



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 DEL  
REAL INSTITUTO Y  
OBSERVATORIO DE LA  
ARMADA  
2023-2026**



## 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. Visitas en grupos.
- 2.7. 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. Otros datos de interés.

## 1. Datos identificativos y fines de la biblioteca.

### 1.1. Datos identificativos.

La Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada (ROA) es una biblioteca de titularidad estatal adscrita al Ministerio de Defensa, bajo la dependencia orgánica del Instituto de Historia y Cultura Naval de la Armada y funcional de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa, para las directrices técnicas.

En 1753, comenzaba su andadura el Real Observatorio de Cádiz, ubicado en el torreón del Castillo de la Villa. En el año 1798, el Observatorio se trasladaba a la Real Isla de León (San Fernando), su actual ubicación. El patrimonio bibliográfico de la biblioteca permite realizar investigaciones sobre temas relacionados con astronomía, geodesia, cálculo de efemérides, mantenimiento de la Hora Oficial Española, así como sobre marinos ilustres que pasaron por la Academia de Guardias Marinas, expediciones científicas alrededor del mundo o la evolución del instrumental científico propio de la Armada desde el siglo XVIII. Se trata de una institución en la que se unen los libros que difundieron el conocimiento científico en Europa, utilizados para la enseñanza de diversas materias a los oficiales de la Armada Española, el instrumental utilizado para realizar los trabajos científicos propios del Observatorio y los documentos derivados, tanto del funcionamiento del primer observatorio astronómico de España, como de las investigaciones científicas que en él se han desarrollado.

La biblioteca original de la institución vio incrementados sus fondos gracias a la llegada de obras de otros centros de la Armada, a la adquisición de libros en el extranjero y al intercambio de publicaciones con otras instituciones. En la actualidad, la biblioteca continúa creciendo con monografías y publicaciones periódicas que llegan a través de adquisiciones, intercambios y donaciones.

La biblioteca cuenta con un fondo bibliográfico moderno, otro histórico y de cartografía cuyos catálogos puede consultarse a través de Bibliodef y la Biblioteca Virtual de Defensa.

### 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.
- Colaborar con la investigación y la difusión de la cultura Naval en el ámbito de la astronomía y la geodesia.

## **2. Servicios de la biblioteca.**

### ***2.1. Servicio de información y orientación bibliográfica.***

Asesoramiento e información sobre fondos bibliográficos y fuentes documentales de la biblioteca, así como sobre la localización de bibliografía y la consulta de catálogos.

### ***2.2. Servicio de consulta y lectura en sala.***

La sala de Investigación del Real Instituto y Observatorio de la Armada es de acceso libre y gratuito, previa autorización, al encontrarse en un recinto militar. Para acceder a ella es necesario solicitar cita previa a través del teléfono 956 545 606 o del correo electrónico: [biblio@roa.es](mailto:biblio@roa.es)

En la sala se proporciona este servicio con las siguientes pautas:

- No se servirá al personal usuario más de una obra al mismo tiempo, entregándose una nueva tras haberse retirado la que tenía en consulta activa.
- Se dejarán de servir obras treinta minutos antes del cierre de la sala de investigación.

### ***2.3. Servicio de préstamo.***

Este servicio se presta únicamente al alumnado y personal del ROA.

#### **2.4. Acceso a catálogos y bases de datos.**

La biblioteca proporciona servicio de consulta tanto del Catálogo Colectivo de Defensa (Bibliodef) como a la Biblioteca Virtual de Defensa.

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

Existe la posibilidad de acceder a la información digital en Internet.

#### **2.6. Visitas en grupos.**

El Real Instituto y Observatorio de la Armada ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas gratuitas a particulares y a grupos de particulares, de asociaciones y de estudiantes de 4º de la ESO en adelante. Las visitas en grupo se llevarán a cabo por la mañana de días laborables, tras acordar con la biblioteca el número de visitantes y demás cuestiones referentes al acceso, guías, etc., a través del teléfono 956 545 099 o del correo electrónico [visitas@roa.es](mailto:visitas@roa.es). La solicitud deberá hacerse con una antelación mínima de quince días.

Aunque las visitas son guiadas por personal propio del Observatorio, los grupos deben ir acompañados por su personal responsable o profesorado en todo momento, quienes serán responsables del personal visitante.

#### **2.7. Actividades culturales y educativas:**

La Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada ofrece una exposición permanente relacionada con la temática de sus colecciones en las propias instalaciones del Centro.

A lo largo del año, el Real Instituto y Observatorio de la Armada desarrolla una serie de actividades culturales y educativas con el objetivo de difundir las actividades científicas que desarrolla el Centro, así como el Patrimonio que en él se conserva.

Para completar la actividad de difusión, la publicación del Boletín del Real Instituto Observatorio de la Armada recoge la publicación de trabajos de investigación realizados con los fondos documentales, bibliográficos y museográficos del Observatorio, así como los trabajos científicos de la propia institución. Esta publicación está accesible de manera libre en:

<https://publicaciones.defensa.gob.es/libros/colecciones/boletín-roa.html>



### 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.
- Los cuestionarios de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios que el Real Instituto y Observatorio de la Armada ponga a disposición del personal usuario.
- La donación de fondos, publicaciones y colecciones documentales relacionados con el Real Instituto y Observatorio de la Armada o con la Armada.



## 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.
- 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: en las instalaciones de la biblioteca.
- Por correo postal a través de:

Real Instituto y Observatorio de la Armada – Biblioteca.

Plaza de las Tres Marinas, s/n, 11110 San Fernando (Cádiz), España.

- Por correo electrónico a través de:  
[secretaria@roa.es](mailto:secretaria@roa.es) y de [biblio@roa.es](mailto:biblio@roa.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.

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 (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).



- Dirección postal: Ministerio de Defensa. Área de Organización y Métodos. Paseo de la Castellana, 109, 28071 Madrid.
- Correo electrónico: [organizacionymetodos@oc.mde.es](mailto:organizacionymetodos@oc.mde.es)

### **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 del Real Instituto y Observatorio de la Armada 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 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 plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.
- Servir la petición directa de fondos bibliográficos en un tiempo máximo de espera de diez minutos desde la recepción de la solicitud.
- El plazo de contestación a las quejas y sugerencias recibidas será, como máximo, de quince días hábiles desde la recepción.
- Expedición de certificados de asistencia a la sala de investigación en un plazo máximo de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder por la Secretaría del Centro a las solicitudes de visitas guiadas para grupos en un plazo



inferior a cinco días hábiles desde su recepción.

- Responder a las solicitudes de préstamo para exposiciones temporales, que hayan sido tramitadas por las instituciones peticionarias, con una antelación mínima de seis meses, para exposiciones en territorio nacional y de doce meses para exposiciones fuera del territorio nacional, ambos plazos respecto a la fecha prevista para la inauguración de la exposición, en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.

## 8. Indicadores del nivel de calidad.

La Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada 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 no superior a diez minutos desde su petición, 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.
- Número de certificados de asistencia a la sala de investigación, expedidos en un plazo máximo de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes de visitas guiadas para grupos respondidas en un plazo inferior a cinco días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes de préstamo para exposiciones temporales, que hayan sido tramitadas por las instituciones peticionarias, con una antelación mínima de seis meses, para exposiciones en territorio nacional y de doce meses para exposiciones fuera del territorio nacional, ambos plazos



respecto a la fecha prevista para la inauguración de la exposición, respondidas 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 del Real Instituto y Observatorio de la Armada 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 (planos de situación).
- Personal que le acompañará desde el control de acceso hasta la sala de investigadores.
- Taquilla con llave, para que el personal investigador pueda dejar efectos personales no permitidos en sala de consulta.
- Aparcamiento gratuito en el recinto del Observatorio, previa reserva, disponibilidad y aprobación.
- Aseos.

Para facilitar la visita a las personas con discapacidades, la biblioteca presenta los siguientes servicios:

- Ascensor accesible y rampas de acceso en algunas zonas del recorrido de la visita en grupo.
- Aseos adaptados en algunas de las plantas con zonas de acceso público, convenientemente



señalizados.

- Acceso permitido a la sala de investigación con perros guía o animales auxiliares terapéuticos, con la acreditación correspondiente.

### **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.
- 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.**

El Real Instituto y Observatorio de la Armada dispone de un Servicio de Seguridad cuya finalidad es la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en la institución.

Para conseguir estos objetivos, la biblioteca dispone de un Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalado y cumple con la normativa vigente en materia de 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 misma, destacan las siguientes:

- Informar a visitantes y al personal que presta servicio en el Real Instituto y Observatorio de la Armada, 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.
- 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 operativo un sistema de seguridad contra incendios.

### **10.2. Gestión de calidad.**

Con el fin de garantizar la correcta atención al público, la biblioteca pondrá a disposición del personal usuario un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta, con el objetivo de hacer de esta información una herramienta de constante mejora.

### **10.3. Gestión medioambiental.**

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.
- Medidas de control para el ahorro energético.

## **11. Medidas de subsanación.**

Cualquier persona que considere que la Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada 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 del Real Instituto y Observatorio de la Armada, 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. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

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.**

Horario de atención al público:

- Días laborales de 8:30 a 14:30 horas, excepto viernes que es de 8:30 a 13:30 horas. En periodo de vacaciones, de lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 horas.

Horario de la sala de investigación:

- Días laborales de 8:30 a 14:00 horas. Viernes: de 8:30 a 13:00 horas. En periodo de vacaciones, de lunes a viernes: de 9:30 a 13:00 horas.

### **12.2. Accesos.**

Para el acceso al recinto del Observatorio será necesario facilitar una serie de datos que le serán solicitados en el momento de realizar la reserva. Igualmente será indispensable la identificación del personal usuario al acceder al recinto.



### **12.3. Direcciones y contactos.**

Dirección: Real Instituto y Observatorio de la Armada. Plaza de las Tres Marinas, s/n, 11110 San Fernando (Cádiz), España.

Teléfonos: 956 545 606 / 956 599 162.

Fax: 956 599 366.

Correo electrónico: [biblio@roa.es](mailto:biblio@roa.es)

Sitio web:

<https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/biblioteca-observatorio-armada/portada>

<https://armada.defensa.gob.es/ArmadaPortal/page/Portal/ArmadaEspañola/cienciaobservatorio/prefLang-es/>

### **12.4. Otros datos de interés.**

Medios de transporte:

- Tren (Cercanías, Media Distancia y Larga Distancia RENFE): Estación San Fernando-Bahía Sur.
- Autobús: Línea M010 (Cádiz-San Fernando Norte). Parada: Parque Almirante Lahulé.

La Dirección del Real Instituto y Observatorio de la Armada es responsable de esta Carta de Servicios y se encarga de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.