



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

SUBSECRETARÍA
DE DEFENSA

SECRETARÍA GENERAL
TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PUBLICACIONES
Y PATRIMONIO CULTURAL



**CARTA DE SERVICIOS
DEL ARCHIVO
DEL REAL INSTITUTO
Y OBSERVATORIO
DE LA ARMADA
2024 - 2027**



ARCHIVO DEL REAL INSTITUTO Y OBSERVATORIO DE LA ARMADA

ÍNDICE.

1. Datos identificativos y fines del archivo.
 - 1.1. Datos identificativos.
 - 1.2. Fines.
2. Servicios del archivo.
 - 2.1. Búsquedas en los fondos documentales del archivo.
 - 2.2. Asesoramiento sobre fuentes documentales en otros centros.
 - 2.3. Sala de investigación.
 - 2.4. Reproducción de documentos.
 - 2.5. Actividades culturales y educativas.
 - 2.6. Sitio web.
 - 2.7. Servicios complementarios.
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.
 - 5.1. Normativa específica del archivo.
 - 5.2. Normativa general de los archivos del Sistema Archivístico de Defensa.
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.



1. Datos identificativos y fines del archivo.

1.1. Datos identificativos.

El Archivo del Real Instituto y Observatorio de la Armada es un archivo de titularidad estatal gestionado por el Ministerio de Defensa bajo la dependencia orgánica del Real Instituto y Observatorio de la Armada y funcional del Instituto de Historia y Cultura Naval (IHCN) y de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa.

En 1749, después de la expedición geodésica al Virreinato del Perú, Jorge Juan y Santacilia proponía al Marqués de la Ensenada la creación de un observatorio astronómico vinculado a la Academia de Guardias Marinas de Cádiz para completar la formación de los oficiales. En 1753 comenzaba su andadura el Real Observatorio de Cádiz ubicado en el torreón del Castillo de la Villa. El primer Observatorio de España nacía como institución dedicada a tareas orientadas a mejorar la navegación astronómica. En el año 1798 el Observatorio se trasladaba a la Real Isla de León (San Fernando), su actual ubicación.

Desde su creación en 1753 ha mantenido una actividad científico-administrativa ininterrumpida, siendo la puerta de entrada a España de numerosas áreas de la ciencia, lo cual ha resultado en un Patrimonio de enorme interés cultural, tanto para la investigación científica, como para el conocimiento y evolución de la trayectoria histórica de este tipo de instituciones a nivel internacional. Este Patrimonio Documental, Bibliográfico y Museográfico 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.



En la actualidad el archivo reúne de manera permanente la documentación científica y administrativa generada por el Observatorio a lo largo de su historia. De acuerdo con el Artículo 18.5 del Reglamento de Archivos Militares, aprobado por el Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, que asimismo le concede el rango de Archivo Nacional, tendrá consideración de Archivo de Centro Científico dentro del Subsistema Archivístico de la Armada, abarcando las etapas de archivo central, archivo intermedio y archivo histórico para la documentación científica que produzca.

Es un archivo de carácter público accesible a la investigación y a la consulta por la ciudadanía.

1.2. Fines.

El archivo tiene por objetivo la consecución de los siguientes fines:

- Custodiar el patrimonio documental, científico y militar al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa.
- Proteger, conservar, organizar, y difundir el Patrimonio Documental de Defensa.
- Desarrollar un sistema de gestión de documentos, aplicando de forma transversal un conjunto de funciones y procesos reglados a lo largo del ciclo vital de los documentos, para garantizar el acceso y uso de los mismos.
- Cualquier otra función que se le encomiende en disposiciones legales o reglamentarias.

2. Servicios del archivo.

2.1. Búsquedas en los fondos documentales del archivo.

El Archivo del Real Instituto y Observatorio de la Armada custodia 1.031 metros lineales de documentos, datados entre los años 1768 y 2020. La composición de sus fondos documentales es la siguiente:

1.- DIRECCIÓN:

- 1.1.- CORRESPONDENCIA.
- 1.2.- ÓRDENES.



1.3.- ASUNTOS VARIOS.

1.4.- PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN.

2.- BIBLIOTECA Y ARCHIVO:

2.1.- BIBLIOTECA.

2.2.- ARCHIVO.

2.3.- PATRIMONIO HISTÓRICO.

2.4.- PATRIMONIO CULTURAL.

3.- ESTUDIOS SUPERIORES:

3.1.- ESCUELA DE ESTUDIOS SUPERIORES.

4.- ASTRONOMÍA:

4.1.- SECCIÓN DE ASTRONOMÍA.

4.2.- OBSERVACIONES ASTRONÓMICAS.

4.3.- INSTRUMENTOS.

5.- EFEMÉRIDES:

5.1.- ALMANAQUE.

5.2.- SECCIÓN DE EFEMÉRIDES.

5.3.- CENTRO DE CÁLCULO.

6.- HIDROGRAFÍA Y NAVEGACIÓN:

6.1.- HIDROGRAFÍA.

6.2.- NAVEGACIÓN.

7.- GEOFÍSICA:

7.1.- OBSERVACIONES.

7.2.- SECCIÓN DE GEOFÍSICA.

8.- HORA:

8.1.- SERVICIO DE HORA.

8.2.- SERVICIO DE ELECTRÓNICA.

8.3.- CRONOMETRÍA NAVAL.

8.4.- CORRESPONDENCIA.

8.5.- SECCIÓN DE HORA.

9.- AYUDANTÍA MAYOR:

9.1.- PERSONAL.



9.2.- DETALL.

2.2. Asesoramiento sobre fuentes documentales en otros centros.

Se facilita información acerca de otros archivos y centros que pueden resultar de utilidad en la investigación o búsqueda de información de que se trate.

2.3. Sala de investigación.

La sala de investigación del archivo es de libre acceso previa cita y presentación de Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Número de Identificación de Extranjeros.

En la sala se proporcionan los siguientes servicios:

- Información sobre los fondos del archivo y orientación sobre los instrumentos de descripción disponibles.
- Consulta directa de los fondos documentales.
- Consulta en formato digital de los documentos que estén previamente digitalizados, en su caso.
- Está autorizado el uso de cámara digital (sin flash) para la realización de fotografías con medios propios.
- Consulta de la biblioteca auxiliar del archivo, compuesta por monografías relacionadas con la archivística y los fondos documentales del archivo.

Será necesario solicitar cita previa para acceder a la sala de investigación, con el fin de que pueda ser preparada la documentación a consultar.

2.4. Reproducción de documentos.

El archivo ofrece un servicio de reprografía con los límites, tarifas y formas establecidos por la legislación y normativa vigente (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).



Las solicitudes de reproducción se cursarán por escrito, bien en la sala de investigación del archivo utilizando el modelo de solicitud disponible, o bien por correspondencia (correo postal o correo electrónico). La entrega de las reproducciones se realizará después de que la persona interesada haya aceptado el presupuesto elaborado por el archivo y satisfecho su importe.

El orden de tramitación de las peticiones será el de entrada, dando prioridad a las necesarias para el ejercicio de derechos y deberes del personal usuario y para las actuaciones administrativas y judiciales.

El archivo facilita las copias necesarias para el ejercicio de derechos y deberes del personal usuario y para las actuaciones administrativas y judiciales. Está autorizado el uso de medios propios (cámara de fotos digital, teléfono móvil, etc.) para la obtención de copias digitales, siempre que no se perjudique el estado de conservación de los documentos y conforme las instrucciones del personal del archivo.

2.5. Actividades culturales y educativas.

El archivo ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas a grupos de instituciones docentes y culturales hasta un máximo de 20 personas, en horario de mañana. Para concertarlas, la persona encargada del grupo deberá ponerse en contacto con la oficina de gestión de visitas del Observatorio (visitas@roa.es / 956 54 50 99), donde se le indicarán los días disponibles, los horarios y los trámites que deben realizarse.

2.6. Sitio web.

Con el objetivo de expandir su presencia a través de internet, el Archivo del Real Instituto y Observatorio de la Armada cuenta con un sitio web en el que ofrece información sobre su cuadro de clasificación de fondos documentales y las condiciones de sus servicios:

<http://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-real-instituto-observatorio-armada/portada>

2.7. Servicios complementarios.

- Taquilla con llave para los efectos personales no permitidos en sala de consulta.



- Aparcamiento gratuito en el recinto del Observatorio, previa autorización.

3. Derechos del personal usuario.

3.1. Derechos constitucionales.

Los derechos constitucionales que protege esta Carta de Servicios son los siguientes:

- 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 del archivo, 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 libre y gratuitamente a los archivos de titularidad estatal, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Elegir en todo momento 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.
- Acceder a la sala de investigación, previa acreditación y aceptación de sus normas internas.
- Recibir información y orientación sobre los fondos del archivo.
- Acceder a los documentos y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

4. Participación del personal usuario.

El personal usuario del archivo 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 del archivo a través de correo postal o correo electrónico.



- La donación de publicaciones afines resultado del estudio e investigación utilizando los fondos del archivo, la biblioteca y la colección museográfica de la institución, así como de otras instituciones.
- 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.

5. Normativa reguladora.

5.1. Normativa específica del archivo.

La normativa específica del archivo se encuentra en los siguientes textos legales:

- Instrucción Permanente de Organización 01/2020, de 11/03, del Almirante Director del Instituto de Historia y Cultura Naval sobre el patrimonio documental de la Armada y sobre su subsistema archivístico.
- Norma Permanente de Organización 01/2022, del Almirante Director del Instituto de Historia y Cultura Naval, por la que se desarrolla la organización del Instituto.

5.2. Normativa general de los archivos del Sistema Archivístico de Defensa.

La normativa general de los archivos del Sistema Archivístico de Defensa se encuentra en los siguientes textos:

- Constitución Española de 1978, artículo 105 b.
- Constitución Española de 1978, artículo 44.1.
- 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 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- 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 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos Militares.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.
- 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 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.
- 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 formular 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 el archivo.
- Por correo postal dirigido al Director del Real Instituto y Observatorio de la Armada. Plaza de las Tres Marinas, s/n, 11110. San Fernando (Cádiz). España



- Por correo electrónico a la siguiente dirección: Secretaria@roa.es y de Biblio@roa.es
- A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa:
<http://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>

Las personas usuarias podrán si así lo desean, ser auxiliadas en su formulación por el personal del archivo.

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 ninguna 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: Paseo de la Castellana, 109. 28071 Madrid.
- Correo electrónico: 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 el Archivo del Real Instituto y Observatorio de la Armada recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán conforme a los compromisos de calidad que se detallan a continuación y que hacen referencia, por una parte, a la calidad de la atención e información y, por otra, a la agilidad en la gestión:

- Informar de forma presencial a la persona investigadora y a la ciudadanía sobre acceso, normas de funcionamiento interno, consulta de documentos e instrumentos de descripción y servicios que ofrece el archivo, en un plazo máximo de espera de quince minutos desde la recepción de la solicitud.
- Respuesta a las consultas por correo postal, fax o correo electrónico, en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha de registro de entrada. En caso de que la información no se recoja en los instrumentos de descripción del archivo, y deba procederse a una búsqueda manual, el plazo será de dos meses, previa comunicación a la persona solicitante.
- Contestación a la petición de reserva de plaza en la sala de investigación en un plazo máximo de diez días hábiles contados desde el registro de la solicitud de cita previa. En dicha contestación se indicarán los detalles de la cita previa asignada (fecha y horario).
- Entrega de documentos solicitados en la sala de investigación en un plazo máximo de espera de veinte minutos desde la recepción de la solicitud, siempre que la petición haga constar la signatura o referencia concreta de localización de los documentos.
- Expedición de certificados de asistencia a la sala de investigación antes del final del siguiente día hábil al que se presenta la solicitud.
- Entrega de reproducciones de documentos originales para ejercicio de derechos en un plazo máximo de diez días hábiles a partir de la solicitud en firme.
- Entrega de reproducciones de documentos originales para uso de investigación en un plazo máximo de un mes a partir del abono de la cantidad presupuestada, si la persona peticionaria solicita un máximo de 250 copias durante dicho periodo, el plazo será de dos meses cuando la persona peticionaria solicite un número superior de copias.



- Expedición de certificaciones y fotocopias compulsadas de documentos de libre acceso, en un plazo máximo de quince días hábiles desde la fecha de realización de las copias solicitadas.
- Respuesta a las solicitudes de visitas guiadas para grupos en un plazo máximo de siete días hábiles desde la fecha de registro de la solicitud en el archivo. Estas solicitudes deberán ser tramitadas, al menos, con quince días hábiles de antelación a la fecha prevista de la visita.
- Respuesta a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo de quince días hábiles, desde la fecha de registro de la solicitud en el archivo, que deberán tramitarse por las instituciones con dos meses como mínimo de antelación para exposiciones en territorio nacional y de siete meses para exposiciones fuera del territorio nacional, ambos plazos respecto a la fecha prevista para la inauguración de la exposición.

8. Indicadores del nivel de calidad.

El Archivo del Real Instituto y Observatorio de la Armada evaluará anualmente la calidad de su servicio, teniendo en cuenta el número de:

- Consultas de información contestadas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, consulta de documentos e instrumentos de descripción y servicios que ofrece el archivo, respondidas en un plazo máximo de espera de quince minutos desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico, efectuadas en un plazo máximo de un mes (dos meses en caso de que la información no se recoja en los instrumentos de descripción del archivo), a partir de la fecha de registro de entrada en el archivo, y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones a las peticiones de reserva de plaza en la sala de investigación efectuadas en un plazo máximo de diez días hábiles contados desde el registro de la solicitud de cita previa, indicando los detalles de la cita previa asignada (fecha y horario), y porcentaje sobre el total.



- Documentos entregados en la sala de investigación en un plazo máximo de espera de veinte minutos desde la recepción de la solicitud, siempre que la petición haga constar la signatura o referencia concreta de localización de los documentos, y porcentaje sobre el total.
- Expediciones de certificados de asistencia a la sala de investigación efectuadas antes del final del siguiente día hábil al que se presenta la solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción de documentos originales para ejercicio de derechos entregados en un plazo máximo de diez días hábiles a partir de la solicitud en firme, y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción de documentos originales para uso de investigación entregados en un plazo máximo de un mes a partir del abono de la cantidad presupuestada, si la persona peticionaria solicita un máximo de 250 copias durante dicho periodo (dos meses en caso de que la persona peticionaria solicite más de 250 copias), y porcentaje sobre el total.
- Certificaciones y fotocopias compulsadas de documentos de libre acceso entregadas en un plazo máximo de quince días hábiles desde la fecha de realización de las copias solicitadas, y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las solicitudes de visitas guiadas para grupos realizadas en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción en el archivo, siempre que sean tramitadas con al menos quince días hábiles de antelación a la fecha propuesta para la visita, y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones respondidas en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción en el archivo, que han sido tramitadas por las instituciones con dos meses como mínimo de antelación para exposiciones en territorio nacional y de siete meses para exposiciones fuera del territorio nacional, ambos plazos respecto a la fecha prevista para la inauguración de la exposición, 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, el **Archivo 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 del archivo, 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, el archivo dispone de:

- Señalización interior y exterior (planos de situación).
- Personal que le acompañará desde el control de acceso hasta la sala de investigadores.
- Taquilla para el personal usuario de la sala de investigadores.

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

- Ascensor accesible y rampas de acceso en algunas zonas.
- 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.
- Sitio web accesible.



9.3. Compromiso ético de actuación del personal.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal del archivo 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 del archivo 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 del archivo que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
 - Identificarse adecuadamente.
 - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia.
 - 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, el archivo 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 el archivo adopta para garantizar la seguridad y salud de visitantes y del personal que presta servicio en el archivo, destacan las siguientes:

- Informar a visitantes y al personal que presta servicio en el archivo, 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.

10.2. Gestión de calidad.

Con el fin de garantizar la correcta atención al público, el archivo del Real Instituto y Observatorio de la Armada pondrá a disposición del personal usuario un cuestionario para conocer el grado de satisfacción en 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 el archivo 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 el archivo del Real Instituto y Observatorio de la Armada ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá dirigir un escrito de reclamación 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, 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:

- Del 16 de septiembre al 15 de junio:
 - De lunes a jueves: de 8:30 a 14:30 horas
 - Viernes: de 8:30 a 13:30 horas.
- Del 16 de junio al 15 de septiembre:



- De lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 horas.

Horario de la sala de investigación:

➤ Del 16 de septiembre al 15 de junio:

- De lunes a jueves: de 8:30 a 14:00 horas.
- Viernes: de 8:30 a 13:00 horas.

➤ Del 16 de junio al 15 de septiembre:

- De lunes a viernes: de 9:30 a 13:00 horas.

➤ Días de cierre:

Sábados y domingos; 24 y 31 de diciembre; 16 de julio (fiesta de la Armada); fiestas nacionales; fiestas locales de San Fernando (16 de julio y 24 de septiembre); fiesta de la Comunidad Autónoma de Andalucía (28 de febrero).

12.2. Accesos.

Para el acceso al recinto del observatorio será necesario facilitar una serie de datos que le serán requeridos en el momento de solicitar la cita. Igualmente será indispensable que la persona interesada se identifique mostrando el Documento Nacional de Identidad, el Pasaporte o el Número de Identificación de Extranjeros.

12.3. Direcciones y contactos.

Dirección postal: 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: archivo@roa.es



Sitio web:

<http://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-real-instituto-observatorio-armada/portada>

12.4. Año de publicación y periodo de vigencia.

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2024, con un periodo de vigencia de tres años desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.

12.5. Otros datos de interés.

Cómo llegar:

- Tren (Cercanías, Media Distancia y Larga Distancia RENFE): Estación San Fernando-Bahía Sur.
- Bus: Línea M010 (Cádiz-San Fernando Norte). Parada: Parque Almirante Lahulé.
- Peatones y vehículos: Plaza de las Tres Marinas, s/n. 11100 San Fernando, Cádiz.

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.