



## CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO GENERAL MILITAR DE ÁVILA

### 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 General Militar de Ávila 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 para las directrices técnicas.

Fue creado en el año 1993 por Instrucción General 1/93 de Adaptaciones Orgánicas, del Estado Mayor del Ejército -División de Planes y Organización-, encuadrándose en la Subdirección de Historia Militar, Archivos y Bibliotecas del Servicio Histórico Militar, con el fin primordial de aumentar las posibilidades de espacio de los archivos históricos del Ejército de Tierra, ya que, tanto el Archivo Central del Servicio Histórico Militar, hoy Archivo General Militar de Madrid, como el Archivo General Militar de Segovia, estaban al límite de sus capacidades.

El Archivo se emplazó en el Palacio de Polentinos de Ávila, antigua sede de la Academia de Intendencia, que cuenta con un conjunto de instalaciones que permiten al Ejército de Tierra afrontar el crecimiento de sus archivos con una perspectiva de futuro clara.

En abril de 1994 comenzaron las primeras obras de adaptación del edificio. En diciembre del mismo año se recibió el primer envío de documentación procedente de la Cuarta Sección del entonces Archivo Central del Servicio Histórico Militar, constituida por los documentos de la Guerra Civil Española, División Azul y Milicias Nacionales. El Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprobó el Reglamento de Archivos Militares, lo declaró expresamente como Archivo Nacional.

Cuando se puso en marcha la labor de “construcción del Archivo de la Campaña” tal como establecía la orden de 23 de junio de 1939, se planteó que los fondos se organizaran de acuerdo con el Reglamento de Archivos Militares de 1898. Así se comenzó a hacer, por ejemplo, con los fondos del Cuartel General del Generalísimo, organizado en los niveles inferiores por el reglamento de 1898.



Pero la dificultad en las tareas de clasificación llevó a los responsables del archivo a optar, para la mayoría de los fondos de la Zona Nacional y la totalidad de los de la Zona Republicana, por una clasificación por organismos y unidades; y, dentro de éstas, por una subclasificación en divisiones equivalentes a las Secciones del Estado Mayor: Organización, Información, Operaciones y Servicios, de acuerdo con la Instrucción de 23 de junio de 1939 para la constitución del Archivo de Campaña.

A este fondo inicial, terminado de clasificar en los años sesenta, se incorporaría posteriormente el Archivo de la Milicia Nacional, compuesto de dos fondos: por un lado el fondo de las propias unidades de la Milicia Nacional (Falange y Requetés) y, por otro, el fondo de la División Española de Voluntarios (División Azul). Estos dos últimos bloques ingresaron en el Archivo General Militar de Ávila en el año 1995.

A estos fondos se incorporaron posteriormente otros, como los de Hospitales de Campaña, Ministerio del Ejército, Capitanías Generales, Casa Militar de Franco, Comandancias de Obras, Fábrica de Armas de Toledo, documentación de las unidades ubicadas en los territorios de Ifni y Sahara, Academias y Centros de Enseñanza entre los más relevantes.

Completan los fondos del archivo las diversas colecciones documentales, de fotografías, objetos o recortes de prensa, muchas de ellas recogidas y remitidas por el Servicio Histórico Militar y algunos archivos privados donados por sus propietarios.

La mayor parte de la documentación llegó al archivo organizada en unos casos por el reglamento de archivos militares de 1898, en otros por la instrucción de 1939 y más recientemente por el principio de procedencia, dándose la circunstancia que fondos transferidos en distintos momentos pueden haber llegado clasificados por distinta normativa. Esta organización se ha respetado, lo que ha obligado a que los fondos de algunos de los organismos productores de la documentación presenten en el cuadro de clasificación una doble o triple organización por materias (reglamento de 1898), funcional (instrucción de 1939) y principio de procedencia.

En la actualidad el Archivo General Militar de Ávila cumple las funciones de Archivo Histórico del Subsistema Archivístico del Ejército de Tierra, y está destinado a recibir, prioritariamente, las transferencias ordinarias de la documentación que se considere de valor permanente y conservación definitiva que le remitan los archivos intermedios del Ejército de Tierra, tanto los



correspondientes a las desaparecidas Regiones y Zonas militares, como los procedentes del propio Cuartel General del Ejército. En este sentido, el Archivo General Militar de Ávila se configura como el depósito destinado a acoger la documentación más contemporánea producida por el Ejército de Tierra, con excepción de los expedientes personales.

Es un archivo de carácter público, accesible a la investigación y a la consulta de forma libre y gratuita.

## **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 General Militar de Ávila custodia más de 9.354 metros lineales de documentos datados, principalmente, de 1936 a 1980. La composición de sus fondos documentales es la siguiente:

#### **1. ARCHIVOS PÚBLICOS**

##### **1.1. INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL**

###### **1.1.1. Presidencia de la República. 1937-1938. 4 cajas**



- 1.1.2. Ministerio de la Guerra / Ministerio de Defensa Nacional (R). 1931-1939. 192 cajas,  
12 carpetas
- 1.1.3. Ministerio de Gobernación (R). 1937-1939. 3 cajas
- 1.1.4. Ministerio de Hacienda (R). 4 cajas
- 1.1.5. Ministerio de Estado (R). 1936-1939
- 1.1.6. Ministerio de la Gobernación (N)
- 1.1.7. Junta de Defensa Nacional / Junta Técnica del Estado de Burgos (N). 1936. 1 caja
- 1.1.8. Cuartel General del Generalísimo (N). 1936-1940. 867 cajas 810 fotografías. 1228  
planos
- 1.1.9. Secretaría de Guerra / Ministerio de Defensa Nacional (N). 1936-1939. 134 cajas
- 1.1.10. Ministerio del Ejército. 1934-1995. 6485 cajas.
- 1.1.11. Gobiernos Militares. 1910-1981. 120 cajas, 31 carpetas, 44 planos, 50  
fotografías
- 1.1.12. Comandancias Militares (R). 1936-1939. 6 cajas. 16 carpetas
- 1.1.13. Comandancias militares (N). 1934-1940. 20 cajas, 4 carpetas
- 1.1.14. Administración militar española en África. 1939-1975. 667 cajas, 72 carpetas.7  
planos
- 1.2. UNIDADES DE LA FUERZA
  - 1.2.1. Ejército Popular
  - 1.2.2. Grupos de Ejércitos. 1937-1939. 55 cajas
  - 1.2.3. Ejércitos. 1936-1941. 301 cajas
  - 1.2.4. Cuerpos de Ejército. 1936-1939. 177 cajas, 20 carpetas
  - 1.2.5. Agrupaciones de Divisiones. 1937-1939. 1 caja



- 1.2.6.Divisiones. 1936-1939. 146 cajas
- 1.2.7.Brigadas Mixtas. 1937-1939. 91 cajas 71 planos
- 1.2.8.Brigadas Internacionales. 1936-1939. 7 cajas, 75 planos
- 1.2.9.Columnas. 1936-1937. 2 cajas. 39 planos
- 1.2.10. Fuerzas Aéreas. 1936-1939. 18 cajas, 68 carpetas 5972 fotografías
- 1.2.11. Fuerzas Blindadas. 1938-1939 .12 carpetas 4 planos
- 1.2.12. Otras unidades. 1936-1939. 34 cajas 125 planos
- 1.2.13. Ejército Nacional
  - 1.2.13.1. Ejércitos. 1936-1940. 151 cajas y 3422 planos
  - 1.2.13.2. Cuerpos de Ejército. 1936-1940. 407 cajas y 3457 planos
  - 1.2.13.3. Divisiones. 1936-1942. 387 cajas, 6360 planos
  - 1.2.13.4. Otras Unidades. 1936-1939. 791 cajas
  - 1.2.13.5. Hospitales de sangre. 1936-1939. 856 cajas
- 1.2.14. Milicias Nacionales: Falange y Requetés
  - 1.2.14.1. Cuartel General de Milicias. 1936-1947. 219 cajas
  - 1.2.14.2. Jefaturas Regionales de Milicias. 1936-1947. 69 cajas
  - 1.2.14.3. Jefaturas Provinciales de Milicias. 1936-1947. 790 cajas y 3997 legajos
  - 1.2.14.4. Jefaturas Comarcales y Locales de Milicias. 1936-1947. 14 cajas
- 1.2.15. División Española de Voluntarios (“División Azul”). 1941-1960. 705 cajas., 907 mapas., 332 fotografías
  - 1.2.15.1. División Española de Voluntarios



1.2.15.2. División Española de Voluntarios (Instrucción de 1939). 1941-1944. 53  
cajas, 925 legajos, 907 planos, 332 fotografías

1.2.15.3. Legión Española de Voluntarios. 1943-1944. 1 caja

1.2.16. Unidades militares en territorios coloniales 1934-1975

1.2.17. Otras unidades

1.2.17.1. División de Caballería. Fuerzas Destacadas. 1940-1959. 9 cajas

1.2.17.2. Regimientos. 1936-1974. 22 cajas

1.3. ESTABLECIMIENTOS MILITARES

1.3.1. Hospitales Militares. 1936-1984. 117 cajas

1.3.1.1. Hospital General de Zaragoza. 1936-1984. 117 cajas

1.3.1.2. Hospital Militar de Córdoba. Farmacia Militar. 1936-1039. 2 cajas

1.3.2. Academias y Escuelas. 1891-1994. 3109 cajas, 335 libros, 35 fotografías

1.3.2.1. Academias Generales

1.3.2.2. Academias de Especialidad

1.3.2.3. Academias de Ampliación y Transformación

1.3.2.4. Escuela de Aplicación y Tiro de Infantería (EATI). 1936-1978. 992 cajas

1.3.2.5. Comisión Liquidadora de varias academias. 1940. 1 caja

1.3.2.6. Escuela de Aplicación de Caballería y Equitación del Ejército. 1955-1973.  
2 carpetas

1.3.2.7. Escuela Central de Educación Física. 1943-1947. 1 caja

1.3.2.8. Escuela de Formación Profesional de Artillería de la Maestranza de  
Sevilla. 1941-1966. 5 cajas





- 1.3.2.9. Fábricas de Armas. 1777-1987. 3850 cajas, 190 libros
- 1.3.2.10. Fábrica de Armas de Toledo. 1777-1987. 1740 cajas, 189 libros
- 1.3.2.11. Fábrica de Armas y Explosivos de Granada. 1854-1984. 2110 cajas
- 1.3.2.12. Fábrica de Armas de Oviedo. 7 libros, 3 dibujos
- 1.3.2.13. Pirotecnia Militar de Sevilla. 1928-1963. 4 cajas

#### 1.4. OTROS FONDOS

- 1.4.1. Casa Militar de Franco. 1942-1975. 236 cajas

## 2. ARCHIVOS PRIVADOS Y FAMILIARES

- 2.1. Rafael Fernández de la Calzada y Ferrer / Segismundo Casado López. 1930-1989. 2 cajas
- 2.2. General Miguel Cuartero Larrea. 1940-1990. 13 cajas
- 2.3. Familia Hidalgo de Cisneros. 1885-1984. 35 cajas, 1365 fotografías, 1078 placas de vidrio
- 2.4. General José Cuesta Monereo. 1920-1987. 8 cajas, 326 fotografías
- 2.5. Isabel López Menéndez. 1936-1939. 1 carpeta
- 2.6. Capitán Mariano Francisco Echagüe Azpilicueta. 1934-1940. 4 cajas
- 2.7. General José Moscardó Ituarte. 1898-1995. 9 cajas, 2 libros, 39 fotografías, 19 planos.
- 2.8. Archivo fotográfico del José Demaría Campúa. 1937-1974. 13.810 negativos / 13.107 contactos.
- 2.9. Familia Esparza Goñi. 1910-1965. 5 carpetas, 93 fotografías, 2 impresos.
- 2.10. General Fermín Gutiérrez de Soto. 1910-1965. 5 carpetas.
- 2.11. General Fermín Gutiérrez de Soto. 1910-1965. 5 carpetas
- 2.12. Teniente general Andrés Casinello Pérez. 1972-2015. 4 cajas



- 2.13. Teniente coronel Bernabé Rubita Mateu. 1856-1942. 1 carpeta 7 fotografías
- 2.14. José Antonio Muñoz Solano. 1937-1951. 1 carpeta
- 2.15. Joaquín Romero Mazariegos. 1936-1951. 5 cajas, 126 planos 7 fotografías
- 2.16. Mansueto Juncadella López. 1937-1939. 1 carpeta
- 2.17. Bernardino López Romero. 1936-1942. 7 cajas. 6 planos. 1 impreso. 38 fotografías
- 2.18. José María Martínez-Esparza Vendrell, 1936-1942. 1 caja. 8 carpetas. 10 fotografías. 9 tarjetas postales. 2 dibujos. 12 impresos
- 2.19. Mayor Ángel Paz Martínez y Capitán Antonio Vera Deleito. 1907-2000. 1 caja. 10 fotografías. 1 libro

### 3. COLECCIONES

- 3.1. Colección de Láminas de Arturo Reque Meruvia (Kémer). 1936-1939. 190 unidades
- 3.2. Colección de recortes de prensa. 1937-1939. 7 cajas
- 3.3. Colección de Sellos Administrativos de Unidades Militares. s.i. 23 cajas
- 3.4. Colección División Azul. 1941-1945. 3 cajas
- 3.5. Colección de Escudos de unidades del Ejército Nacional durante la Guerra Civil Española. 1936-1945. 81 unidades
- 3.6. Colección Fotográfica de Ricardo Argibay Serrano. 1936-1975. 2413 fotografías
- 3.7. Colección Documental de Juan Agrela, Conde de la Granja. 1937-1944. 3 carpetas 64 fotografías
- 3.8. Colección Documental de José María Soteras Mauri. 1937-1940. 85 fotografías
- 3.9. Colección de recortes de prensa de Cecil E. Bellamy. 1936-1939. 34 cajas
- 3.10. Colección Antecedentes políticos de la zona republicana. 1889-1943. 12 cajas
- 3.11. Prensa y Propaganda. Colección de publicaciones militares. 1936-1939. 12 cajas



- 3.12. Colección de fotografías de la Guerra Civil de José Manuel Martínez Bande. 1936-1939. 282 fotografías
- 3.13. Colección de fotografías del Sahara Occidental. 1939-1975. 560 fotografías
- 3.14. Catálogo de Banderas y estandartes militares. 1981. 2 cajas
- 3.15. Colección de fotografías. 1936-1980. 11 fotografías
- 3.16. Colección de sellos y cupones de la República española. 1936-1939 2949 sellos
- 3.17. Colección documental de Fernando Martínez Baños. 1939-1968. 1 carpeta
- 3.18. Colección documental de Julián Zabala Ugarte. 1939-1964. 1 carpeta, 7 tarjetas postales. 45 fotografías
- 3.19. Colección de fotografías de la Guerra Civil española de James Whittaker. 1938-1939. 55 fotografías.
- 3.20. Colección de fotografías del territorio del Protectorado de España en Marruecos. 1940-1956. 38 fotografías.
- 3.21. Colección de recortes de prensa sobre noticias relativas a ETA. 1968-2015. 6 cajas.
- 3.22. Colección documental de Jesús Sangüesa Vicente. 1947-1950. 2 carpetas.
- 3.23. Colección de fotografías de Fábricas de Armas. 1956-1994. 11 fotografías.
- 3.24. Colección documental del Teniente Coronel Jesús Ruiz Molina sobre Ifni. 1961-1973. 41 fotografías, 1 carpeta y 190 planos.
- 3.25. Colección de fotografías de temática militar. Donación del Teniente General Quesada. 1940-1980. 22 fotografías.
- 3.26. Colección documental Ramón Olivares Sagardoy. 1930-1939. 1 carpeta.
- 3.27. Colección de fotografías y recortes de prensa del General Miguel Íñiguez del Moral. 1930-1989. 5 cajas, 72 álbumes de fotografías.



3.28. Colección de fotografías y documentos de León Simeón Díaz Núñez. 1931-1968. 1 carpeta, 85 fotografías.

3.29. Colección de cartografía del Museo Militar de Montjuic. 1936-1987. 358 planos

3.30. Colección Carmen Arias-Paz Herrán. 1937. 1 documento.

3.31. Colección de fotografías del Teniente Coronel Quesada. 1941. 34 fotografías.

3.32. Colección de tarjetas postales de José Luis Alegre. 1962-1995. 47 tarjetas postales

3.33. Colección José María Gibert Ortega. 1943. 1 documento.

3.34. Colección José Ángel Zulueta García. 1937-1941. 2 documentos, 5 fotografías.

## **2.2. Asesoramiento sobre fuentes documentales.**

El personal técnico del centro, con su conocimiento y experiencia en la atención a las solicitudes de información y referencia, orienta y facilita al usuario las alternativas a sus peticiones con información acerca de otros archivos, centros e instituciones que pueden resultar de utilidad en la investigación o búsqueda de que se trate.

## **2.3. Sala de investigación.**

La Sala de Investigación del Archivo es de libre acceso previa identificación mediante el 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, previa solicitud.



- Consulta de la biblioteca auxiliar del Archivo, compuesta por monografías relacionadas con la archivística y los fondos documentales del Archivo.
- Debido a los trabajos previos y posteriores a servir los documentos existe el límite diario de tres peticiones de unidades de instalación. Este límite será de aplicación por el personal de la Sala de Investigación en función de la afluencia de usuarios a la sala.
- Para asistir a la Sala de Investigación es necesario solicitar cita previa.
- En la Sala de Investigación se puede realizar la selección, análisis y consulta de los instrumentos de descripción relativos a los fondos documentales de interés para la investigación contándose, en todo momento con la ayuda y asesoramiento del personal técnico encargado de la misma.

#### **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).

Una vez las referencias son localizadas, bien por medios propios o bien mediante la consulta al archivo, si se estima necesario la copia de algún documento, se solicitan mediante una relación ordenada de la signaturas a reproducir.

Una vez valorada la petición, el grado de digitalización del material solicitado y las disponibilidades del centro se procederá la emisión de un presupuesto para la ejecución de parte o totalidad de la petición.

Después de la aceptación del mismo y su pago, mediante el ingreso de su importe en cuenta, se procederá a su reproducción y envío.

En caso que sea solicitada se procederá a la emisión de la factura correspondiente por los servicios prestados.



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.

La publicación de reproducciones de los documentos custodiados en el Archivo General Militar de Ávila en el ámbito de la investigación o el estudio, correctamente referenciadas, está autorizada respetando los derechos de autor o de propiedad intelectual que pudieren existir. El archivo no se responsabilizará de cualquier difusión pública de las reproducciones diferente a las citadas.

## **2.5. Actividades culturales y educativas.**

El Archivo ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas a grupos. Para concertarlas, el encargado del grupo deberá ponerse en contacto con la Secretaría del Centro en la dirección de correo electrónico [archivomilitaravila@et.mde.es](mailto:archivomilitaravila@et.mde.es), donde se le indicarán los trámites que deben realizarse.

## **2.6. Sitio web.**

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

<https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/archivo-general-avila/portada>

- Instituto de Historia y Cultura Militar:

<https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/ihycm/Archivos/archivos-generales/agm-avila-index.html>

## **3. Derechos del personal usuario.**

### **3.1. Derechos constitucionales.**



- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (Art. 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 (Art. 29.1 de la Constitución Española).

### **3.2. Derechos genéricos.**

Los usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (Art. 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 del personal a su servicio cuando así corresponda legalmente (Art. 13.e 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 (Art. 13.e 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).

### **3.2. Derechos específicos.**

Igualmente, los usuarios del archivo tienen 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 Investigadores, 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.**

Los ciudadanos y usuarios del Archivo General Militar de Ávila podrán 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.
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que el Archivo pueda realizar.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Archivo.
- Los cuestionarios de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios que el Archivo ponga a disposición del personal usuario.





## **5. Normativa reguladora.**

### **5.1. Normativa específica del Archivo.**

- 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 la que se 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.

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento 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 el Archivo y en los registros de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, dirigidas a la Dirección del Archivo, ubicada en la C/ Vallespín, 19, 05001 Ávila
- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica del interesado, en la siguiente dirección: [archivomilitaravila@et.mde.es](mailto:archivomilitaravila@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 General Militar 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 con que se proporcionan:

- 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 el ejercicio de derechos, en un plazo máximo de 1 mes contado a partir de la solicitud en firme.
- Entrega de reproducciones para uso de investigación, en un plazo máximo de 3 meses a partir del abono de la cantidad presupuestada, si el peticionario solicita un máximo de 250 copias durante dicho periodo. El plazo será de 8 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 3 meses 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 8 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 General Militar de Ávila 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.



Los usuarios son atendidos por personal técnico en las búsquedas y localización de documentos. Se asigna a cada investigador un puesto de trabajo, y para atender a los usuarios en sus instalaciones dispone de un punto de información al público en la zona de control.

Para facilitar la visita a las personas con discapacidades, el Archivo presenta los siguientes servicios:

- Rampas de acceso hasta la Sala de Investigación y resto de zonas de acceso público.
- Acceso permitido 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 señalado, y 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 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 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 Ávila pone a disposición de los visitantes un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.





Entre las medidas particulares que el Archivo adopta para garantizar los sistemas de la calidad, destacan las siguientes:

- Control anual de los objetivos de programación de las actividades del Archivo.
- Informes mensuales de quejas y sugerencias.

### **10.3. Gestión medioambiental.**

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

- Reciclaje de tóner, pilas 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 pasillos y zonas de uso común.

### **11. Medidas de subsanación.**

Cualquier persona que considere que el Archivo 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 14.30.

El Archivo permanecerá cerrado: Fiestas Nacionales, Fiestas autonómicas (23 de abril) y Fiestas locales (2 de mayo y 15 de octubre). Cualquier otra incidencia se comunicará con antelación.

Las peticiones de documentación física original deberán realizarse antes de las 12,00 horas.

Visitas pedagógicas al Archivo:

Las visitas, siempre para grupos, serán en horario de mañana, previa cita.

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

Archivo General Militar de Ávila

C/ Vallespín, 19

05001 Ávila. España.

Teléfonos: (+34) 920 35 25 21

Fax: (+34) 920 25 22 51

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

### **12.4. Otros datos de interés.**

Como llegar desde Madrid:

- Línea de autobuses Madrid-Ávila: Estación Sur de Autobuses. C/ Méndez Álvaro.



- Tren: Trenes regionales y media distancia desde la Estación de Príncipe Pio.

\* La Dirección del Archivo General Militar de Ávila 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.