, bajo la dependencia orgánica del Servicio Histórico y Cultural del Ejército del Aire y del Espacio (SHYCEA) y funcional de La Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa.

La biblioteca tiene su origen en el Consejo Superior de Aeronáutica, creado en 1927, en el que se indica la obligatoriedad de constituir una biblioteca para dar Servicio al Consejo. Inicialmente se constituye la biblioteca en la base aérea de Cuatro Vientos (Madrid) con una estantería con unos 200 libros. Desde el principio tuvo un bibliotecario del cuerpo Facultativo de Archiveros, Bibliotecarios y Arqueólogos, D. Luis de la Cuadra y Escrivá de Romaní, que permaneció en el cargo durante 39 años. La biblioteca pasa por dos sedes diferentes en Madrid hasta que, en los años 50, con la construcción del edificio del Ministerio del Aire se crea la actual sede de la Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio dentro del Cuartel General del Ejército del Aire y del Espacio.

En sus depósitos se conservan alrededor de 26.800 ejemplares incluyendo monografías, publicaciones periódicas, carteles y producciones visuales relativos a la aeronáutica militar española, aeronáutica civil, aeronáutica extranjera o de temática puramente militar.

Recibe sus fondos por compra y donación.

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.

2. Servicios de la biblioteca.

De acuerdo con el artículo 35 del reglamento de Bibliotecas de Defensa, la biblioteca proporciona los siguientes servicios básicos.

2.1. Servicio de información y orientación bibliográfica.

Proporciona orientación sobre la búsqueda y localización de documentos de la biblioteca. Además, orienta y responde a las necesidades tanto de tipo general como especializadas relativas a la historia militar aeronáutica.

Esta información se puede solicitar de forma presencial, por teléfono o por escrito (a través de correo postal o por correo electrónico según figura en el apartado 12.3).

El personal usuario también puede obtener información a través de la web de la biblioteca https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/biblioteca-central-ejercito-aire/portada

2.2. Servicio de consulta y lectura en sala.

En la sala de lectura pueden consultarse todas las publicaciones que integran el fondo bibliográfico de la biblioteca. En esta sala se encuentra la colección de referencia, de libre acceso para el personal usuario; el resto de la colección bibliográfica, conservada en los depósitos, se sirve al personal usuario tras ser solicitada al personal del centro.

El personal usuario también puede consultar en los terminales dispuestos en la sala de lectura las publicaciones electrónicas.

2.3. Servicio de préstamo.

Existe un servicio de préstamo personal para el personal usuario que permite obtener libros de la biblioteca para su consulta fuera de la misma. Es imprescindible para acceder a este servicio que el personal usuario cuente con un carné de usuario. El carné de usuario se obtiene en la propia biblioteca por cualquier persona que lo solicite.

Quedan excluidas del préstamo las obras de referencia y las publicaciones periódicas, así como cualquier obra que la biblioteca considere no prestable por razones de uso o de conservación.

Por otra parte, la biblioteca efectúa el préstamo de fondos de otras bibliotecas de la Red de Bibliotecas de Defensa solicitados por el personal usuario de la Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio y de fondos de esta última requeridos por otras bibliotecas.

La petición de préstamo intercentro se realiza por correo electrónico.

2.4. Acceso a catálogos y bases de datos.

La biblioteca proporciona servicio de consulta tanto del Catálogo Colectivo de Defensa (Bibliodef) como de la Biblioteca Virtual de Defensa. Para ello, se orienta al personal usuario en el conocimiento y manejo de estas herramientas buscando un mejor aprovechamiento de las mismas.

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

Se ofrece servicio de Internet en los ordenadores de sala para poder acceder a los catálogos y bases de datos y servicio de wifi para utilizar Internet con los dispositivos del personal usuario.

2.6. Exposiciones temporales.

La Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio ofrece un programa de exposiciones temporales relacionadas con la temática militar aeronáutica y astronáutica e histórica de sus colecciones. Pueden ser de producción propia, o bien en colaboración con otras instituciones culturales. Normalmente se realizan en la sala de lectura utilizando vitrinas y cartelería.

2.7. Visitas en grupos.

Se pueden realizar visitas en grupo previa petición por correo electrónico en el correo bcea@ea.mde.es

2.8. Actividades culturales y educativas.

A lo largo del año, la Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio desarrolla una programación de actividades culturales y educativas con el motivo de alguna efeméride del Ejército del Aire y del Espacio o para presentar en público sus fondos. Normalmente, el 23 de abril, coincidiendo con el día del libro.

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.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la biblioteca a través de correo postal o correo electrónico biblioteca@ea.mde.es

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.
- Por correo postal dirigido a: Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio, calle Romero Robledo, 8. 28007 Madrid.
- Por correo electrónico dirigido a la dirección:

  bcea@ea.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. 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 del Ejército del Aire y del Espacio 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 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 del Ejército del Aire y del Espacio 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 máximo de 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 un 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 del Ejército del Aire y del Espacio 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), repartida por todo el edificio del Cuartel General del Ejército del Aire y del Espacio.

- Bancos y áreas de descanso**.**
- La biblioteca ubicada en la primera planta, dispone acceso por ascensores.
- Existen aseos adaptados en todas las plantas del edificio de acceso público, convenientemente señalizados.

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 Central del Ejército del Aire y del Espacio integrada en el Cuartel General del Ejército del Aire y del Espacio dispone de un Servicio de seguridad cuya finalidad es la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en el edificio. Para conseguir estos objetivos, la

biblioteca dispone de un Plan de evacuación y emergencias convenientemente señalizado.

Además, la Oficina de Riesgos Laborales de la Agrupación del Cuartel General del Ejército del Aire y del Espacio supervisa todo lo relacionado con la 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 biblioteca, 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.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- 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 operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo.
- Sistema de seguridad contra incendios.

10.2. Gestión de calidad.

Con el fin de garantizar la correcta atención al público, la Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio preguntará al personal usuario sobre el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta y analizará las respuestas como una herramienta constante de mejora.

10.3. Gestión medioambiental.

La biblioteca, dentro de la Agrupación del Cuartel General del Ejército del Aire y del Espacio, tiene

implantado y certificado un Sistema de gestión medioambiental según la normativa ISO 14001.

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.

11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que la Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio 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.

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 8:00 a 13:30 de lunes a viernes.

Días de cierre: Días festivos según calendario laboral de la Comunidad de Madrid y el 10 de diciembre, día de la patrona del Ejército del Aire y del Espacio

12.2. Accesos:

- Se accede por el control de seguridad del torreón 4 del Cuartel General del Ejército del Aire y del Espacio.
- Cumpliendo todos los trámites de seguridad del Cuartel General.
- La biblioteca se ubica en la 1ª planta puerta número 155.

12.3. Direcciones y contactos.

Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio.

Calle Romero Robledo, 8, 28071 Madrid. España. Teléfono: 915032456.

Correo electrónico: bcea@ea.mde.es

Web: https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/biblioteca-central-ejercito-aire/portada

12.4. Año de publicación y periodo de vigencia.

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2026, 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 de acceso:

- Metro: Moncloa. Líneas 3 y 6.
- Autobuses EMT: 1, 2, 12, 16, 21, 44, 46, 61, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, 001, C1, C2.

12.6. Unidad responsable de la Carta de Servicios.

La Dirección de la Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio 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.