



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

SUBSECRETARÍA
DE DEFENSA
SECRETARÍA GENERAL
TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PUBLICACIONES
Y PATRIMONIO CULTURAL

BIBLIOTECA CENTRAL DEL EJÉRCITO DEL AIRE Y DEL ESPACIO



Carta de Servicios 2023-2026



PRESENTACIÓN.

La Carta de Servicios es el documento a través del cual se indica los servicios más relevantes encomendados a la Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio. 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 de Hacienda y 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 préstamo de sus fondos propios y préstamo intercentro.
- 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, así como red wifi para el uso de dispositivos móviles y ordenadores particulares.
- Realización de exposiciones temporales.
- Visitas en grupo previa petición por correo electrónico
- Actividades culturales y educativas con motivo de las efemérides del Ejército del Aire y del Espacio.

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 diez minutos desde su recepción.
- Atender las consultas bibliográficas en la sala de lectura en un tiempo máximo de espera de diez minutos desde su recepción. En el caso de solicitudes complejas de información bibliográfica en las que haya que utilizar

