



## CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO INTERMEDIO MILITAR SUR

### 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 Sur es un archivo de titularidad estatal gestionado por el Ministerio de Defensa bajo la dependencia orgánica del Centro de Historia y Cultura Militar Sur, perteneciente al Instituto de Historia y Cultura Militar, y funcional de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa para las directrices técnicas.

El Archivo se creó inicialmente con la denominación de Archivo Regional de la Región Militar Sur, 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, ubicándose en el Acuartelamiento "Camposoto" de San Fernando (Cádiz).

En 1999 se dispuso su traslado a Sevilla (Directiva E.2/99, de 4 de febrero de 1999, Adaptaciones Orgánicas, del General Jefe de la Región Militar Sur). Sin embargo, dicho traslado no se llevó a efecto hasta marzo de 2001, fecha en que el Archivo Intermedio quedó instalado en su nueva sede del Acuartelamiento de "La Borbolla", en Sevilla.

Su finalidad inmediata fue la de recoger el patrimonio documental de las unidades, centros y organismos (UCOs) disueltos por aplicación del Plan NORTE (Nueva Organización del Ejército de Tierra) en la demarcación territorial de la Región Militar Sur, como paso previo al establecimiento de los archivos intermedios previstos en el proyecto de nuevo Reglamento de Archivos Militares, entonces en fase de tramitación. Tras la aprobación del Reglamento de Archivos Militares (Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre), el Archivo pasó a constituirse en Archivo Intermedio de la Región Militar Sur, formando parte del Subsistema Archivístico del Ejército de Tierra. Desde 2002, al producirse la desaparición de la estructura territorial de los Ejércitos, el Archivo quedó integrado en la Segunda Inspección General del Ejército.

En el año 2011 el Archivo pasa a depender orgánica y funcionalmente del Instituto de Historia y Cultura Militar (Madrid), quedando encuadrado en el Centro de Historia y Cultura Militar Sur (Sevilla).



En la actualidad el Archivo cumple las funciones de Archivo Intermedio del Subsistema Archivístico del Ejército de Tierra, ejerciendo el papel de coordinador de los archivos centrales de la Unidades, Centros y Organismos de las comunidades autónomas de Andalucía y Murcia.

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 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 Sur custodia 4446 metros lineales de documentos y planos, datados entre los años 1741 y 2016. La composición de sus fondos documentales es la siguiente:

1.	MANDO Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL		
1.1.	SUIGE SUR Ronda	1937-2000	276 cajas
1.2.	Gobierno Militar de Málaga.	1980 – 1984	2 cajas
1.3.	SUIGE SUR Sevilla	2005-2016	46 cajas
1.4.	Jefatura de Intendencia Económico Administrativa (J.I.E.A.) Sevilla.	1984 - 2000	7 cajas
1.5.	Jefatura Logística Territorial Sur. (JLT/JST)	1986 – 2000	139 cajas
1.6.	Jefatura Logística Territorial y Subinspección General del Ejército Sur en Cartagena	1999 – 2007	79 cajas
1.7.	Jefatura del Mando de Adiestramiento y Doctrina (MADOC)	1961 – 2000	384 cajas



1.8.	Mando Regional Sur	1994-2005	5 cajas
1.9	Gobierno Militar Cartagena	1999-2004	60 cajas
1.10.	SUIGE SUR Cartagena	1999-2007	100 cajas
1.11	Aula Cultura Gobierno Militar Cadiz	1990-1995	25 cajas
1.12	OAPO COMMIL Córdoba	1986-2013	29 cajas
1.13	FUTER (asejur)	2000-2006	100 cajas
2.	UNIDADES DE LA FUERZA		
2.1.	Infantería		
2.1.1.	División de Infantería Motorizada 2 (DIMT-2) / División de Infantería Mecanizada 2 (DIMZ-2)	1965 – 1996	285 cajas.
2.1.2.	Brigada de Infantería Motorizada XXII (BRIMT XXII)	1971 – 1983	10 cajas
2.1.3.	Brigada de Infantería Motorizada XXIII (BRIMT XXIII).	1979 – 1996	94 cajas
2.1.4.	Brigada de Infantería Mecanizada XXXII (BRIMZ XXXII)	1984 – 1990	2 cajas
2.1.5.	Regimiento de Infantería Córdoba 10	1994 – 2007	418 cajas
2.1.6.	Regimiento de Infantería La Reina 2	1939 – 2001	320 cajas
2.1.7.	Compañía Defensa Contra Carros 22 (CIA DCC 22)	1986 – 1995	2 cajas
2.1.8	Batallón de Instrucción Paracaidista	1961-2002	167 cajas
2.1.9	4ª Tercio Legión	2009-2016	54cajas
2.1.10	Regimiento de Infantería LEPANTO Nº 2	1939-2001	85 cajas
2.1.11	Regimiento de Infantería EXTREMADURA 15	1936-1975	144 cajas
2.1.12	Ripac Zaragoza 5	2016-2017	12 cajas
2.2.	Artillería		
2.2.1.	Regimiento de Artillería Antiaérea 73 (RAAA 73)	1985- 2004	24 cajas
2.2.2.	Regimiento de Artillería Antiaérea 74 (RAAA 74)	1940- 2004	248 cajas
2.2.3.	Regimiento de Artillería de Campaña 14 (RACA 14)	1936- 1995	670 cajas
2.2.4.	Regimiento de Artillería de Costa 5 (RACTA 5 )	1978- 2007	520 cajas
2.2.5.	Grupo de Artillería Legión		5 cajas
2.2.6.	Grupo de Artillería de Campaña Autopropulsada XXI (GACA ATP XXI)	1987- 1995	320 cajas
2.2.7.	Grupo de Artillería de Campaña XXII (GACA XXII)	1990- 1995	6 cajas
2.2.8	Grupo de Artillería ATP X		47 cajas
2.2.9	Comandancia Artilleria del RIF	1910-1932	43 cajas
2.4.	Ingenieros		
2.4.1.	Batallón de Ingenieros XXII (BING XXII)	1987- 1995	6 Cajas
2.4.2.	Batallón de Transmisiones III/22 (BT III/32)	1987- 2003	155 cajas
2.4.3.	Batallón de Transmisiones III/22 en Granada (BT III/32)	1943- 2004	188 cajas
2.4.4.	Regimiento de Guerra Electrónica Estratégica 32 (REWE 32)	1996- 1999	201 cajas



2.4.5.	BEW I/32	1999- 2000	6 cajas
2.4.6	BING XXI	1990-1995	27 cajas
2.5	Cuarteles Generales		
2.5.1.	BCG BRIMZ X	1998-2011	203 cajas
2.5.2	BCG. BRILEG	1998-2000	55 cajas
3.	APOYO A LA FUERZA		
3.1.	Centros de Enseñanza		
3.1.1.	Centro de Instrucción de Reclutas 16.	1965- 1986	10 cajas
3.1.2.	Centro de Instrucción de Reclutas SUR.	1985- 1992	6 cajas
3.1.3.	Centro de Instrucción de Reclutas nº 6 (CIR 6) (Mandos)	1960-1985	74 cajas
3.1.4	CIR 4	1965-1985	166 cajas
3.1.5	CIR 5	1965-1985	150 cajas
3.1.6	Unidad de Formación Paracaidista (UFP.)		123 cajas
3.1.7	Batallón de Instrucción Paracaidista (BIP)	1961-2002	167 cajas
3.1.8	CEFOT 2		45 cajas
3.2.	Apoyo Logístico		
3.2.1.	Agrupación Logística 2 (AGL 2)	1996- 1996	1 caja
3.2.2.	Grupo Logístico XXII (GRULOG XXII)	1972 - 1994	16 Cajas
3.2.3	Cuartel General de Fuerza Logística Terrestre nº 1	1980 - 2011	2690 cajas
3.2.4.	PCMVR – 2 El Higuérón	1937-2016	619 cajas
3.2.5	Grupo Logístico X	1972-2009	51 cajas
3.3.	Servicios Territoriales		
3.3.1.	Unidad de Servicios de Acuartelamiento "Ballesteros".	1988 - 1995	46 cajas
3.3.2.	Unidad de Servicios de Acuartelamiento "Cervantes".	1942 - 2001	52 cajas
3.3.3.	Unidad de Servicios de Acuartelamiento "Diego Salinas".	1988 - 1995	66 cajas
3.3.4.	Unidad de Servicios de Acuartelamiento "Lago Román".	1995 - 1996	1 caja.
3.3.5	Unidad de Servicios de Acuartelamiento " Cortijo Buenavista"	1991-2005	45 cajas
3.3.6.	Unidad de Servicios de Acuartelamiento "Pineda" (Unidad de Expedientes Administrativos. UEA)	2007-2015	220 cajas
3.3.7	Unidad de Servicios de Acuartelamiento " Capitán Velasco"	1990-2006	145 cajas
3.3.8.	Jefatura de Personal (UEA)	2000-2013	556 cajas
3.3.9.	Campo de Tiro y Maniobra Álvarez de Sotomayor (Almería)	1989 - 2002	25 cajas



3.4.	Archivo Intermedio Militar Sur	1999 - 2002	7 cajas
3.5.	Biblioteca Militar de Sevilla.	1954 - 2001	3 cajas
3.6.	Club Social y Deportivo Híspalis. Sevilla	1954 - 1990	67 cajas
3.7.	Residencia Castañón de Mena.- Málaga	1979 - 2004	90 cajas
3.8	Museo Militar de Cartagena	1996-2011	24 cajas
3.9	Centro Deportivo Militar "Los Mondragones"- Granada	1998-2011	6 cajas
3.10	Subdelegación Defensa Cordoba	1908-1982	109 libros
3.11	Subdelegación Defensa Almería	1918-1930	8 libros
3.12	Museo Militar Sevilla	videos	16 cajas
3.13	USBA Cerro Muriano	1991-1997	15 cajas
3.14	Residencia Militar Primo de Rivera		51 cajas
3.15	UEA Almería		16 cajas
4.	RECLUTAMIENTO		
4.1.	Centro de Movilización Regimental (CMR). Camposoto	s. XX	99 cajas
4.2.	Centro de Activación de Unidades XXII (CAU XXII)	1979 - 1993	76 cajas
4.14	Expedientes de MPTM que han causado baja en las FAS	S. XXI	1452 cajas
4.15	Reservistas Voluntarios	1998-2015	10 cajas
5.	MAPAS, PLANOS	1741-1996	3377 unidades archivísticas

## 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.

No existe necesidad de solicitar cita previa para asistir a la 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).

Las peticiones serán solicitadas a través de la Sala de Consulta o por correspondencia.

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...) 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. Sitio web.**

Con el objetivo de expandir su presencia a través de Internet el Archivo Intermedio Militar Sur 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-militar-sur/portada>

- Instituto de Historia y Cultura Militar:

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

## 2.6. Servicios complementarios.

- El Archivo dispone de taquillas para la custodia de aquellos efectos personales cuyo acceso no está permitido en sala.
- Zona de descanso para los usuarios de la Sala de Investigación.

## 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:

- 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 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

#### **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 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 la sede del Archivo y en los registros de la Administración General del Estado
- Por correo postal, dirigidos a la Dirección del Archivo ubicada en la Avenida de la Borbolla, 27-29. 41013 Sevilla



- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica del interesado, en la siguiente dirección: [aimsur@et.mde.es](mailto:aimsur@et.mde.es)
- 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](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 Intermedio Militar Sur 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 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 2 meses cuando el usuario 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 2 meses 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 Sur 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).
- Bancos y áreas de descanso.
- Taquillas.

Para facilitar la visita a las personas con discapacidad visual, el Archivo presenta el siguiente servicio:

- Acceso permitido a la Sala de Investigación con perros guía o animales auxiliares terapéuticos con la acreditación correspondiente.

### **9.3. Compromiso ético de actuación del personal.**

Para asegurar una óptima atención al público la actuación del personal del Archivo se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Archivo velará para que el personal usuario sea tratado con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
- En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Archivo que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
  - Identificarse adecuadamente.
  - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia
  - Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
  - Atender al público siempre con amabilidad.



## **10. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.**

### **10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.**

El Archivo dispone de un Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalizado, 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 seguridad contra incendios conectada al Cuerpo de Guardia



## 10.2. Gestión de calidad.

El Archivo realiza 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.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo en algunas zonas.

## 11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que el Archivo Intermedio Militar Sur 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 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 de 09:00 a 14:00 h. Agosto cerrado

Días de cierre: festivos nacionales, festivos autonómicos (28 de febrero) y fiestas locales (Miércoles de Feria y Corpus Christi). Cualquier otra incidencia se comunicará con la debida antelación.

### **12.2. Accesos.**

La entrada del Archivo se realiza a través del servicio de seguridad del Acuartelamiento de La Borbolla, en donde se encuentra la sede del Archivo.

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

Archivo Intermedio Militar Sur

Avda. de La Borbolla, 27-29. 41013 Sevilla. España.

Teléfonos: (+34) 95 424 81 20 / 21

Correo electrónico: [aimsur@et.mde.es](mailto:aimsur@et.mde.es)

### **12.4. Otros datos de interés.**

Cómo

- Tren: Línea de Cercanías RENFE. Estación de San Bernardo.
- Autobuses urbanos: Líneas 1, 30 y 37



- Metro: estación San Bernardo.

\* La Dirección del Archivo Intermedio Militar Sur es responsable 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.