



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

SUBSECRETARÍA
DE DEFENSA

SECRETARÍA GENERAL
TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PUBLICACIONES
Y PATRIMONIO CULTURAL



**CARTA DE SERVICIOS
DEL ARCHIVO GENERAL
MILITAR DE MADRID**

2024 - 2027





CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO GENERAL MILITAR DE MADRID

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.
 - 2.1.1. Documentación textual.
 - 2.1.2. Documentación gráfica.
 - 2.1.3. Cartoteca.
 - 2.2. Asesoramiento sobre fuentes documentales en otros centros.
 - 2.3. Sala de investigación.
 - 2.4. Reproducción de documentos.
 - 2.5. Actividades culturales y educativas.
 - 2.6. Sitio web.
3. Derechos del personal usuario.
 - 3.1. Derechos constitucionales.
 - 3.2. Derechos genéricos.
 - 3.3. Derechos específicos.
4. Participación del personal usuario.
5. Normativa reguladora.
 - 5.1. Normativa específica del archivo.
 - 5.2. Normativa general de los archivos del Sistema Archivístico de Defensa.



6. Quejas y sugerencias.

6.1. Formas de presentación.

6.2. Tramitación y contestación.

6.3. Efectos.

7. Compromisos de calidad.

8. Indicadores del nivel de calidad.

9. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación.

9.1. Medidas de igualdad de género.

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

9.3. Compromiso ético de actuación del personal.

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

10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.

10.2. Gestión de calidad.

10.3. Gestión medioambiental.

11. Medidas de subsanación.

12. Información complementaria.

12.1. Horarios.

12.2. Accesos.

12.3. Direcciones y contactos.

12.4. Año de publicación y periodo de vigencia.

12.5. Otros datos de interés.



1. Datos identificativos y fines del archivo.

1.1. Datos identificativos.

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

Su antecedente histórico se remonta al Depósito de la Guerra, creado en 1810 para conservar y analizar la documentación histórica, topográfica y geográfica producida durante las campañas militares. El Depósito fue suprimido en 1931, y en 1939 se creó el Servicio Histórico Militar como Sección del Estado Mayor del Ejército, con la misión de ordenar y conservar la documentación en él existente, a fin de facilitar el estudio y la redacción de la historia militar española. Dentro del Servicio Histórico Militar se constituyó un Archivo Central, que pasó a denominarse Archivo General Militar de Madrid por disposición del Reglamento de Archivos Militares aprobado por el Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos Militares, que asimismo le concede el rango de Archivo Nacional.

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

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

1.2. Fines.

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

- Custodiar el patrimonio documental militar al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa.
- Proteger, conservar, organizar, y difundir el patrimonio documental militar.
- Cualquier otra función que se le encomiende en disposiciones legales o reglamentarias.



2. Servicios del archivo.

2.1. *Búsquedas en los fondos documentales del archivo.*

El Archivo General Militar de Madrid custodia más de 5.200 metros lineales de documentos, datados entre 1282 y 1980. La composición de sus fondos documentales es la siguiente:

2.1.1. Documentación textual.

La documentación textual se refiere casi siempre a asuntos de organización militar y campañas de guerra entre el siglo XVI y el año 1936, aunque también se conservan numerosos documentos de índole privada, familiar, política o religiosa. La documentación textual se agrupa en los siguientes bloques:

- Fondos relativos a África (guerra de 1859-1960, campañas de 1909 y 1921-1927).
- Fondos relativos a ultramar (Cuba, Filipinas, Puerto Rico, Santo Domingo, México, Venezuela, etc.)
- Documentación sobre campaña (guerras de Italia, guerra de la Independencia, guerras carlistas, etc.)
- Fondos del Ministerio de la Guerra (campañas y maniobras, prisioneros, orden público, etc.)
- Fondos de la Sección Histórica del Depósito de la Guerra (Agregados Militares, Cuerpo de Estado Mayor, legislación, historiales de Regimientos, etc.)
- Fondos de instituciones territoriales (Capitanías Generales, Gobiernos Militares y Comandancias).
- Colecciones personales y temáticas (Colección General de Documentos, Aparici, Guerra de la Independencia, Colección del Fraile, Duque de Bailén, Blake, Clonard, etc.)

2.1.2. Documentación gráfica.

El archivo dispone de:

- Iconografía (más de 1.700 dibujos y grabados, datados entre 1770 y 1942).
- Fotografía (más de 13.000 imágenes, fechadas entre 1854 y 1936; destacan más de 5.000 fotografías de la Primera Guerra Mundial, y las colecciones relativas a edificios militares, norte de África, Cuba y Filipinas).



2.1.3. Cartoteca.

En la actualidad, la cartoteca del Archivo General Militar de Madrid contiene más de 60.000 mapas y planos, fechados entre 1566 y 1936, de los que se han catalogado más de 36.000 planos anteriores a 1900, y más de 700 posteriores a 1900.

Dentro de sus fondos predominan ligeramente los mapas y planos relativos a la Península Ibérica, seguidos de los correspondientes a los territorios de ultramar (América y Filipinas), Europa y resto del mundo. Respecto a su ámbito temático, suelen referirse a representación del territorio, urbanismo, obras de construcción, fortificaciones, desarrollo de las campañas militares, etc.

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 General Militar de Madrid es de libre acceso, previa presentación de Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Número de Identificación de Extranjeros. En ella, se proporcionan los siguientes servicios:

- Información sobre los fondos del archivo y orientación sobre los instrumentos de descripción disponibles.
- Consulta directa de los fondos documentales.
- Consulta en formato digital de los documentos que estén previamente digitalizados, en su caso.
- Está autorizado el uso de cámara digital (sin flash) para la realización de fotografías con medios propios.
- Consulta de la biblioteca auxiliar del archivo, compuesta por monografías relacionadas con la archivística y los fondos documentales del archivo.
- Será preceptivo solicitar cita previa para asistir a la sala de investigación, siendo conveniente expresar en dicha solicitud aquella documentación que se vaya a consultar, para facilitar el trabajo del personal que trabaja en dicha sala.



- El máximo de cajas que se podrán solicitar en una jornada de visita al archivo será de cinco.

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).

Si un investigador, estando presente en el archivo, requiere la reproducción de uno o varios documentos, solicitará al personal de la sala el formulario con el que rellenará su solicitud. Una vez cumplimentado dicho documento, personal de la sala acompañará a dicho investigador a la unidad de reprografía (edificio 3), donde el personal que atiende dicho servicio le informará del coste de lo solicitado y, caso de haber conformidad, atenderá su petición.

Si la solicitud de reproducción de determinada documentación se hace vía online, el procedimiento es el mismo que el señalado en el apartado anterior, con la diferencia de que el formulario es rellenado por el propio personal de la sala.

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 General Militar de Madrid 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 a las instrucciones del personal del archivo.

2.5. Actividades culturales y educativas.

El Archivo General Militar de Madrid ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas a grupos. Para formalizar una visita la persona responsable del grupo dirigirá su solicitud a la Secretaría Técnica del Instituto de Historia y Cultura Militar (ihycm@et.mde.es), o bien directamente al archivo (agmmadrid@et.mde.es), indicando los datos de identificación del grupo, número de



personas que lo forman, y fecha principal y alternativa en la que estarían interesadas en realizar la visita.

2.6. Sitio web.

Con el objetivo de expandir su presencia a través de Internet, el Archivo General Militar de Madrid cuenta con sitios web en los que se ofrece información sobre su cuadro de clasificación de fondos documentales y las condiciones de sus servicios:

- Patrimonio Cultural de Defensa:
<http://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-general-militar-madrid/portada>
- Instituto de Historia y Cultura Militar:
<http://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/ihycm/Archivos/archivos-generales/agm-madrid-index.html>

3. Derechos del personal usuario.

3.1. Derechos constitucionales.

Los derechos constitucionales que protege esta Carta de Servicios son los siguientes:

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).
- Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

3.2. Derechos genéricos.

El personal usuario tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y por el personal del archivo, que habrán de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).



- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, según lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico (artículo 13.d de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

3.3. Derechos específicos.

Igualmente, el personal usuario tendrá derecho a:

- Acceder libre y gratuitamente a los archivos de titularidad estatal, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Acceder a la sala de investigación, previa acreditación y aceptación de sus normas internas.
- Recibir información y orientación sobre los fondos del archivo.
- Acceder a los documentos y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.



4. Participación del personal usuario.

El personal usuario del archivo podrá participar en la mejora de 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 la que se establece el funcionamiento de los Archivos Militares del Ejército de Tierra.

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

La normativa general de los archivos del Sistema Archivístico de Defensa se encuentra en los siguientes textos:

- Constitución Española de 1978, artículo 105 b.
- 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 propias instalaciones del archivo.
- Por correo postal, enviado a la dirección: Archivo General Militar de Madrid. Paseo de Moret, 3. 28008 Madrid.
- Por correo electrónico, enviado a la dirección: agmmadrid@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 General Militar de Madrid 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, 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 a 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 presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a la ciudadanía.

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

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

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

- Señalización interior y exterior (carteles informativos y planos de situación, para facilitar el acceso).
- Taquillas.

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

- Ascensores accesibles, rampas y plataformas hasta la sala de investigación y resto de zonas de acceso público.
- Aseos adaptados en la segunda planta que, al estar ubicados en zona restringida de acceso al público, caso de ser solicitado su uso serán acompañados por personal del archivo.



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

9.3. Compromiso ético de actuación del personal.

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

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

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

10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.

El Archivo General Militar de Madrid dispone de un Servicio de Seguridad cuya finalidad es la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en la institución.

Para conseguir estos objetivos, el archivo dispone de un Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalado, que cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.



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

- Informar a visitantes y al personal que presta servicio en el archivo, mediante paneles y planos de situación, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para asegurar su operatividad en todo momento.
- Formar al personal que presta servicio en el archivo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para el personal que presta servicio y para el público.

El archivo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo.
- Sistema de seguridad contra incendios.

10.2. Gestión de calidad.

Con el fin de garantizar la correcta atención al público, el Archivo General Militar de Madrid pone a disposición de visitantes un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta, con el objetivo de hacer de esta información una herramienta de constante mejora.

10.3. Gestión medioambiental.

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

- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Medidas de control del gasto de agua.



- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que el Archivo General Militar de Madrid 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 9.00 h a 14.00 h.

Viernes: de 9.00 h a 13.30 h.

Días de cierre: 1 y 6 de enero, Jueves y Viernes Santo, 1, 2 y 15 de mayo, 15 de agosto, 1 de noviembre, 6, 8 y 25 de diciembre, y los días festivos fijados anualmente por la Comunidad de Madrid.



12.2. Accesos.

El Archivo General Militar de Madrid se encuentra en el pabellón 2 del Acuartelamiento del Infante Don Juan. El Servicio de vigilancia del Acuartelamiento controla el acceso de peatones y vehículos al mismo.

12.3. Direcciones y contactos.

Dirección postal: Paseo de Moret, 3 (Pabellón 2). 28008 Madrid.

Teléfonos:

- Secretaría: (+ 34) 91 780 87 84.
- Sala de investigación: (+34) 91 780 87 15.

Correo electrónico: agmmadrid@et.mde.es

Sitio web:

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

Metro: Estación de Moncloa. Líneas 3 y 6.

Líneas de autobuses urbanos (EMT): 1, 16, 44, 46, 61, 74, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, C1 y C2.

Estación de autobuses interurbanos del intercambiador de Moncloa.

La Dirección del Archivo General Militar de Madrid 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.