



CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO INTERMEDIO MILITAR CENTRO

ÍNDICE

1. Datos identificativos y fines del Archivo.
 - 1.1. Datos identificativos.
 - 1.2. Fines.
2. Servicios del Archivo.
 - 2.1. Búsquedas en los fondos documentales del Archivo.
 - 2.2. Asesoramiento sobre fuentes documentales en otros centros.
 - 2.3. Sala de Investigación.
 - 2.4. Reproducción de documentos.
 - 2.5. Actividades culturales y educativas.
 - 2.6. Sitio web.
 - 2.7. Servicios complementarios.
3. Derechos del personal usuario.
 - 3.1. Derechos constitucionales.
 - 3.2. Derechos genéricos.
 - 3.3. Derechos específicos.
4. Participación del personal usuario.
5. Normativa reguladora.
 - 5.1. Normativa específica del Archivo.
 - 5.2. Normativa general de los Archivos del Sistema Archivístico de Defensa.
6. Quejas y sugerencias.



- 6.1. Formas de presentación.
- 6.2. Tramitación y contestación.
- 6.3. Efectos.
7. Compromisos de calidad.
8. Indicadores del nivel de calidad.
9. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación.
 - 9.1. Medidas de igualdad de género.
 - 9.2. Medidas de acceso al servicio y mejora de las condiciones de prestación.
 - 9.3. Compromiso ético de actuación del personal.
10. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
 - 10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.
 - 10.2. Gestión de calidad.
 - 10.3. Gestión medioambiental.
11. Medidas de subsanación.
12. Información complementaria.
 - 12.1. Horarios.
 - 12.2. Accesos.
 - 12.3. Direcciones y contactos.
 - 12.4. Otros datos de interés.



1. Datos identificativos y fines del Archivo.

1.1. Datos identificativos.

El Archivo Intermedio Militar Centro es un archivo de titularidad estatal gestionado por el Ministerio de Defensa bajo la dependencia orgánica y funcional del Instituto de Historia y Cultura Militar del Ejército de Tierra a través de su Subdirección de Patrimonio Histórico Cultural.

Se creó con la denominación de Archivo de la Región Militar de Levante, con arreglo a la Norma General 5/95 (Estado Mayor del Ejército 5ª División) de 20 de noviembre de 1995, sobre Organización de los Archivos Regionales. El archivo ha recibido varios cambios de denominación, en función de la dependencia orgánica que ha tenido en cada momento. En 1997, como consecuencia de la reestructuración territorial del Ejército que dio lugar a la creación de la Región Militar Centro, pasó a llamarse Archivo Regional Militar Centro.

Posteriormente, se le denominó Archivo Intermedio Militar de la 1ª SUIGE (1ª Subinspección General del Ejército). En el año 2011 pasó a depender del Instituto de Historia y Cultura Militar y a recibir su actual denominación de Archivo Intermedio Militar "Centro".

Su finalidad inicial fue la de recoger el patrimonio documental de las unidades, centros y organismos (UCO,s) disueltos por la aplicación del Plan NORTE (Nueva organización del Ejército de Tierra) en esa región.

La aprobación del Reglamento de Archivos Militares, Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, supuso el impulso definitivo para que el AIMC asumiese las funciones de Archivo Intermedio, dentro del Subsistema Archivístico del Ejército de Tierra, ejerciendo el papel de control y coordinación de los archivos centrales de las UCO,s del Ejército de Tierra ubicadas en la zona geográfica asignada que es la comprendida en las comunidades autónomas de Madrid, Comunidad Valenciana, Extremadura y Castilla La Mancha, de acuerdo con el censo de archivos centrales aprobado por el IHCM.

El archivo se encuentra ubicado en el Acuartelamiento "San Juan de Ribera (sur)", en las márgenes del Río Turia, en la zona que el Ayuntamiento de Valencia ha denominado "río de cultura", esquina al Paseo de la Alameda. Dispone de cuatro depósitos que ocupan una extensión de 1130 m2, con 5285 metros lineales de estantería.



El Archivo Intermedio Militar Centro es un archivo de carácter público, accesible a la investigación y a la consulta.

1.2. Fines.

El Archivo Intermedio Militar Centro 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.
- 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 Intermedio Militar Centro custodia más de 130 fondos documentales, con un total de más de 42.700 unidades de instalación, que conforman un cuadro de clasificación que agrupa un diverso tipo de unidades productoras, ubicadas dentro del ámbito geográfico de responsabilidad, siendo la mayor parte unidades disueltas:

- Elementos de Mando, como el Cuartel General de la Capitanía general de Levante
- Elementos de administración territorial, como las Jefaturas Logísticas Territoriales.
- Grandes y pequeñas unidades de Infantería, caballería, Artillería, Ingenieros, Transmisiones, Helicópteros, Defensa NBQ, Inteligencia y Logísticas.
- Órganos de Enseñanza, de Logística Territorial, Sanidad y Obras.
- Unidades de Servicios de Bases y Acuartelamientos
- Centros de Reclutamiento de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa.



Determinados fondos se encuentran en proceso de descripción y transferencia a los Archivos Generales Militares correspondientes.

En la página web del Archivo se puede acceder al cuadro de clasificación de fondos documentales completo.

La composición de los fondos documentales en custodia en el Archivo Intermedio Militar Centro se puede agrupar en dos conceptos, siempre referida a los procedentes de las unidades productoras del ámbito geográfico asignado:

- Documentación generada por las unidades productoras en el desempeño de su función rutinaria y administrativa excluyendo expedientes personales. Esta documentación abarca un amplio espectro de series documentales.
- Expedientes personales:
 - No reglamentarios de cuadros de mando y tropa, entendiendo como tal el referido al periodo de tiempo de destino en una unidad determinada y cuya composición normalmente excluye la documentación que obra en el expediente reglamentario.
 - De tropa del Servicio Militar Obligatorio que se encuentra en proceso de transferencia a Archivo General Militar de Guadalajara; en líneas generales, ya se han transferido hasta el reemplazo de 1999.
 - De tropa profesional y reservistas voluntarios, en gran medida pendientes de transferencia por parte de las unidades productoras.

La datación de la mayoría de documentos en custodia abarca un periodo comprendido entre 1939 y 2004, aunque existe una reducida proporción de documentación más antigua.

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.
- Autorización del 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.

No existe limitación para la consulta diaria de unidades de instalación, salvo las impuestas por la propia capacidad de la instalación, mobiliario, control y capacidad de gestión del personal del Archivo.; sin embargo, no se pueden consultar dos o más unidades de instalación a la vez.

En general, no existe necesidad de cita previa, salvo que circunstancias coyunturales así lo señalen; sin embargo, se aconseja concertar con cita previa las visitas de investigación a efectos de facilitar el asesoramiento archivístico, la selección y la disponibilidad de documentación en sala.

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). Se facilitan copias de los originales en fotocopia en blanco y negro en tamaño DIN – A4

Las peticiones serán solicitadas a través de la Sala de Investigadores o por correspondencia, previa identificación por el usuario de la documentación a reproducir. En general, se tramitan por orden de ingreso, aunque dando prioridad a las necesarias para el ejercicio de derechos y deberes ciudadanos y las actuaciones administrativas y judiciales. Las peticiones realizadas por



correspondencia requieren la elaboración previa de un presupuesto. Las peticiones de reproducciones se formalizan una vez aceptado el presupuesto por el interesado y efectuado el pago del precio establecido en el presupuesto.

Las peticiones masivas de documentación deberán ser objeto de convenio.

Está autorizado el uso de medios propios (cámara de fotos digital, teléfono móvil...) 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 estudiantes de Primaria (quinto y sexto curso), Secundaria, Bachilleratos, Grados de Formación, Universidad, cursos especializados, acompañados de un responsable, hasta un máximo de 25 personas y un mínimo de 10, en horario de mañana.

Para concertarlas, el profesor, coordinador o encargado del grupo deberá ponerse en contacto telefónico, presencial con la Secretaría del Archivo o por correo electrónico a la dirección archicen@et.mde.es, con 30 días de antelación para coordinar la visita al Archivo.

2.6. Sitio web.

Con el objetivo de expandir su presencia a través de Internet el Archivo 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:

<https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-intermedio-militar-centro/portada>

- Instituto de Historia y Cultura Militar:

<https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/ihycm/Archivos/archivos-intermedios/valencia-centro-archivo-intermedio.html>



3. Derechos del personal usuario.

3.1. Derechos constitucionales.

- 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 tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles 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:

CORREO ELECTRÓNICO:
archicen@et.mde.es



- 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 AIMC podrá participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Mediante la presentación de sus opiniones dirigidas a la Dirección del Archivo a través de su correo postal o dirección de correo electrónico.
- Mediante la expresión de sus opiniones en la encuestas que el Archivo Intermedio Militar Centro pueda realizar.
- Mediante la donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Archivo.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción y otros que pudieran elaborarse.



5. Normativa reguladora.

5.1. Normativa específica del Archivo.

- Norma General 5/95, de 20 de noviembre de 1995, sobre Organización de los Archivos Regionales
- Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos Militares.
- Norma Técnica 08/13, de 3 de mayo, por el que establece el funcionamiento de los Archivos Militares del Ejército de Tierra.
- 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.

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

- Constitución Española de 1978, artículo 105 b.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (BOE de 6 de diciembre), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre (BOE del 10), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2) del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero (BOE de 28 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 (BOE del 15), 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 1708/2011, de 18 de noviembre (BOE del 25), 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.

6. Quejas y sugerencias.

6.1. Formas de presentación.

El personal usuario del Archivo podrá presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en los registros habilitados en los órganos de la Administración General del Estado o en el formulario de quejas y sugerencias del Archivo Intermedio Militar Centro.
- Mediante correo postal dirigido a la Dirección del Archivo (Archivo Intermedio Militar “Centro” – Acuartelamiento San Juan de Ribera – C/Serrano Flores s/n – 46071 Valencia)
- Mediante correo electrónico (archicen@et.mde.es), debiendo estar suscritas con la firma electrónica del interesado.
- 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 20 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 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano 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 R.D. 951/2005).

- 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 Intermedio Militar Centro y los derechos concretos del personal usuario, 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 15 minutos.
- Respuesta a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico, en el 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 2 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 10 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 45 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 día hábil siguiente al que se presenta la solicitud.
- Entrega de reproducciones para ejercicio de derechos en un plazo máximo de 1 mes a partir de la solicitud en firme.
- Entrega de reproducciones, de documentos originales para uso de investigación en un plazo máximo de 1 mes a partir del abono de la cantidad presupuestada, si el peticionario solicita un máximo de 250 copias durante dicho periodo. El plazo será de 45 días cuando un peticionario solicite un número superior de copias.
- Expedición de certificaciones y fotocopias compulsadas de documentos de libre acceso en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de realización de las copias solicitadas.
- Responder a las solicitudes de visitas guiadas para grupos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de registro de la solicitud en el Archivo. Estas solicitudes deberán ser tramitadas con, al menos, con 15 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 15 días desde la fecha de registro de la solicitud en el Archivo. Las solicitudes deberán tramitarse por las instituciones con 2 meses como mínimo de antelación para exposiciones en territorio nacional y de 7 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 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, atendidas en un plazo máximo de espera de 15 minutos, y porcentaje sobre el total.



- Respuestas a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico, efectuadas en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las consulta por fax, correo postal o correo electrónico, en caso de que la información no se recoja en los instrumentos de descripción del Archivo, y deba procederse a una búsqueda manual, efectuadas en el plazo de 2 meses, y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de Reserva de plaza en la Sala de Investigación, contestadas en un plazo de espera máximo de 10 días contados a partir de la fecha de registro de entrada de la solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia a la Sala de Investigación, expedidos antes del final del día hábil siguiente al que se presenta la solicitud, y porcentaje sobre el total de solicitudes recibidas.
- Entregas de reproducciones para el ejercicio de derechos, en un plazo máximo de 1 mes a partir de la solicitud en firme, y porcentaje sobre el total.
- Entregas de reproducciones para uso de investigación, en un plazo máximo de 1 mes a partir del abono de la cantidad presupuestada, de peticiones con un máximo de 250 copias durante dicho periodo, y porcentaje sobre el total.
- Entregas de reproducciones para uso de investigación, en un plazo máximo de 45 días a partir del abono de la cantidad presupuestada, de peticiones de más de 250 copias durante dicho periodo, y porcentaje sobre el total.
- Expediciones de certificaciones y fotocopias compulsadas de documentos de libre acceso en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de realización de las copias solicitadas y porcentaje sobre el total.
- Respuestas, en un plazo inferior a 7 días hábiles desde la fecha de registro de entrada en el Archivo, a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, y tramitadas al menos con 15 días hábiles de anticipación a la fecha propuesta, y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de registro de entrada en el Archivo, tramitadas por las instituciones con 2 meses como mínimo de antelación para exposiciones en territorio nacional y de 7 meses para exposiciones fuera del territorio nacional, 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 Intermedio Militar Centro 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 a todos los visitantes, 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 en cuanto a accesibilidad física:

- Rampas hasta la Sala de Investigación para personas discapacitadas.
- Aseos adaptados junto a la Sala de Investigación para personas discapacitadas, convenientemente señalizados.
- Acceso permitido a la Sala de Investigación para personas discapacitadas 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.

Para conseguir los objetivos de prevención y riesgos laborales, el Archivo Intermedio Militar Centro 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 autoprotección.

Entre las medidas particulares que el Archivo adopta para garantizar la seguridad y salud de los visitantes y del personal que presta servicio en el Archivo, destacan las siguientes:

- Informar a los 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 acceso mediante portero automático y detector volumétrico.
- Sistema de control mediante videocámaras.
- Sistema de detección de incendios con central de alarmas.

10.2. Gestión de calidad.

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

El Archivo puede realizar periódicamente encuestas para conocer tanto el perfil de su personal usuario como el grado de satisfacción en relación a los servicios que presta con el objetivo de hacer de esta información una herramienta de constante mejora.

10.3. Gestión medioambiental.

Entre las medidas dirigidas a la protección del medioambiente que el Archivo ha adoptado, destacan las siguientes:

- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Progresiva instalación de iluminación con lámpara tipo led.



11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que el Archivo Intermedio Militar Centro ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrá dirigir un escrito de reclamación a la unidad responsable de la misma, quien contestará por escrito.

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. 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 la 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 no festivos de 08:30 a 13:30 h.

Días de cierre: 24 y 31 de diciembre, festivos nacionales y los días festivos de acuerdo con la normativa vigente y calendario laboral. Por disponibilidad de personal, el Archivo puede cerrar durante el mes de agosto.

12.2. Accesos.

El acceso al Archivo Intermedio Militar Centro a través de medios de transporte público, puede realizarse mediante:

- Autobuses urbanos:
 - Líneas 10, 12, 41, 80: parada en Avenida Aragón – Paseo de la Alameda



- Líneas 1 y 95: parada en Paseo de la Alameda – C/General Gil Dolz
- Líneas 10, 12, 41 y 79: parada en Avenida Aragón – Plaza de Zaragoza
- Metro Valencia
 - Líneas 5 y 7, estación de Aragón
 - Líneas 3, 5, 7 y 9, estación de Alameda
- Automóvil: Aparcamiento público más cercano: aparcamiento calle Chile.
- Servicio de Taxi: Radio Taxi: 96 370 33 33 / 96 370 34 00

12.3. Direcciones y contactos.

- Dirección postal: Archivo Intermedio Militar “Centro”, C/ Albentosa s/n, 46010 Valencia, Cuartelamiento San Juan de Ribera (junto Plaza Zaragoza – Avenida de Aragón).
- Teléfono /Fax Secretaría:: 96 196 60 62, Fax: 96 360 37 84
- Correo electrónico: archicen@et.mde.es
- Página web del Archivo Intermedio Militar Centro:

<https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-intermedio-militar-centro/portada>

- Portal de Cultura de Defensa:

http://www.portalcultura.mde.es/cultural/archivos/comunidadValenciana/archivo_163.html

12.4. Otros datos de interés.

El acceso peatonal (para consultas presenciales) es por la calle Albentosa s/n, a través de la barrera del control de entrada al cuartelamiento en el que solicitará identificación. En ese punto se indicará cuál es la puerta principal para el acceso a las dependencias del AIMC.



Nota: La Dirección del Archivo Intermedio Militar Centro es responsable de la redacción de la 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.