



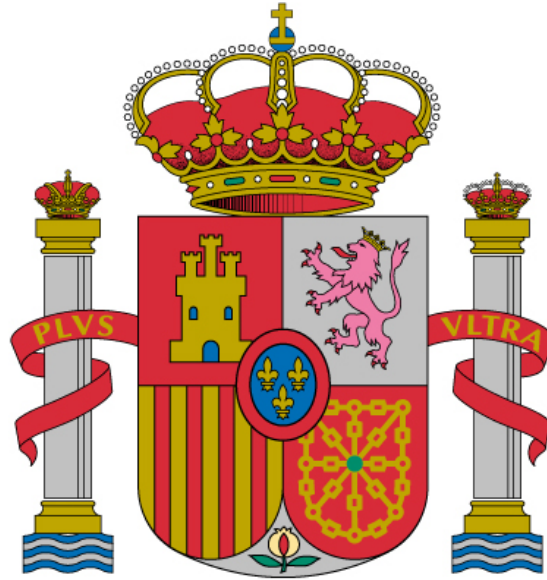
GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

SUBSECRETARÍA
DE DEFENSA

SECRETARÍA GENERAL
TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PUBLICACIONES
Y PATRIMONIO CULTURAL



**CARTA DE SERVICIOS
DEL ARCHIVO GENERAL
E HISTÓRICO
DE DEFENSA
2024 - 2027**



CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO GENERAL E HISTÓRICO DE DEFENSA

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.

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 General e Histórico de Defensa (AGHD) fue creado por el Real Decreto 1674/2011, de 18 de noviembre, y constituye uno de los ocho archivos históricos de Defensa declarados Archivos Nacionales. Es un archivo de titularidad estatal, gestionado por el Ministerio de Defensa bajo la dependencia orgánica y funcional de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa.

En 1977 se crea el Ministerio de Defensa como un único departamento que concentra las funciones y cometidos de los tres ministerios autónomos que dirigían la vertiente política y administrativa de las Fuerzas Armadas hasta ese año. Como consecuencia, el Sistema Archivístico de Defensa nacido con el Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos Militares, quedó constituido por cuatro subsistemas: Subsistema Archivístico del Ejército de Tierra, Subsistema Archivístico de la Armada, Subsistema Archivístico del Ejército del Aire y del Espacio y Subsistema Archivístico del Órgano Central, en el cual se integra el Archivo General e Histórico de Defensa como su cabecera.

Su finalidad es identificar, describir, conservar y difundir la documentación generada por el Ministerio de Defensa, los organismos autónomos y periféricos del Ministerio y los órganos que gestionan los Cuerpos Comunes de las Fuerzas Armadas.

Además de los organismos indicados en el párrafo anterior, el Archivo General e Histórico de Defensa custodiará los fondos procedentes de cualquier otro organismo dependiente del Ministerio de Defensa no integrado en los Subsistemas Archivísticos del Ejército de Tierra, de la Armada o del Ejército del Aire y del Espacio.

El Archivo General e Histórico de Defensa podrá también aceptar la incorporación de fondos documentales procedentes de otros organismos públicos o de personas físicas o jurídicas de carácter privado, vinculados a la Defensa o a las Fuerzas Armadas y que puedan ingresar por cualquiera de las vías previstas en el artículo 26 del Reglamento de Archivos Militares.

1.2. Fines.

Dada su doble condición de archivo intermedio e histórico, sus funciones serán las siguientes:

- Recibir, custodiar y preservar el patrimonio documental generado por los órganos, organismos y personas físicas y jurídicas indicadas para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa.
- Realizar, en su ámbito de actuación, los procesos de valoración y las propuestas iniciales de conservación y selección de los fondos procedentes de los órganos y organismos anteriormente señalados.
- Coordinar y controlar el funcionamiento de los distintos archivos que deban transferirle documentación.
- Organizar y describir los fondos documentales custodiados en él según las normas técnicas recomendadas por el Consejo Internacional de Archivos, y las ya existentes en España.
- Custodiar y conservar, para el servicio a la información, la cultura y la investigación científica, la documentación con valor permanente generada en los organismos indicados.
- La recepción de la documentación que deba custodiarse permanentemente, por ser garante de derechos de la ciudadanía y de la Administración o testimonio válido para la investigación.
- La conservación de sus fondos en condiciones adecuadas como parte integrante del patrimonio documental militar español.
- La difusión del patrimonio documental militar de forma libre y gratuita, para que pueda ser accesible a la ciudadanía.
- Cualquier otra función que se le encomiende en disposiciones legales o reglamentarias.

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

2. Servicios del archivo.

2.1. Búsquedas en los fondos documentales del archivo.

El Archivo General e Histórico de Defensa cuenta con más de 18.000 metros lineales de estanterías, donde se conservan más de 87.000 unidades de instalación datados desde 1840, siendo su marco cronológico predominante desde 1936 hasta la actualidad.

La organización actual de sus fondos responde al siguiente cuadro de clasificación:

1. MINISTERIO DE DEFENSA. ÓRGANO CENTRAL.

- 1.1 Gabinete Técnico de la persona titular del Ministerio de Defensa.
- 1.2 Secretaría de Estado de Defensa.
- 1.3 Subsecretaría de Defensa.
- 1.4 Secretaría General de Política de Defensa.

2. REALES ÓRDENES MILITARES.

- 2.1 Real y Militar Orden de San Hermenegildo.

3. INSTITUTO DE VIVIENDA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA DEFENSA O. A. (INVIED).

- 3.1 Patronato de Casas del Ejército de Tierra.
- 3.2 Patronato de Casas de la Armada.
- 3.3 Patronato de Casas del Ejército del Aire.
- 3.4 Instituto de la Vivienda de las Fuerzas Armadas (INVIFAS).
- 3.5 Gerencia de Infraestructuras y Equipamiento de la Defensa (GIED).

4. JUSTICIA MILITAR.

- 4.1 Auditoría de la I Región Militar.
- 4.2 Auditoría de la III Región Militar.
- 4.3 Auditoría de la VI Región Militar.

5. FÁBRICAS DE ARMAS.

5.1 Fábrica de Armas de Oviedo.

5.2 Fábrica de Armas de Trubia.

6. RESIDENCIAS MILITARES DE DEFENSA.

6.1 Residencia Militar de Guadarrama.

2.2. Asesoramiento sobre fuentes documentales en otros centros.

Se facilita información acerca de otros archivos y centros que pueden resultar de interés 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; sólo es necesaria la solicitud de cita previa (a través de correo electrónico o teléfono) y la presentación del Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Número de Identificación de Extranjeros al personarse en las instalaciones del archivo. Ofrece los siguientes servicios:

- Información sobre los fondos del archivo y orientación sobre los instrumentos de descripción y bases de datos disponibles.
- Consulta directa de documentos originales en función de la normativa sobre acceso vigente.
- Cada persona usuaria debe adelantar la lista de documentación a examinar, sin exceder de ocho unidades de instalación para cada jornada de trabajo.
- Es necesario que el archivo confirme la fecha de la cita previa.
- La consulta se hará en formato digital siempre que los documentos estén previamente digitalizados.
- Está autorizado el uso de cámara digital (sin flash) para la realización de fotografías con medios propios (autocopia), sujeto al cumplimiento de la normativa específica.
- Expedición de certificados de asistencia a la sala de investigación.
- Consulta de la biblioteca auxiliar del archivo, compuesta por monografías relacionadas con la archivística y los fondos documentales del archivo.

2.4. Reproducción de documentos.

El archivo facilita copias de los documentos originales en papel o en formato digital, de acuerdo con los procedimientos y normas internas de reproducción de documentos, y según 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 peticiones podrán ser solicitadas a través de la sala de consulta o por correspondencia. Generalmente se tramitarán por orden de ingreso, aunque dando prioridad a las necesarias para el ejercicio de derechos y deberes del personal usuario y para las actuaciones administrativas y judiciales, de acuerdo con las directrices de la Dirección del centro. 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.

Las solicitudes tramitadas a través de la sala de consulta se cumplimentarán en los impresos existentes y será necesario el pago previo a la entrega de las copias. Las peticiones realizadas por correspondencia deberán detallar su contenido concreto y requieren la elaboración previa de un presupuesto que, una vez aceptado y abonado por la persona interesada, dará lugar a la formalización del pedido.

Las peticiones masivas de documentación deberán ser objeto de convenio, según se explicita en el Reglamento de Archivos Militares.

La publicación de reproducciones fotográficas de documentos deberá ser puesta en conocimiento del archivo, siendo preceptivo citar la procedencia de los mismos.

2.5. Actividades culturales y educativas.

Se ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas, gratuitas, a grupos de estudiantes u otros colectivos interesados, hasta un máximo de quince personas, en horario de mañana. Para concertarlas la persona encargada del grupo deberá ponerse en contacto con la secretaria del archivo, donde se le indicará los días y horarios disponibles, y los trámites que debe realizar.

El archivo mantiene con carácter anual exposiciones temáticas permanentes, organizadas con motivo de la celebración del Día Internacional de los Archivos u otras efemérides, cuya visita podrá concertarse de forma conjunta o individual a las visitas guiadas del centro.

Igualmente, el Archivo General e Histórico de Defensa ofrece la posibilidad de tramitar el préstamo de documentos bajo su custodia para ser exhibidos en exposiciones de forma temporal, que se tramitará de acuerdo al Reglamento de Archivos Militares y las normas y directrices desarrolladas para los archivos del Sistema Archivístico de Defensa.

Las posibles variaciones que puedan originarse en la prestación de todos estos servicios serán debidamente anunciadas en el Portal de Patrimonio Cultural de Defensa.

2.6. Sitio web.

Con el objetivo de expandir su presencia a través de Internet el archivo cuenta con un sitio web en los que se ofrece información sobre su cuadro de clasificación de fondos documentales y las condiciones de sus servicios:

<https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-general-historico-defensa/portada>

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 General e Histórico de Defensa podrá participar en la mejora de los servicios que se prestan 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.
- Expresión de sus opiniones a través de la encuesta de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios que el archivo tiene a disposición de su personal usuario.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del archivo.

5. Normativa reguladora.

5.1. Normativa específica del archivo.

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

- Real Decreto 1674/2011, de 18 de noviembre, por el que se crea el Archivo General e Histórico de Defensa.

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 cualquiera de los registros habilitados por los órganos de la Administración General del Estado, o en el formulario de quejas y sugerencias del archivo.
- Por correo postal, dirigido a la Dirección de archivo Paseo de Moret, 3. 28008 Madrid. (Acuartelamiento Infante Don Juan. Pabellón 5).
- Por correo electrónico (archivo-historico-defensa@oc.mde.es), debiendo estar suscritas con la firma electrónica de la persona interesada.
- 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 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 General e Histórico de Defensa 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 a la persona investigadora y a la ciudadanía de forma presencial 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 o correo electrónico, en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha de registro de entrada en el archivo. 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 cuarenta y cinco 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 un mes a partir de la solicitud en firme.
- Entrega de reproducciones de documentos originales para uso de investigación en un plazo máximo de cuarenta y cinco días 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 seis 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 un mes desde la fecha de realización de las copias solicitadas.
- Responder 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.
- Responder a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo quince días hábiles, desde la fecha de registro de la solicitud en el archivo. Las solicitudes 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 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 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 cuarenta y cinco 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.
- Trabajos de reproducción de documentos originales para ejercicio de derechos entregados en un plazo máximo de un mes 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 cuarenta y cinco días, a partir del abono de la cantidad presupuestada, si la persona peticionaria solicita un máximo de 250 copias durante dicho periodo (seis 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 un mes desde la fecha de realización de las copias solicitadas, 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.
- 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 General e Histórico de Defensa 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, sin que pueda existir discriminación alguna por razón de nacionalidad, sexo, edad, raza o religión, 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 exterior.
- Puntos de información al público situado en los accesos a las dependencias del AGHD.
- Taquillas.
- Zonas de descanso con dispensador de agua.

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

- Acceso sin barreras hasta la sala de investigación.
- Aseos adaptados en zonas de acceso público, convenientemente señalizados.
- Acceso permitido 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 archivo dispone de un Plan de emergencia convenientemente señalado, que cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un Plan de autoprotección.

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.
- Formar al personal que presta servicio en el archivo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Implementar medidas de prevención de riesgos sanitarios para el personal que presta servicio y para el público.

El archivo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad de flujo de agua.
- Sistema de seguridad contra incendios.

10.2. Gestión de calidad.

Con el fin de garantizar la correcta atención al público, el archivo pone a disposición de visitantes un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.

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.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que el archivo 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 archivo, 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 sala, previa cita.

Lunes, martes y jueves: de 8:30 a 14:30 h.

Miércoles: de 8:30 a 17:30 h.

Viernes: de 8:30 a 14:00 h.

El horario de cierre de la sala de consulta se adelantará a las 13.30 horas entre el 15 de junio y el 15 de septiembre, entre el 21 de diciembre y el 9 de enero, así como en los días laborables de la semana a la que corresponda el 15 de mayo.

Días de cierre: sábados, domingos y festivos nacionales, festivos autonómicos (2 de mayo) y festivos locales (15 de mayo y 9 de noviembre), así como aquellos días que, por alguna circunstancia especial o hecho relevante, se determine oportunamente, comunicándose al público con la debida antelación en el Portal de Patrimonio Cultural de Defensa.

12.2. Accesos.

El Archivo General e Histórico de Defensa se encuentra ubicado dentro del recinto Infante Don Juan.

Dentro del recinto, al archivo se accede por la puerta del Pabellón 5 que se encuentra situada entre los pabellones 4 y 5.

La sala de investigación se encuentra en la planta baja del pabellón 5 y cuenta con su propio control de entrada.

12.3. Direcciones y contactos.

Dirección postal: Paseo de Moret, 3. 28008 Madrid.

Acuartelamiento Infante Don Juan. (Pabellón 5).

Teléfono: (+34) 917 808 650.

Correo electrónico: archivo-historico-defensa@oc.mde.es

Sitio web:

<https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-general-historico-defensa/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:

Intercambiador autobús-metro Moncloa.

Autobús: Líneas 1, 16, 44, 46, 61, 74, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, C1 y C2.

Metro: Línea 3 y Línea 6.

La Dirección del Archivo General e Histórico de Defensa 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.