



CARTAS DE SERVICIOS DEL ARCHIVO INTERMEDIO MILITAR NOROESTE

ÍNDICE

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



6. Quejas y sugerencias

6.1. Formas de presentación

6.2. Tramitación y contestación

6.3. Efectos

7. Compromisos de calidad

8. Indicadores del nivel de calidad

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

9.1 Medidas de igualdad de género

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

9.3. Compromiso ético de actuación del personal

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

10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales

10.2. Gestión de calidad

10.3. Gestión medioambiental

11. Medidas de subsanación

12. Información complementaria

12.1. Horarios

12.2. Accesos

12.3. Direcciones y contactos

12.4. Otros datos de interés.



1. Datos identificativos y fines del Archivo.

1.1. Datos identificativos.

El Archivo Intermedio Militar Noroeste es un archivo de titularidad estatal gestionado por el Ministerio de Defensa bajo la dependencia orgánica del Instituto de Historia y Cultura Militar y funcional de la Cuarta Subinspección General del Ejército. El Archivo Intermedio Militar Noroeste fue creado por Norma General 5/95 como Archivo Militar Regional Noroeste, con la finalidad de asumir la gestión de los bienes documentales procedentes de las Unidades, Centros y Organismos (UCOs) con sede en la demarcación territorial militar denominada Región Militar Noroeste. Cambió su denominación por la de Archivo Intermedio de la Región Militar Noroeste en virtud del Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprobó el Reglamento de Archivos Militares, que convirtió a los Archivos Regionales en archivos intermedios del Sistema Archivístico de la Defensa. Adoptó su denominación actual a partir de la supresión definitiva de las Regiones Militares por el Real Decreto 912/2002, de 6 de septiembre.

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 Galicia, Castilla y León, Asturias, Cantabria, País Vasco y La Rioja.

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

1.2. Fines.

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

- Custodiar el patrimonio documental militar al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa.
- Proteger, conservar, organizar, y difundir el patrimonio documental militar.
- Desarrollar un sistema de gestión de documentos, aplicando de forma transversal un conjunto de funciones y procesos reglados a lo largo del ciclo vital de los documentos, para garantizar el acceso y uso de los mismos.



2. Servicios del Archivo.

2.1. Búsquedas en los fondos documentales del Archivo.

El Archivo Intermedio Militar Noroeste cuenta actualmente con 13 depósitos donde se custodian aproximadamente 7.250 metros lineales de documentación y 58.900 unidades de instalación, comprendiendo documentos datados entre los años 1729 y 2016. Reúne fondos de las Unidades, Cuerpos y Organismos que están o estuvieron situados en los territorios de las antiguas Regiones Militares Sexta, Séptima y Octava, Además, custodia en régimen de depósito la documentación generada por Juzgados y Tribunales Militares que tuvieron sede en dicha zona, cuya responsabilidad corresponde al Tribunal Militar Territorial Cuarto (A Coruña). La documentación de la justicia militar supone que el Archivo Intermedio Militar Noroeste preste el servicio de atención presencial a investigadores con mucha mayor intensidad de la en principio prevista para un Archivo Intermedio.

La composición de sus fondos documentales es la siguiente:

Cuadro de organización de fondos

Mando y Administración Territorial:

Capitanías Generales Regionales (s.XVIII-XXI)

Gobiernos Militares (s.XIX-XIX)

Comandancias de Obras (s.XVIII-XIX)

Unidades de la Fuerza:

Infantería (s.XIX-XXI)

Caballería (s.XIX-XXI)

Artillería (s.XIX-XXI)

Ingenieros (s.XIX-XXI)

Apoyo a la Fuerza:

Enseñanza y adiestramiento militar (s.XXI)

Sanidad militar (s.XIX-XX)

Parques y talleres militares (s.XIX-XX)

Servicios Territoriales (s.XX-XXI)



Reclutamiento:

Reclutamiento supraprovincial (s.XX)

Reclutamiento provincial (s.XX-XXI)

Justicia Militar (depósito):

Juzgados Togados Territoriales (s.XX)

Juzgados y Tribunales Militares (s.XIX-XX).

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.
- Es necesaria la solicitud de cita previa para asistir a la Sala de Investigadores.



2.4. Reproducción de documentos.

El Archivo facilita las copias necesarias para el ejercicio de derechos y deberes del personal usuario y para las actuaciones administrativas y judiciales. El tamaño máximo de las copias que se pueden facilitar es el de DIN A3. Está autorizado el uso de medios propios (cámara de fotos digital, teléfono móvil...) para la obtención de copias digitales, siempre que no se perjudique el estado de conservación de los documentos, y conforme las instrucciones del personal del Archivo.

El acceso a los expedientes judiciales depositados en el Archivo a de solicitarse al Presidente del Tribunal Militar IV (Plaza de Santo Domingo núm. 18. 15071 A Coruña. Telf.: 981 217 635. Correo electrónico: tmt4.amnistias@oc.mde.es); una vez obtenida dicha autorización, el usuario deberá ponerse en contacto con el Archivo para fijar una fecha en la que acudir a consulta la documentación, bien personalmente o bien otra persona a la que el Tribunal autorice.

2.5. Actividades culturales y educativas.

El Archivo ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas a grupos con finalidades educativas o de difusión del patrimonio. Las visitas deben de solicitarse al Archivo, y una vez evaluado su interés se envía al Instituto de Historia y Cultura Militar una solicitud de autorización; a la vista de la respuesta del Instituto de Historia y Cultura militar se responde a la institución o entidad que solicita la visita en sentido positivo o negativo. Los grupos que tengan programada una visita deberán enviar una relación de personas asistentes.

2.6. Sitio web.

Con el objetivo de expandir su presencia a través de Internet el Archivo Intermedio Militar Noroeste cuenta con espacios en las web de Patrimonio Cultural de Defensa y del Instituto de Historia y Cultura Militar, en los que se ofrece información sobre su cuadro de clasificación de fondos documentales y las condiciones de sus servicios.

2.7. Servicios complementarios.

- Taquillas.



- Soportes para cámaras

3. Derechos del personal usuario.

3.1. Derechos constitucionales.

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

3.2. Derechos genéricos.

El personal usuario tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, según lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico (artículo 13.d de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).



- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

3.3. Derechos específicos.

Igualmente, el personal usuario tendrá derecho a:

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

4. Participación del personal usuario.

El personal usuario del Archivo podrá participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Archivo a través de correo postal o correo electrónico.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Archivo



- 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.

- Norma General 5/95 de 20 de noviembre de 1995, sobre Organización de los Archivos Regionales.
- Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos Militares.
- Norma Técnica 08/13, de 3 de mayo, por el que establece el funcionamiento de los Archivos Militares del Ejército de Tierra.
- Orden DEF/486/2011, de 9 de febrero, por la que se establecen los precios públicos para la reproducción de documentos custodiados en los Archivos dependientes del Ministerio de Defensa.

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

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



- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero (BOE de 28 de enero), de Desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos Militares.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre (BOE del 15), por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.
- Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre (BOE del 25), por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.

6. Quejas y sugerencias.

6.1. Formas de presentación.

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

- De forma presencial en el propio archivo
- Por correo postal: Archivo Intermedio Militar Noroeste, “Baluarte El Infante”, Avenida del Rey, s/n, 15403 Ferrol (A Coruña)
- Por correo electrónico a la dirección aimnor@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

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 Noroeste y los derechos concretos del personal usuario, recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán conforme a los compromisos de calidad que se detallan a continuación y que hacen referencia, por una parte, a la calidad de la atención e información y, por otra, a la agilidad en la gestión:



- Informar a la persona investigadora y a la ciudadanía de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, consulta de documentos e instrumentos de descripción y servicios que ofrece el Archivo, en un plazo máximo de espera de 15 minutos.
- Respuesta a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico, en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo. En caso de que la información no se recoja en los instrumentos de descripción del Archivo, y deba procederse a una búsqueda manual, el plazo será de 2 meses, previa comunicación a la persona solicitante.
- Contestación a la petición de reserva de plaza en la Sala de Investigación en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el registro de la solicitud de cita previa. En dicha contestación se indicarán los detalles de la cita previa asignada (fecha y horario).
- Entrega de documentos solicitados en la Sala de Investigación, en un plazo máximo de espera de 45 minutos desde la recepción de la solicitud, siempre que la petición haga constar la signatura o referencia concreta de localización de los documentos.
- Expedición de certificados de asistencia a la Sala de Investigación, antes del final del día hábil siguiente al que se presenta la solicitud.
- Entrega de reproducciones para ejercicio de derechos en un plazo máximo de 1 mes a partir de la solicitud en firme.
- Entrega de reproducciones, de documentos originales para uso de investigación en un plazo máximo de 1 mes a partir del abono de la cantidad presupuestada, si el peticionario solicita un máximo de 250 copias durante dicho periodo. El plazo será de 45 días cuando un peticionario solicite un número superior de copias.
- Expedición de certificaciones y fotocopias compulsadas de documentos de libre acceso en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de realización de las copias solicitadas.
- Responder a las solicitudes de visitas guiadas para grupos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de registro de la solicitud en el Archivo. Estas solicitudes deberán ser tramitadas con, al menos, con 15 días hábiles de antelación a la fecha prevista de la visita.
- Responder a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo 15 días desde la fecha de registro de la solicitud en el Archivo. Las solicitudes deberán tramitarse por las instituciones con 2 meses como mínimo de antelación para exposiciones en territorio nacional y de 7 meses para exposiciones fuera del territorio nacional, ambos plazos respecto a la fecha prevista para la inauguración de la exposición.



8. Indicadores del nivel de calidad.

El Archivo evaluará anualmente la calidad de su servicio, teniendo en cuenta el número de:

- Consultas de información a la persona investigadora y a la ciudadanía de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, consulta de documentos e instrumentos de descripción y servicios que ofrece el Archivo, atendidas en un plazo máximo de espera de 15 minutos, y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico, efectuadas en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las consulta por fax, correo postal o correo electrónico, en caso de que la información no se recoja en los instrumentos de descripción del Archivo, y deba procederse a una búsqueda manual, efectuadas en el plazo de 2 meses, y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de Reserva de plaza en la Sala de Investigación, contestadas en un plazo de espera máximo de 10 días contados a partir de la fecha de registro de entrada de la solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia a la Sala de Investigación, expedidos antes del final del día hábil siguiente al que se presenta la solicitud, y porcentaje sobre el total de solicitudes recibidas.
- Entregas de reproducciones para el ejercicio de derechos, en un plazo máximo de 1 mes a partir de la solicitud en firme, y porcentaje sobre el total.
- Entregas de reproducciones para uso de investigación, en un plazo máximo de 1 mes a partir del abono de la cantidad presupuestada, de peticiones con un máximo de 250 copias durante dicho periodo, y porcentaje sobre el total.
- Entregas de reproducciones para uso de investigación, en un plazo máximo de 45 días a partir del abono de la cantidad presupuestada, de peticiones de más de 250 copias durante dicho periodo, y porcentaje sobre el total.
- Expediciones de certificaciones y fotocopias compulsadas de documentos de libre acceso en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de realización de las copias solicitadas y porcentaje sobre el total.



- Respuestas, en un plazo inferior a 7 días hábiles desde la fecha de registro de entrada en el Archivo, a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, y tramitadas al menos con 15 días hábiles de anticipación a la fecha propuesta, y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de registro de entrada en el Archivo, tramitadas por las instituciones con 2 meses como mínimo de antelación para exposiciones en territorio nacional y de 7 meses para exposiciones fuera del territorio nacional, y porcentaje sobre el total.

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

9.1. Medidas de igualdad de género.

Para asegurar la igualdad de género, el Archivo Intermedio Militar Noroeste 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).
- Soportes para cámaras
- Taquillas.

Para facilitar la visita a las personas con discapacidades, el Archivo presenta los siguientes servicios (se puede organizar por discapacidad visual, discapacidad auditiva, discapacidad intelectual y accesibilidad física):



- 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.

El Archivo Intermedio Militar Noroeste 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 señalizado, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un Plan de autoprotección.

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

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

El Archivo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad contra incendios.

10.2. Gestión de calidad.

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



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 en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

11. Medidas de subsanación.

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

En el caso de incumplimiento, la Dirección del Archivo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas a la persona interesada, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Las quejas formuladas no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer las personas interesadas.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 al 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículo 9. c, del



Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

12. Información complementaria.

12.1. Horarios.

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

Días de cierre: Sábados y domingos, días 24 y 31 de diciembre, festivos nacionales (según calendario), autonómicos (17 de mayo y 25 de julio), y locales (7 de enero y Lunes de Pascua)

Sala de Investigadores: de martes a jueves de 09:00 a 14:00 horas, siempre con cita previa.

Además, cerrará excepcionalmente por necesidades del servicio, comunicándose al público con la debida antelación.

12.2. Accesos.

Estación de autobuses y tren a 5 minutos a pie.

Autobús: Madrid-Ferrol (Empresa Alsa). Desde la Estación Sur de Autobuses y desde la Terminal 4 del Aeropuerto de Barajas. Vigo-Santiago-A Coruña-Ferrol (Empresa Monbus).

Tren: Madrid-Ferrol desde la estación de Chamartín.

Coche: AP-9 dirección Coruña-Ferrol, salida Canido-centro ciudad, dirección Plaza de España. Desde Madrid A-6.

12.3. Direcciones y contactos.

Dirección postal: Archivo Intermedio Militar Noroeste, “Baluarte El Infante”, Avenida del Rey, s/n, 15403 Ferrol (A Coruña)

Teléfonos:

- Centralita: (34) 981 319 009
- Dirección: (34) 981 319 051



- Área Técnica: (34) 981 319 020
- Sala de Consultas y reserva de puesto en la misma: (34) 981 319 027

Correo electrónico: aimnor@mde.es

Espacio en la web del Instituto de Historia y Cultura Militar:

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

Espacio en la web de Patrimonio Cultural de Defensa:

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

12.4. Otros datos de interés.

Cómo llegar:

<https://goo.gl/maps/mLw9qJVCnEMcFtxUA>

* La Dirección del Archivo Intermedio Militar Noroeste 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.