

ARCHIVO GENERAL E HISTÓRICO DE DEFENSA



Carta de Servicios 2024 - 2027



PRESENTACIÓN.

La Carta de Servicios es el documento a través del cual se indica los servicios más relevantes encomendados al Archivo General e Histórico de Defensa. Recoge los compromisos que adquiere con las personas usuarias, los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, dispone que las Cartas de Servicios se integrarán dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, para construir una nueva Administración que sitúe a las personas administradas en el centro de sus decisiones.

De igual forma, el citado Real Decreto indica que los organismos y entidades de la Administración General del Estado podrán elaborar cartas de servicios que tengan por objeto un servicio específico de los que gestiona.

Se trata de fomentar la transparencia mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecida y de promover la participación activa del personal de los Ejércitos, Órgano Central y otros grupos de interés, para que transmitan sus necesidades, expectativas, quejas, sugerencias o su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Los reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En general, el personal usuario del archivo 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 del archivo, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- 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.
- Formular reclamaciones y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- 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 otros archivos que pueden resultar de utilidad en la investigación o búsqueda de información de que se trate.
- Información sobre los fondos del archivo.

- Consulta directa de los fondos documentales.
- Consulta en formato digital de los documentos que estén previamente digitalizados, en su caso.
- Autorización del uso de cámara digital (sin flash) para la realización de fotografías con medios propios.
- Servicio de reprografía con los límites, tarifas y formas establecidos por la legislación y normativa vigente.
- Visitas guiadas en grupo previa autorización.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

- 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 el personal usuario 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.

INDICADORES DE CALIDAD.

- 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.
- 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 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 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.
- 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.

QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El sistema de calidad del Archivo General e Histórico de Defensa 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 formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en las formas que se señalan a continuación:

- **De forma presencial:** en las instalaciones del archivo.
- **Por correo postal:** Archivo General e Histórico de Defensa. Paseo de Moret, 3. 28008 Madrid.
- **Por correo electrónico:** archivo-historico-defensa@oc.mde.es
- **A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa:** <https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

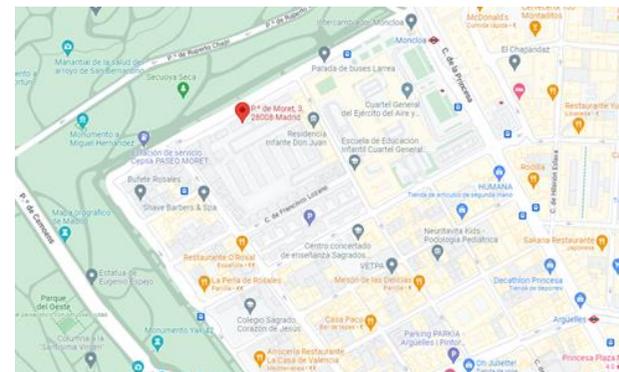
En el caso de incumplimiento, la Dirección del archivo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas a la persona interesada, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

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.

- Archivo General e Histórico de Defensa. Paseo de Moret, 3. 28008 Madrid.

- Teléfono: 917 808 650.
- Correo electrónico: archivo-historico-defensa@oc.mde.es



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 se determine oportunamente, comunicándose al público con la debida antelación en el Portal de Patrimonio Cultural de Defensa.

Accesos:

- Autobuses urbanos (EMT): 1, 16, 44, 46, 61, 74, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, C1 y C2.
- Metro: Estación de Moncloa. Líneas 3 y 6.

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.

ARCHIVO GENERAL E HISTÓRICO DE DEFENSA

