



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 MILITAR  
DE GUADALAJARA  
2024 - 2027**





## CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO GENERAL MILITAR DE GUADALAJARA

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

El archivo está ubicado en el Cuartelamiento San Fernando, cuyas instalaciones en 1967 se utilizaron para descongestionar el Archivo General del Ministerio del Ejército en Madrid. Cuando en ese año comenzaron las obras de remodelación para adecuar los edificios cuarteleros a su nuevo uso, ya conservaba más de dos mil legajos con expedientes de reservistas que habían sido transferidos en 1966 y 1967 desde distintas Zonas de Reclutamiento. En 1969 ingresó en el archivo documentación repatriada de Guinea Ecuatorial tras su independencia en octubre de 1968, que contenía básicamente expedientes de reservistas y de la Guardia Colonial de esos territorios. Desde 1970 comenzó a recibir regularmente desde todas las Zonas de reclutamiento los expedientes reglamentarios de tropa. Sin embargo, el fondo documental actual se ha ido enriqueciendo con las nuevas remesas de documentación recibidas desde el Ministerio y Cuartel General del Ejército a lo largo de todo el siglo XX hasta la actualidad, y por otro lado, se han realizado entregas de documentos que no tenían espacio en el Archivo General Militar de Segovia al resto de los archivos históricos del Ejército de Tierra.

La falta de espacio y la imposibilidad en el Archivo General Militar de Segovia de atender la documentación que se iba acumulando en sus depósitos por esas fechas, se solucionó al transferir al Archivo General Militar de Guadalajara entre 1981 y 1984 más de quince mil legajos con expedientes de Zonas de Reclutamiento y Cajas de Recluta, junto con dos mil legajos con expedientes del grupo de fondos de Batallones Disciplinarios y los expedientes de extranjeros recluidos en el Campo de Concentración de Miranda de Ebro. A su vez, en 1981 y 1982, el Archivo General Militar de Guadalajara remitirá al Archivo General Militar de Segovia más de cinco mil legajos con expedientes personales de generales, jefes, oficiales, asimilados, personal civil y expedientes de la Instrucción Premilitar Superior (IPS), que había recibido de unidades militares del Ejército de Tierra.



El ingreso de documentación en este archivo ha sido continuo desde sus inicios. En la actualidad se sigue haciendo de forma periódica principalmente desde los Archivos Intermedios del Subsistema de Archivos del Ejército de Tierra, se trata, en su mayor parte, de expedientes reglamentarios de tropa de los Centros de Reclutamiento o y fondos documentales de unidades, centros y organismos (UCO,s) disueltos. En un futuro ingresarán los expedientes personales de tropa profesional.

En la actualidad el archivo cumple las funciones de Archivo Histórico del Subsistema Archivístico del Ejército de Tierra.

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 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 militar.
- 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 General Militar de Guadalajara custodia más de 23.000 metros lineales de documentos, datados entre 1689 y comienzos del siglo XXI. La organización actual de sus fondos responde al siguiente cuadro de clasificación:

#### **1. Milicias provinciales canarias (1763-1889).**

1.1. Regimientos, batallones y secciones provinciales (1763-1889).

#### **2. Órganos de reclutamiento (1829-2001).**

2.1. Cajas de recluta (1875-2001).



2.2. Zonas de reclutamiento (1829-2000).

### **3. Unidades disciplinarias (1920-2008).**

3.1. Batallones disciplinarios de soldados trabajadores (1937-1976).

3.2. Batallones disciplinarios de soldados trabajadores penados. 2ª Agrupación (1939-1955).

3.3. Depósito de concentración y clasificación de persona extranjero de Miranda de Ebro (Burgos) (1940-1980).

3.4. Campo de concentración «La Alcazaba». Zeluán. (1930-1996).

3.5. Batallones disciplinarios de soldados trabajadores penados. 1ª agrupación. (1924-2008).

### **4. Unidades, centros y organismos (UCO,s) (1771-2008).**

4.1. Prisiones militares (1861-2001).

4.2. Unidades de encuadramiento (1771-2008).

### **5. Territorios españoles de Guinea Ecuatorial (1914-1968).**

### **6. Comisión Central de Examen de Penas (1940-1977).**

### **7. Consejo Supremo de Justicia Militar (1932-1988).**

### **8. Dirección General de Mutilados (1910-2000).**

### **9. Series facticias (1689-1988).**

9.1. Excluidos totales (1928-1977).

9.2. Fallecidos (1883-1988).

9.3. Zonas de reclutamiento. Letra A-HA (1868-1932).

9.4. (UCO,s). Letra A-HA. (1689-s. XX).

9.5. Listados prisioneros de guerra (1937-1940).

9.6. Extranjeros (1927-1981).



## **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 ella, se proporcionan los siguientes servicios:

- Información sobre los fondos del archivo y orientación sobre los instrumentos de descripción y bases de datos disponibles.
- Consulta directa de los fondos documentales. El límite con consulta son 20 cajas o legajos o expedientes al día.
- 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, sujeto al cumplimiento de la normativa específica.
- 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 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 peticiones podrán ser solicitadas a través de la sala de consulta o por correspondencia. Una vez realizada la petición de reproducción de uno o varios expedientes por la persona interesada se procede a retirarlos de los depósitos, limpiándolos y contabilizando el número de copias total para su presupuesto.



Conocido el número de copias que se van a servir se procede a remitir al personal usuario dos presupuestos: uno como fotocopias y otro en formato digital.

Una vez comprobado el ingreso por parte de la persona interesada se procede a elaborar la correspondiente factura que se remite junto con las fotocopias o imágenes digitalizadas.

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

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.***

Se ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas, gratuitas, a grupos ya sean de estudiantes universitarios, de formación profesional, de escolares o asociaciones, previa solicitud. Para concertarlas la persona representante del grupo deberá ponerse en contacto con la Secretaría del archivo para coordinar la fecha, en horario de mañana, y los trámites a seguir.

### ***2.6. Sitio web.***

Con el objetivo de expandir su presencia a través de Internet, el Archivo General Militar de Guadalajara cuenta con sitios web en los que se 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-general-militar-guadalajara/portada>



- Instituto de Historia y Cultura Militar:

<http://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/iHYCM/Archivos/archivos-generales/agm-guadalajara-index.html>

### **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 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.
- 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:

- Norma Técnica 08/13, de 3 de mayo, por la que se establece el funcionamiento de los Archivos Militares del Ejército de Tierra.

### 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 General Militar de Guadalajara o en cualquiera de los registros habilitados por los órganos de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, dirigido a la Dirección del archivo (Avenida del Ejército, 2. 19004 Guadalajara).
- Por correo electrónico, a la dirección [agm\\_guadalajara@et.mde.es](mailto:agm_guadalajara@et.mde.es), debiendo estar suscrita con la firma electrónica de la persona interesada.
- 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](mailto: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 Militar de Guadalajara 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 fax, 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 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 el ejercicio de derechos en un plazo máximo de un mes contado 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 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.

## 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.
- 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 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 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 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.

## **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 Militar de Guadalajara 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 e interior: carteles informativos y placas indicadoras.
- Puntos de información al público situado a la entrada del archivo, en la zona de acceso principal de público.
- Taquillas para los efectos personales que no están permitidos en las salas de investigación y consulta como bolsos, carpetas, etc.
- Atención individualizada al personal usuario presencial por el personal de las salas de investigación y consulta.

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

- Existencia de rampas para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida.
- 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.***

Con la finalidad de la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en las instalaciones, el archivo dispone de un Plan de seguridad en el que se incluye el Plan de evacuación y emergencia con su señalización reglamentaria dispuesta en las diversas instalaciones. Así mismo, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, materializada en la Evaluación de riesgos y actualizada a fecha de enero de 2021.

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 automático de detección/extinción de 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 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 General Militar de Guadalajara 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 14:00 h.

Las peticiones de consulta de documentación original en el mismo día se tramitan hasta las 13:00 h.

Días de cierre: sábados, domingos y festivos nacionales, festivos autonómicos (31 de mayo) y festivos locales (8 y 16 de septiembre). Cualquier cambio se comunicará, con la debida antelación, a través del Portal de Patrimonio Cultural de Defensa.

### **12.2. Accesos.**

El Archivo General Militar de Guadalajara se encuentra ubicado antiguo Cuartel de San Fernando Alcázar (Avenida del Ejército, 2. 19004 Guadalajara).

### **12.3. Direcciones y contactos.**

Dirección postal: Avenida del Ejército, 2. 19004 Guadalajara.

Teléfono: (+34) 94 921 39 35.

Fax: (+34) 94 923 46 20.

Correo electrónico: [agm\\_guadalajara@et.mde.es](mailto:agm_guadalajara@et.mde.es)



Sitio web:

<http://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-general-militar-guadalajara/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 desde Madrid:

- Autobús: línea Madrid-Guadalajara (empresa Alsa). Intercambiador de transportes de Avenida de América.
- Tren: Cercanías C2 (estaciones de Atocha, Chamartín, Nuevos Ministerios, Recoletos).

La Dirección del Archivo General Militar de Guadalajara 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.