

## BIBLIOTECA DEL REAL INSTITUTO Y OBSERVATORIO DE LA ARMADA



### 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 del Real Instituto y Observatorio de la Armada. 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 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 previa solicitud de cita previa en [biblio@roa.es](mailto:biblio@roa.es) o el teléfono 955 545 606.
- Servicio de préstamo de sus fondos propios para los alumnos y personal del Real Instituto y Observatorio de la Armada.
- 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.
- Realización de exposición permanente sobre sus colecciones.
- Visitas en grupo por parte de particulares, asociaciones y estudiantes de 4º de la ESO en adelante.
- Actividades culturales y educativas para difundir las actividades científicas y el patrimonio de la institución.

#### 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.

### 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 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.

### QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El sistema de calidad de la Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada 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 el Real Instituto y Observatorio de la Armada y en las instalaciones de la biblioteca
- Por correo postal: Real Instituto y Observatorio de la Armada. Plaza de las Tres Marinas, s/n, 11110 San Fernando (Cádiz).
- Por correo electrónico: [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>

### 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.

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.

- Real Instituto y Observatorio de la Armada. Plaza de las Tres Marinas, s/n, 11110 San Fernando (Cádiz), España.
- Teléfono 956 545 606 / 956 599 162.
- Correo electrónico: [biblio@roa.es](mailto:biblio@roa.es)



### Horarios:

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

### 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.

### Medios:

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

BIBLIOTECA DEL REAL INSTITUTO Y OBSERVATORIO DE LA ARMADA

