



CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE SEGOVIA

ÍNDICE

1. Datos identificativos y fines del Archivo.
 - 1.1. Datos identificativos.
 - 1.2. Fines.
2. Servicios del Archivo.
 - 2.1. Búsquedas en los fondos documentales del Archivo.
 - 2.2. Asesoramiento sobre fuentes documentales en otros centros.
 - 2.3. Sala de Investigación.
 - 2.4. Reproducción de documentos.
 - 2.5. Actividades culturales y educativas.
 - 2.6. Sitio web.
3. Derechos del personal usuario.
 - 3.1. Derechos constitucionales.
 - 3.2. Derechos genéricos.
 - 3.3. Derechos específicos.
4. Participación del personal usuario.
5. Normativa reguladora.
 - 5.1. Normativa específica del Archivo.
 - 5.2. Normativa general de los Archivos del Sistema Archivístico de Defensa.
6. Quejas y sugerencias.
 - 6.1. Formas de presentación.
 - 6.2. Tramitación y contestación.
 - 6.3. Efectos.
7. Compromisos de calidad.



8. Indicadores del nivel de calidad.
9. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación.
 - 9.1. Medidas de igualdad de género.
 - 9.2. Medidas de acceso al servicio y mejora de las condiciones de prestación.
 - 9.3. Compromiso ético de actuación del personal.
10. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
 - 10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.
 - 10.2. Gestión de calidad.
 - 10.3. Gestión medioambiental.
11. Medidas de subsanación.
12. Información complementaria.
 - 12.1. Horarios.
 - 12.2. Accesos.
 - 12.3. Direcciones y contactos.
 - 12.4. Otros datos de interés.



1. Datos identificativos y fines del Archivo.

1.1. Datos identificativos.

El Archivo General Militar de Segovia 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 Alcázar de Segovia por la reina María Cristina, mediante Real Decreto de 22 de junio de 1898, con la finalidad de refundir los archivos dependientes del Ministerio de la Guerra y custodiar todos los documentos que merecieran conservarse, y no fuesen de uso y consulta frecuente por la Administración Central del Ramo de la Guerra y de las Capitanías Generales, Comandancias Generales exentas y Gobiernos Militares. Tras el “Desastre del 98”, a esta documentación inicial se unió la perteneciente a los Ejércitos de Cuba, Puerto Rico y Filipinas.

Sin embargo, el fondo documental actual se ha ido enriqueciendo con las nuevas remesas de documentación recibidas desde el Ministerio/ Cuartel General del Ejército a lo largo de todo el siglo XX hasta la actualidad, y por otro lado, se han realizado entregas de documentos que no tenían espacio en Segovia al resto de los archivos históricos del Ejército de Tierra.

Desde su creación, el Archivo está alojado dentro del Alcázar de Segovia, y desde 1960 aproximadamente, ocupa también varias estancias del edificio de la Casa de la Química, ubicado dentro de la misma parcela.

En la actualidad el Archivo 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.

1.2. Fines.

El Archivo General Militar de Segovia 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.



- La recepción de la documentación que deba custodiarse permanentemente, por ser garante de derechos de los ciudadanos y de la Administración o testimonio válido para la investigación. El Archivo recoge documentos con una antigüedad superior a los 20 años.
- La organización y descripción de sus fondos según las normas técnicas recomendadas por el Consejo Internacional de Archivos, y las ya existentes en España.
- La conservación de sus fondos en condiciones adecuadas como parte integrante del patrimonio documental militar español.
- La difusión del patrimonio documental militar de forma libre y gratuita, para que pueda ser accesible a todos los ciudadanos.
- 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 Segovia acoge un importante volumen de documentación histórica que ocupa más de 15.000 metros lineales de estanterías, donde se conservan más de 82.000 unidades de instalación con un amplio abanico cronológico que abarca fundamentalmente desde el siglo XVIII hasta la actualidad.

La organización actual de sus fondos responde al siguiente cuadro de clasificación:

1. Secretaría de Estado y de Despacho de la Guerra / Ministerio de Guerra / Ministerio del Ejército:

1.1. Personal (1750-1990)

1.2. Asuntos (s. XVIII-XX)

1.3. Material (s. XVIII-XX)

2. Mando y Administración Territorial (1769-s. XX)

3. Unidades de la Fuerza (1867-1990)



- 3.1. Infantería.
- 3.2. Caballería.
- 3.3. Artillería.
- 3.4. Ingenieros.
- 4. Unidades de apoyo a la Fuerza (s. XX)
 - 4.1. Prisiones militares
 - 4.2. Sanidad Militar
 - 4.3. Servicios Territoriales.
- 5. Consejo Supremo de Guerra y Marina y de las Capitanías Generales
 - 5.1. Sala de Gobierno (1761-1848)
 - 5.2. Sala de Justicia (XVI-XIX)
- 6. Junta del Montepío Militar (pensiones; 1761-1848)
- 7. Fondos judiciales (1595-1992)
- 8. Otros fondos
 - 8.1. Circulares (1598-1887)
 - 8.2. Planos (1700-1920)



2.2. Asesoramiento sobre fuentes documentales en otros centros.

El personal técnico facilitará orientación inmediata y personalizada a los usuarios que así lo demanden sobre los fondos custodiados en el Archivo, así como de otros archivos y centros que pueden resultar de utilidad en la investigación o búsqueda de información de que se trate. Esta información podrá ser solicitada de forma presencial o a través de cualquiera de los medios de relación establecidos por la Administración: correo electrónico, correo postal, teléfono, etc.

2.3. Sala de Investigación.

La Sala de Investigación del Archivo es de libre acceso; sólo es necesario a solicitud de cita previa, a través de correo electrónico, teléfono o fax, y la presentación del Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Número de Identificación de Extranjeros al personarse en las instalaciones del Archivo. Ofrece los siguientes servicios:

- Información sobre los fondos del Archivo y orientación sobre los instrumentos de descripción y bases de datos disponibles.
- Consulta directa de documentos originales en función de la normativa sobre acceso vigente. Cada usuario debe adelantar la lista de documentación a examinar, sin exceder de quince expedientes o diez legajos para cada jornada de trabajo.
- 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, sujeto al cumplimiento de la normativa específica.
- Expedición de certificados de asistencia a la Sala de investigación.
- Consulta de la biblioteca auxiliar del Archivo, compuesta por monografías relacionadas con la archivística y los fondos documentales del Archivo.



2.4. Reproducción de documentos.

El Archivo facilita copias de los documentos originales en papel o en formato digital, de acuerdo con los procedimientos y normas internas de reproducción de documentos, y según los límites, tarifas y formas establecidos por la legislación y normativa vigente (Orden DEF/486/2011, de 9 de febrero, por la que se establecen los precios públicos para la reproducción de documentos custodiados en los archivos dependientes del Ministerio de Defensa).

Las peticiones podrán ser solicitadas a través de la Sala de consulta o por correspondencia. Generalmente se tramitarán por orden de ingreso, aunque dando prioridad a las necesarias para el ejercicio de derechos y deberes del personal usuario y para las actuaciones administrativas y judiciales, de acuerdo con las directrices de la Dirección del Centro. 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.

Las solicitudes tramitadas a través de la Sala de consulta se cumplimentarán en los impresos existentes y será necesario el pago previo a la entrega de las copias. Las peticiones realizadas por correspondencia deberán detallar su contenido concreto y requieren la elaboración previa de un presupuesto que, una vez aceptado y abonado por el interesado, dará lugar a la formalización del pedido.

Las peticiones masivas de documentación deberán ser objeto de convenio, según se explicita en el Reglamento de Archivos Militares.

La publicación de reproducciones fotográficas de documentos deberá ser puesta en conocimiento del Archivo, siendo preceptivo citar la procedencia de los mismos.

2.5. Actividades culturales y educativas

Se ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas, gratuitas, a grupos de estudiantes u otros colectivos interesados, hasta un máximo de 25 personas, en horario de mañana. Para concertarlas el profesor, coordinador o encargado del grupo deberá ponerse en contacto con la Secretaría del Archivo, donde se le indicarán los días y horarios disponibles, y los trámites que deben realizarse.



El Archivo mantiene con carácter anual exposiciones temáticas permanentes, organizadas con motivo de la celebración del Día Internacional de los Archivos u otras efemérides, cuya visita podrá concertarse de forma conjunta o individual a las visitas guiadas del centro.

Igualmente el Archivo General Militar de Segovia ofrece la posibilidad de tramitar el préstamo de documentos bajo su custodia para ser exhibidos en exposiciones de forma temporal, que se tramitará de acuerdo al Reglamento de Archivos Militares y las normas y directrices desarrolladas para los archivos del Sistema Archivístico de Defensa.

Las posibles variaciones que puedan originarse en la prestación de todos estos servicios serán debidamente anunciadas en el Portal de Patrimonio Cultural de Defensa.

2.6. Sitio web.

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

- Patrimonio Cultural de Defensa:

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

- Instituto de Historia y Cultura Militar:

<https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/ihycm/Archivos/archivos-generales/agm-segovia-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 (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).
- 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.

Los usuarios del Archivo General Militar de Segovia podrán participar en la mejora de los servicios que se prestan 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.
- Expresión de sus opiniones a través de la encuesta de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios que el Archivo tiene a disposición de sus usuarios
- 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:

- Real Decreto de 22 de junio de 1898, de creación del Archivo General Militar de Segovia.
- 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 11/2007, de 22 de junio (BOE del 23), por la que se regula el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- 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 cualquiera de los registros habilitados por los órganos de la Administración General del Estado, o en el formulario de quejas y sugerencias del Archivo.
- Por correo postal, dirigido a la Dirección del Archivo (Plaza Reina Victoria Eugenia, s/n. 40003 Segovia)
- Por correo electrónico (agmsegovia@et.mde.es), debiendo estar suscritas con la firma electrónica del interesado.
- A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa: <https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados 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 General Militar de Segovia 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 45 días a partir del abono de la cantidad presupuestada, si el peticionario solicita un máximo de 250 copias durante dicho periodo. El plazo será de 180 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 45 días 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 180 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 General Militar de Segovia 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 a todos los usuarios del Archivo, sin que pueda existir discriminación alguna por razón de nacionalidad, sexo, edad, raza o religión, 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 exterior.
- Puntos de información al público situado en los accesos a las dependencias del AGMS.
- Taquillas.
- Zonas de descanso con dispensador de agua.

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

- Acceso sin barreras hasta la Sala de Investigación.
- Aseos adaptados en zonas de acceso público, convenientemente señalizados.



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 emergencia convenientemente señalizado, que 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.
- Implementar 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 de flujo de agua.
- Sistema de seguridad contra incendios.

10.2. Gestión de calidad.

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

10.3. Gestión medioambiental.

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

- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.



- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que el Archivo 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.

Información general (área de Referencias):

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

Sala de consulta:



De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h., previa cita

Días de cierre: sábados, domingos y festivos nacionales, festivos autonómicos (23 de abril) y festivos locales (29 de junio y 25 de octubre), así como aquellos días que, por alguna circunstancia especial o hecho relevante, se determine oportunamente, comunicándose al público con la debida antelación en el Portal de Patrimonio Cultural de Defensa.

12.2. Accesos.

El Archivo General Militar de Segovia se encuentra ubicado dentro del recinto del Alcázar (Plaza Reina Victoria Eugenia, s/n. 40003 Segovia).

El Archivo se encuentra situado en la primera planta del Alcázar, y el acceso se realiza a través de la entrada al mismo.

La Sala de Investigación se encuentra en la planta baja del edificio de la Casa de la Química, y cuenta con su propio control de entrada.

Medios de transporte:

- Autobús; línea Madrid-Segovia (empresa Avanzabus: www.avanzabus.com/)
- Ferrocarril (www.renfe.es):
 - AVE (Madrid-Valladolid), con salida desde la estación de Chamartín y parada en la estación Segovia-Guiomar, con conexión con los autobuses urbanos L11 y L12.
 - Tren regional, con salida desde la estación de Atocha y parada en la estación de Segovia
- Servicio de Radio Taxi: 92 144 50 00

12.3. Direcciones y contactos.

Dirección postal:

Plaza Reina Victoria Eugenia, s/n. 40003 Segovia.

Teléfonos y correo electrónico:



MINISTERIO
DE DEFENSA

EJÉRCITO DE TIERRA

INSTITUTO DE HISTORIA Y CULTURA MILITAR
ARCHIVO GENERAL MILITAR DE SEGOVIA

Teléfono: (+34) 92 146 07 58

Fax: (+34) 92 146 07 57

Correo electrónico: agmsegovia@et.mde.es

* La Dirección del Archivo General Militar de Segovia 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.