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

2026 - 2029

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 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 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 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.

INDICADORES DE CALIDAD.

- 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 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.

QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El sistema de calidad de la Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio 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 la sede del Ejército del Aire y del Espacio y en las instalaciones de la biblioteca.
- Por correo postal: Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio, calle Romero Robledo, 8. 28007 Madrid.
- Por correo electrónico: bca@fn.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 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.

En el caso de incumplimiento, la Dirección de la biblioteca, responsable de la 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 Central del Ejército del Aire y del Espacio.
- Calle Romero Robledo, 8, 28071 Madrid. España.
- Teléfono: 915 032 456.
- Correo electrónico: bcea@ea.mde.es



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.

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.
- Medios:
  - Estación de 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.

AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA.

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2026, con un periodo de vigencia de tres años desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

La Dirección de la Biblioteca Central del Ejército del Aire y del Espacio es la unidad operativa para todo lo relacionado con esta carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos. Asimismo, se encargará de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

BIBLIOTECA CENTRAL DEL EJÉRCITO DEL AIRE Y DEL ESPACIO

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DEFENSA
SUBSECRETARÍA DE DEFENSA
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PUBLICACIONES Y PATRIMONIO CULTURAL