



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

SUBSECRETARÍA
DE DEFENSA

SECRETARÍA GENERAL
TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PUBLICACIONES
Y PATRIMONIO CULTURAL



**CARTA DE SERVICIOS
DEL ARCHIVO
NAVAL
DE FERROL
2024 - 2027**



CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO NAVAL DE FERROL

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 Naval de Ferrol es un archivo de titularidad estatal gestionado por el Ministerio de Defensa bajo la dependencia orgánica del Instituto de Historia y Cultura Naval, y funcional de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa.

Es el continuador orgánico del antiguo Archivo General de la Zona Marítima del Cantábrico, cuya denominación fue actualizada al suprimirse las Zonas Marítimas, que daban origen a la estructura territorial de la Armada, en aplicación del Real Decreto 912/2002, de 6 de septiembre, por el que se desarrolla la estructura básica de los Ejércitos.

Remonta su origen a la creación de los Departamentos Marítimos por Felipe V, en 1726. La ubicación más antigua que se conoce del mismo es la del almacén de San Campio, en el Arsenal Militar de Ferrol, si bien la documentación se hallaba distribuida en cuatro emplazamientos: Capitanía General (fondo militar), Jefatura del Arsenal (fondo industrial), Intendencia (fondo administrativo) y San Campio (fondo de generalidad), que hacía las veces de depósito central.

En 1958 pasó a ocupar el edificio de Servicios Generales de la calle María, desde donde fueron trasladados sus fondos documentales a los antiguos túneles de torpedos y misiles de la Estación Naval de A Graña y las dependencias de dirección, secretaría, oficinas y sala de consulta a la Sala de Armas del Arsenal de Ferrol en 2008. Estas últimas se trasladaron a finales de 2012 a su actual ubicación en el Palacio de Capitanía General, junto con una pequeña parte de fondos, permaneciendo el resto de éstos en A Graña.

En la actualidad el archivo cumple las funciones de Archivo Intermedio del Subsistema Archivístico de la Armada ejerciendo el papel de coordinador de los archivos centrales de la Unidades, Centros y Organismos de la Armada con sede en la antigua jurisdicción de la Zona Marítima del Cantábrico.

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



1.2. Fines.

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

- Custodiar el patrimonio documental de la Armada 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 la Armada.
- 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 Naval de Ferrol custodia en la actualidad 6.603 metros lineales de documentos, datados entre los años 1730 y 2019. Corresponden mayoritariamente al último cuarto del siglo XIX, aunque existen pequeños grupos de documentación del siglo XVIII y primera mitad del siglo XIX.

La composición de sus fondos documentales es la siguiente:

DEPARTAMENTO MARÍTIMO DE FERROL / ZONA MARÍTIMA DEL CANTÁBRICO.

➤ FUERZA NAVAL:

❖ FUERZAS DE ZONA / FUERZA DE ACCIÓN MARÍTIMA.

- **ÓRGANOS DE MANDO:**
 - Capitanía General del Departamento Marítimo/Cuartel General de la Zona Marítima.
 - Contaduría General.

▪ UNIDADES:



- Buques.
- Comandancias y Ayudantías de Marina.

❖ **FLOTA:**

- Comandancia General de la Flota.
- Agrupaciones Navales con base en la Zona Marítima.

❖ **INFANTERÍA DE MARINA:**

- Tercio Norte.

➤ **UNIDADES DE APOYO A LA FUERZA NAVAL:**

- ❖ Arsenal de Ferrol.
- ❖ Estación Naval de A Graña.
- ❖ Centros de formación (Cuartel de Instrucción de Marinería, Escuela de Mecánicos, ESENGRA, Escuela «Antonio de Escaño», ETEA).
- ❖ Hospital Naval.
- ❖ Prisiones Navales.

➤ **RECLUTAMIENTO:**

- ❖ Centros provinciales de reclutamiento.

➤ **JUSTICIA MILITAR.**

➤ **CARTOGRAFÍA.**

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 presentación de Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Número de Identificación de Extranjeros. En ella, 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 garantizar que la documentación se halle en las instalaciones del archivo, dado que sus depósitos se encuentran en otras ubicaciones.

Toda la documentación del archivo es libremente consultable, salvo aquella cuyo contenido pueda afectar a materias clasificadas o cuya difusión pueda entrañar riesgos para la seguridad y defensa del Estado o la averiguación de delitos, o que contenga datos de carácter personal, en cuyo caso deberá atenderse a las restricciones contempladas en la legislación vigente en materia de acceso.

Para la consulta de los fondos judiciales es preciso solicitar previamente autorización al Tribunal Militar Territorial IV, en A Coruña:

- Dirección postal: Rúa Santo Domingo, 18. 15001 A Coruña.
- Teléfono: 981 217 635, fax: 981 217 638.
- Correo electrónico: archivonavalferrrol@fn.mde.es



2.4. Reproducción de documentos.

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 veinte personas, en horario de mañana. Para concertarlas, el coordinador del grupo deberá ponerse en contacto con el archivo, 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 Naval de Ferrol cuenta con un sitio web en el que ofrece información sobre su cuadro de clasificación de fondos documentales y las condiciones de sus servicios:

- Patrimonio Cultural de Defensa:

<http://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-naval-ferrol/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 o 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 resultado del estudio e investigación de los fondos del archivo.
- Los cuestionarios de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios que el archivo 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, dirigidas a la Dirección del Archivo Naval de Ferrol, Rúa Real s/n. 15490 Ferrol (A Coruña).
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: archivonavalferrol@fn.mde.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 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 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 Naval de Ferrol 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.



- 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.
- 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 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.

- 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.
- 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 Naval de Ferrol 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 (carteles informativos y planos de situación, para facilitar el acceso).

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

- Aseos adaptados en aquellas 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 Archivo Naval de Ferrol dispone de un Plan 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, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un Plan de seguridad / Plan de emergencia.

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.
- 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.

El archivo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo.
- 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, 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 del papel y cartón para reciclaje.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.



11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que el Archivo Naval de Ferrol 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.

De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h.

Días de cierre:

- Sábados y domingos; 24 y 31 de diciembre; 16 de julio (fiesta de la Armada); fiestas locales de Ferrol (7 de enero y Lunes de Pascua); fiesta de la Comunidad Autónoma de Galicia (25 de julio).



12.2. Accesos.

El archivo se encuentra emplazado en el antiguo edificio de la Capitanía General de Ferrol, con acceso por la fachada orientada a los Jardines de Herrera.

La entrada al archivo es libre, previa cita y presentación de la documentación acreditativa. Los grupos que tengan una visita programada deberán enviar por adelantado una relación de personas asistentes.

12.3. Direcciones y contactos.

Dirección postal:

- Antiguo Palacio de Capitanía General, Rúa Real, s/n. 15490 Ferrol, A Coruña

Teléfono: 981 364 290.

Fax: 981 351 390.

Correo electrónico: archivonavalferrol@fn.mde.es

Sitio web:

<http://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-naval-ferrol/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:

- Vehículos: Autovía A6 (Autovía del Noroeste).
- Tren: Largo recorrido, cercanías, FEVE. Estación de Ferrol: <https://www.renfe.com/>
- Autobuses: Líneas A, F, 1, 2, 4, 3 y 13 (Parada Cuesta de Mella).
- El archivo no dispone de aparcamiento público.



La Dirección del Archivo Naval de Ferrol 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.