



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

SUBSECRETARÍA
DE DEFENSA

SECRETARÍA GENERAL
TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PUBLICACIONES
Y PATRIMONIO CULTURAL



**CARTA DE SERVICIOS
DEL ARCHIVO
INTERMEDIO
MILITAR DE CEUTA
2024-2027**





CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO INTERMEDIO MILITAR DE CEUTA

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 Intermedio Militar de Ceuta es un archivo de titularidad estatal adscrito al Ministerio de Defensa bajo dependencia orgánica del Centro de Historia y Cultura Militar de Ceuta, perteneciente al Instituto de Historia y Cultura Militar, y funcional de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa.

Fue creado por Orden del Ministerio del Ejército, de 5 de octubre de 1968, como «Archivo Regional Militar de Ceuta», con la finalidad inmediata de recoger la documentación del extinguido Ejército del Norte de África, de la Alta Comisaría de España en Marruecos y de la Comandancia Militar de Ceuta.

En un principio el archivo se ubicó en el desaparecido Acuartelamiento «El Revellín» para, posteriormente, trasladarse a la Agrupación Logística número 23 en el Acuartelamiento «Otero», y luego al edificio de la antigua «Fábrica de Harinas» del Ejército.

En cumplimiento de la NG 2/98 EME (Adaptaciones Orgánicas), pasa a depender, en 2003, del Centro Regional de Historia y Cultura Militar de Ceuta, trasladándose, en 2009, a su actual sede en el Acuartelamiento «González Tablas». Con entrada en vigor del Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos Militares, se integra en el Sistema Archivístico de Defensa, manteniéndose la dependencia del Centro de Historia y Cultura Militar de Ceuta.

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 la Plaza de Ceuta.

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.
- 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 de Ceuta custodia 5.583 metros lineales de documentos, datados entre los años 1737 y 2021. La composición de sus fondos documentales es la siguiente:

1. MANDO Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL.

1.1. CUARTEL GENERAL DEL EJÉRCITO DEL NORTE DE ÁFRICA (ENA) (1906 – 1967).

- Sección de personal.
- Secretaría de Justicia del ENA.
- Interventores del ENA. 17 legajos.
- Subinspección del ENA. 1.054 cajas.

1.2. COMANDANCIA GENERAL DEL EJÉRCITO DEL NORTE DE ÁFRICA (1876 - 1967).

- 1ª Sección: Personal.
- 2ª Sección: Asuntos.
- 1ª Subsección: Armamento.
- 2ª Subsección: Ascensos.



- 3ª Subsección: Asuntos generales.
- 4ª Subsección: Campaña y maniobras.
- 5ª Subsección: Contabilidad.
- 6ª Subsección: Destinos.
- 7ª Subsección: Estadística.
- 8ª Subsección: Instrucción.
- 9ª Subsección: Justicia.
- 10ª Subsección: Organización.
- 11ª Subsección: Reclutamiento y reemplazo.
- 12ª Subsección: Recompensas.
- 13ª Subsección: Remonta.
- 14ª Subsección: Sanidad.
- 15ª Subsección: Servicios administrativos.
- 16ª Subsección: Uniformidad.
- 3ª Sección: Material.
- 1ª Subsección: Administración militar.
- 2ª Subsección: Artillería.
- 3ª Subsección: Ingenieros.
- 4ª Subsección: Cuerpos.
- 5ª Subsección: Oficinas.
- 6ª Subsección: Sanidad.
- 7ª Subsección: Balances y estadísticas.
- 8ª Subsección: Academias, cursos, etc.



- 4ª Sección: Causas.

1.3. COMANDANCIA GENERAL DE CEUTA (1968 - 2006).

Estado Mayor:

- 1ª Sección E.M.: Sección de Personal E.M.
- 2ª Sección E.M.: Sección de Inteligencia E.M.
- 3ª Sección E.M.: Sección de Operaciones E.M.
- 4ª Sección E.M.: Sección Logística E.M.
- Asesoría Jurídica (ASEJUR).
- Adquisición de bienes inmuebles.
- Órdenes generales de Plaza.

1.4. DOCUMENTACIÓN CLASIFICADA (5ª SECCIÓN CG ENA. 1904 - 1989).

1.5. GOBIERNO MILITAR DEL EJÉRCITO DEL NORTE DE ÁFRICA.

1.6. GOBIERNO MILITAR DE CEUTA.

1.7. JEFATURA DE ARTILLERÍA DEL ENA 1919 - 1967.

1.8. COMANDANCIA DE ARTILLERÍA DE CEUTA 1926 - 1960.

1.9. COMANDANCIA DE ARTILLERÍA DE MELILLA 1921 - 1924.

1.10. COMANDANCIA MILITAR DE TÁNGER 1940 - 1945.

1.11. ÓRDENES GENERALES:

- Comandancia General de Melilla.
- Comandancia Militar de Tetuán.
- Zona Aérea de Marruecos, Tetuán.



- Circunscripción de Larache.
- Circunscripción del Rif.
- Fuerzas Militares de Marruecos Estado Mayor.
- Capitanía General Militar de Sevilla (CAPGESUR).

1.12. MINISTERIO DE DEFENSA:

- Escalillas.

2. UNIDADES DE LA FUERZA.

2.1. INFANTERÍA.

2.1.1. Regulares / 1911- Grupo de Fuerzas Regulares Indígenas (GFRI):

- GFRI «Tetuán» número 1.
- GFRI «Melilla» número 2.
- GFRI «Ceuta» número nº 3.
- GFRI «Larache» número 4.
- GFRI «Xauen» número 6.
- GFRI «Arcila» número 6-9.
- Batallón «Serrallo» número 8.
- Batallón «Bab-Tazza» número 8 - 10.
- Regimiento de Infantería número 54.

2.1.2. La Legión / 1920- Tercio de Extranjeros:

- Tercio «Duque de Alba», 2º de la Legión.

2.1.3. Grupo de Tiradores de Ifni.

2.1.4. Regimiento de Infantería «San Fernando» número 11 / 1892 - 1925.



2.1.5. Regimiento de Infantería número 40 / 1921 - 1933:

- Regimiento de Infantería «África» número 2.

2.1.6. Regimiento de Infantería «Ceriñola» número 42 / 1916 - 1942:

- Batallón de Cazadores «África» número 1.
- Batallón de Cazadores «África» número 4.
- Batallón de Cazadores «África» número 5.
- Batallón de Cazadores «África» número 6.
- Batallón de Cazadores de Montaña número 4.
- Batallón de Cazadores «Llerena» número 11.
- Batallón de Infantería «Madrid» número 2.
- Batallón de Infantería «Talavera» número 18.

2.1.7. Regimiento de Infantería «África» número 53 / 1953 - 1958:

2.1.8. Regimiento de Infantería número 58 / 1936 - 1945:

- Batallón de Infantería «Ceriñola» número 6.

2.1.9. Regimiento de Infantería número 89 / 1934 - 1945:

- Batallón de Cazadores «Las Navas» número 2.

2.1.10. Batallón de Cazadores «Tarifa» número 5 / 1890 - 1920.

2.1.11. Batallón de Cazadores «Tarifa» número 8 / 1890 - 1920.

2.1.12. Batallón de Cazadores «Figueras» número 6 / 1890 - 1920.

2.1.13. Batallón de Cazadores «África» número 9 / 1921 - 1937.

2.1.14. Batallón de Cazadores «África» número 10 / 1921 - 1937.



2.1.15. Batallón de Cazadores «Ciudad Rodrigo» número 7 / 1909 - 1923.

2.1.16. Batallón del Cuartel General XVII.

2.2. CABALLERÍA.

2.2.1. Grupo de Fuerzas Regulares Indígenas «Tetuán» número 1 / 1939 - 1958.

2.2.2. Brigada Ligera de Caballería «Montesa» número 1.

2.2.3. Regimiento de Caballería Acorazada «Montesa» número 3 - RCAC3.

2.3. ARTILLERÍA.

2.3.1. Regimiento Mixto de Artillería de Ceuta / 1926 - 1960.

2.3.2. Regimiento de Artillería de Ceuta / 1926 - 1960.

2.3.3. Regimiento de Artillería de Costa número 4 / 1926 - 1960.

2.3.4. Regimiento de Artillería de Costa de Marruecos / 1926 - 1960.

2.3.5. Regimiento de Artillería de Costa del ENA / 1926 - 1960.

2.3.6. Regimiento de Artillería número 90 / 1926 - 1960.

2.3.7. Regimiento de Artillería número 31 (Larache) / 1940 - 1957.

2.3.8. Regimiento de Artillería número 32 (Villa Sanjurjo) / 1939 - 1953.

2.3.9. Regimiento de Artillería número 49 / 1941 – 1960:

- Regimiento de Artillería número 51.
- Regimiento de Artillería número 76 (Rincón de Medik).

2.3.10. Regimiento de Artillería número 30 (Tetuán).

2.3.11. Regimiento de Artillería Mixto número 30 – RAMIX30.



2.3.12. Grupo independiente de Artillería Antiaérea número 3 / 1947 - 1960.

2.4. INGENIEROS.

2.4.1. Regimiento de Ingenieros número 7 – RING7.

3. APOYO A LA FUERZA.

3.1. COMANDANCIA DE OBRAS DE CEUTA (1723-1981):

- 1ª Sección: Personal.
- 2ª Sección: Asuntos.
- 1ª Subsección: Armamento.
- 2ª Subsección: Ascensos.
- 3ª Subsección: Asuntos generales.
- 4ª Subsección: Campaña.
- 5ª Subsección: Contabilidad.
- 6ª Subsección: Destinos.
- 7ª Subsección: Estadística.
- 8ª Subsección: Instrucción.
- 9ª Subsección: Justicia.
- 10ª Subsección: Organización.
- 11ª Subsección: Reclutamiento y reemplazo.
- 12ª Subsección: Recompensas.
- 13ª Subsección: Remonta.
- 14ª Subsección: Sanidad.
- 15ª Subsección: Servicios administrativos.



- 16ª Subsección: Uniformidad.
- 3ª Sección: Material.
- 1ª Subsección: Administración militar.
- 2ª Subsección: Artillería.
- 3ª Subsección: Ingenieros.
- 4ª Subsección: Cuerpos.
- 5ª Subsección: Oficinas.
- 4ª Sección: Causas.

3.2. APOYO LOGÍSTICO.

3.2.1. Parque de Artillería de Ceuta.

3.2.2. Grupo de Automovilismo de la Comandancia General de Ceuta:

- Batallón de Automóviles del ENA.
- Servicio de Automóviles del ENA.

3.2.3. Escuela de Formación Profesional.

3.2.4. Grupo de Mantenimiento VI/23.

3.2.5. Unidad Logística número 23 – ULOG23.

3.3. SERVICIOS TERRITORIALES.

3.3.1. Jefatura Logística Territorial.

3.3.2. Unidad de Servicios de Acuartelamiento «Teniente Ruiz» - USAC / 1994 - 1997.

3.3.3. Unidad de Apoyo de Ceuta (UAPO).

4. RECLUTAMIENTO.



4.1. CENTRO DE RECLUTAMIENTO DE CEUTA 1997 - 2009.

4.2. RESERVISTAS VOLUNTARIOS.

5. FONDOS DE JUSTICIA MILITAR.

5.1. TRIBUNAL MILITAR TERRITORIAL SEGUNDO (TRITE) 1844 - 1967.

6. FONDOS DE SANIDAD MILITAR.

6.1. HOSPITAL MILITAR DE CEUTA.

6.2. HOSPITAL MILITAR DE TETUÁN.

6.3. HOSPITAL MILITAR DE LARACHE.

6.4. HOSPITAL MILITAR DE ALCAZARQIVIR.

6.5. HOSPITAL MILITAR DE XAUEN.

6.6. FARMACIA MILITAR DE CEUTA.

7. ARCHIVO INTERMEDIO MILITAR DE CEUTA.

7.1. ASUNTOS GENERALES 2000 - 2011.

7.2. ARCHIVÍSTICA 2000 - 2011.

8. MAPAS Y PLANOS.

9. FOTOGRAFÍAS.

10. PELÍCULAS Y CINTAS DE VÍDEO.

11. DOCUMENTOS ESPECIALES.

12. EXPEDIENTES PERSONALES:



- Familia Olona y Cavallero.
- Felipe de Borbón Dos Sicilias.
- José Sanjurjo Sacanell.
- Osvaldo Fernando de la Caridad Capaz Montes.
- Francisco Franco Bahamonde.
- José Millán-Astray y Terreros.
- Santiago González Tablas y García-Herreros.
- Gonzalo Queipo de Llano y Sierra.
- Laureano Salamanqués Conti.

13. OTROS.

- Regimiento Alcántara. Juicio contradictorio.
- Estudios defensivos de Ceuta y Melilla.
- Copia de los tratados de paz de la Guerra de África.

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.

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 Secretaría del archivo, bien de manera presencial o por correspondencia, ordinaria o electrónica. Las solicitudes de reproducción se formalizan una vez aceptado el presupuesto por la persona interesada mediante el pago correspondiente del mismo. Las copias solicitadas se facilitarán en formato fotocopia o imagen digital.

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.

2.5. Actividades culturales y educativas.

El archivo ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas, a través del programa «Ceuta te enseña» a grupos de estudiantes de Bachillerato, Universidad (UNED) y cursos especializados, en horario de mañana.

Para concertarlas la persona encargada del grupo deberá ponerse en contacto con la Secretaría del Archivo, donde se le indicarán los días y horarios disponibles, así como los trámites que deben realizarse.



2.6. Sitio web.

Con el objetivo de expandir su presencia a través de Internet, el Archivo Intermedio Militar de Ceuta cuenta con los siguientes 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-intermedio-militar-ceuta/portada>
- Instituto de Historia y Cultura Militar:
<http://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/ihycm/Archivos/archivos-intermedios/ceuta-archivo-intermedio.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 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.

La normativa específica del archivo se encuentra en los siguientes textos legales:

- Norma Técnica 08/13, de 3 de mayo, por el que 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 las instalaciones del Archivo Intermedio Militar de Ceuta o del Centro de Historia y Cultura Militar de Ceuta, y en los registros de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, dirigidas a la Dirección del Archivo, ubicada en la Avenida Teniente Coronel Gautier, S/N. 51002 Ceuta, o dirigidas a la Dirección del Centro de Historia y Cultura Militar de Ceuta, ubicada en el Paseo de la Marina Española, 12. 51001 Ceuta.
- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica de la persona interesada, a la dirección del Archivo: aim_ceuta@et.mde.es, o a la dirección del Centro: chcm_ceuta@et.mde.es
- A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa:
<http://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>

Las personas usuarias podrán, si así lo desean, ser auxiliadas en su formulación por el personal del archivo.

6.2. Tramitación y contestación.

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte 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

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 de Ceuta 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 correo postal o correo electrónico, en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha de registro de entrada en el archivo. En caso de que la información no se recoja en los instrumentos de descripción del archivo, y deba procederse a una búsqueda manual, el plazo será de dos meses, previa comunicación a la persona solicitante.
- Contestación a la petición de reserva de plaza en la sala de investigación en un plazo máximo de diez días hábiles contados desde el registro de la solicitud de cita previa. En dicha contestación se indicarán los detalles de la cita previa asignada (fecha y horario).
- Entrega de documentos solicitados en la sala de investigación en un plazo máximo de espera de cuarenta y cinco minutos desde la recepción de la solicitud, siempre que la petición haga constar la signatura o referencia concreta de localización de los documentos.



- Expedición de certificados de asistencia a la sala de investigación antes del final del siguiente día hábil al que se presenta la solicitud.
- Entrega de reproducciones de documentos originales para ejercicio de derechos en un plazo máximo de un mes a partir de la solicitud en firme.
- Entrega de reproducciones de documentos originales para uso de investigación en un plazo máximo de 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 con, 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 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 signature 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 Intermedio Militar de Ceuta presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a la ciudadanía.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general al personal usuario del archivo, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

9.2. Medidas de acceso al servicio y mejora de las condiciones de prestación.

Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio al personal visitante, el archivo dispone de:

- Señalización exterior (carteles informativos).
- Folletos informativos.

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

- Acceso permitido a la sala de investigación con perros guía o animales auxiliares terapéuticos con la acreditación correspondiente.
- Sitio web accesible.



9.3. Compromiso ético de actuación del personal.

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

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

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

10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.

Entre las medidas particulares que el archivo adopta para garantizar la seguridad y salud del personal visitante y del 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.
- El archivo tiene también operativos los siguientes sistemas:
 - Sistema de seguridad antirrobo.
 - Sistema de seguridad contra incendios.

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.



11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que el Archivo Intermedio Militar de Ceuta 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 jueves de 8:00 a 14:30 h. Viernes de 8:00 a 13:00.

Días de cierre: 24 y 31 de diciembre, festivos nacionales, y festivos de la Ciudad Autónoma de Melilla (Pascua de fin del Ramadán –Eid Al Fitr-; Pascua del Sacrificio – Aid Al Adha-; 13 de junio y 5 de agosto). Cualquier incidencia se comunicará con la debida antelación.

12.2. Accesos.

El edificio del archivo se encuentra dentro del Acuartelamiento «González Tablas».



Los grupos que tengan programada una visita deberán enviar, anticipadamente, una relación de personas asistentes.

12.3. Direcciones y contactos.

Avenida Teniente Coronel Gautier, S/N. 51002 Ceuta.

Acuartelamiento «González Tablas».

Teléfonos:

- Dirección: (+34) 95 652 10 86.
- Secretaría: (+34) 95 652 15 68.
- Correo electrónico: aim_ceuta@et.mde.es

Sitio web:

<http://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-intermedio-militar-ceuta/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:

- Autobuses urbanos: Líneas 3 y 6.

La Dirección del Archivo Intermedio Militar Ceuta 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.