

Ley 11/2007, 22 de junio (BOE del 23), por el que se regula el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre (BOE de 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.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

## Identificación y fines del Archivo

El Archivo Intermedio Militar Sur es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Defensa a través del Instituto de Historia y Cultura Militar.

El Archivo tiene como fin organizar, custodiar, tratar y transferir, cuando corresponda, la documentación producida y conservada por las Unidades del ET con base en Andalucía y Murcia.

El Archivo Intermedio Militar Sur, por razón de los fondos que actualmente custodia, presta también un servicio a la consulta con fines culturales y de investigación. El Departamento de Referencias es el que proporciona a los usuarios el acceso a la consulta de cualquier documento, excepto aquellos que contengan datos que estén restringidos por las disposiciones vigentes, y tiene como misión específica atender a los usuarios (investigadores, ciudadanos y Administración).

Desde la Subdirección de Patrimonio del Instituto de Historia y Cultura Militar se elaboran, dirigen y coordinan las mencionadas actuaciones de custodia, conservación y difusión del Patrimonio Documental.

### Información complementaria

#### Horarios:

- Sala de Consulta
- De Lunes a Viernes de 09.00 a 14.00 h. excepto festivos
- Agosto cerrado

#### Servicio de documentos

- De Lunes a Viernes de 09.00 a 14.00 h.

- Cerrado: sábados y domingos; 24 y 31 de diciembre. Fiestas nacionales, fiestas de la Comunidad Autónoma (28 de Febrero) y locales de Sevilla .

#### Dirección:

- Avda. de La Borbolla 27-29
- 41013, Sevilla- España

#### Teléfonos:

- 954 248120
- 954 248121
- Fax: (34) 954 248113

- Correo electrónico:

- aimsur@et.mde.es

#### Acceso

- La entrada al Archivo es libre, previa presentación de documentación acreditativa al servicio de seguridad del acuartelamiento La Borbolla
- El edificio del Archivo se encuentra dentro del acuartelamiento La Borbolla, de Sevilla.

#### Página web

Archivo Intermedio Militar Sur:  
<http://www.portalcultura.mde.es/AreaCultural/archivos/Andalucia>  
Censo Guia de Archivos de España e Iberoamérica):  
<http://www.censoarchivos.mcu.es>

Sede electrónica del Ministerio de Defensa:  
<https://www.defensa.gob.es/archivos>  
Cómo llegar

#### Tren

Cercanías RENFE. Estación de San Bernardo  
Líneas C1, C2, C7, C10

#### Metro

Estación de San Bernardo

#### Autobuses urbanos

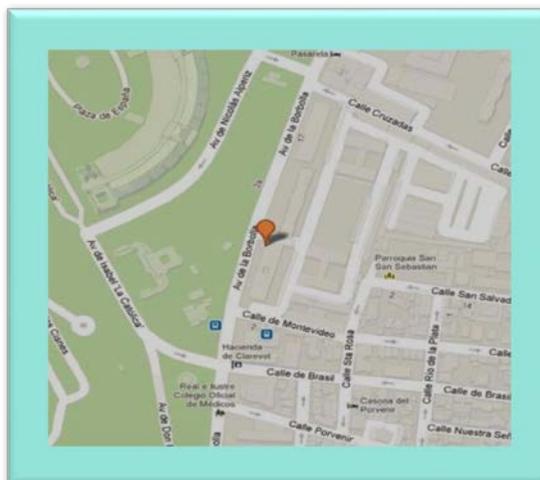
Líneas 1, 30, 31, 37 y A5 (nocturno)

# Carta

de Servicios

2016

## Archivo Intermedio Militar Sur



\* La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Archivo.

Edita: © Ministerio de Defensa. Secretaría General Técnica..



## Servicios que presta el Archivo

### Información general

Asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos en los fondos documentales del Archivo y otros centros dependientes del Ministerio de Defensa; información y orientación personalizada sobre la consulta que desea realizar y sobre el manejo de las bases de datos del Archivo.

### Consulta de documentos

Se facilita la consulta directa de los fondos documentales en la Sala de Consulta y la consulta por correspondencia, teléfono, fax, correo electrónico. El Archivo es de libre acceso a los usuarios, que tan solo han de mostrar su DNI, Pasaporte, o NIE al servicio de seguridad del Acuartelamiento La Borbolla y cuando se le requiera en el Archivo.. La Sala de Consulta dispone de ordenadores para la consulta.

### Reproducción de documentos

El Archivo ofrece, con los límites, tarifas y formas de pago establecidos en la normativa vigente, reproducción de sus fondos en fotocopia.

### Autoservicio de fotocopias

No existe

### Biblioteca especializada

Cuenta con biblioteca a disposición de los usuarios en la Sala de Consulta.

### Préstamos para exposiciones

Según órdenes particulares

### Actividades culturales y educativas

No se realizan

### Servicios complementarios

El Archivo cuenta con zona de descanso. .

## Derechos específicos de los usuarios

- A acceder libre y gratuitamente al Archivo, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- A acceder a la Sala de Consulta, previa acreditación y aceptación de sus normas internas.
- A recibir información y orientación sobre los fondos del Archivo.
- A acceder a los documentos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- A disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

## Compromisos de calidad

- Informar al investigador y al ciudadano de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, consulta de documentos y los servicios que ofrece el Archivo en un plazo máximo de 30 minutos.
- Respuesta a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico, en el plazo máximo de 15 días, a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo.
- Expedición de certificados de asistencia a la Sala de Consulta en un plazo máximo de 24 horas.
- Entrega de documentos y microfilmes solicitados en la Sala de Consulta, en un plazo máximo de espera de 30 minutos desde la recepción de la solicitud.
- Entrega de reproducciones en un plazo máximo de 1 mes a partir de la aceptación del presupuesto o pedido en firme.
- Obtención de certificaciones y fotocopias compulsadas de documentos de libre acceso, en un plazo máximo de 10 días desde la fecha de realización de las copias solicitadas.
- Expedición por vía de urgencia, de un máximo de 50 fotocopias por usuario al mes, con un plazo de entrega inferior a 72 horas desde la fecha de recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo, que deberán tramitarse por las instituciones con 2 meses como mínimo de antelación a la fecha prevista para la inauguración de la exposición.
- El plazo de contestación de las quejas y sugerencias será inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo.

## Indicadores del nivel de calidad

Teniendo en cuenta el número de:

- Consultas de información formuladas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno y documentos, atendidas en un plazo máximo de espera de 30 minutos y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico, en el plazo máximo de 15 días, a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia expedidos en el plazo máximo de 24 horas y porcentaje sobre el total.
- Documentos entregados en la Sala de Consulta, en un plazo máximo de espera de 30 minutos desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción entregados en un plazo máximo de 1 mes a partir de la aceptación del presupuesto o pedido en firme y porcentaje sobre el total.
- Certificaciones y fotocopias compulsadas de documentos de libre acceso en un plazo máximo de 10 días desde la fecha de realización de las copias solicitadas y porcentaje sobre el total.
- Fotocopias expedidas por vía de urgencia de un máximo de 50 fotocopias por usuario al mes, con un plazo de entrega inferior a 72 horas desde la fecha de recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones respondidas en un plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo, que han sido tramitadas por las instituciones con 2 meses como mínimo de antelación a la fecha prevista para la inauguración de la exposición, y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.

## Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Archivo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Archivo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá carta de disculpas al ciudadano, 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.

## Participación de los usuarios

Los usuarios del Archivo pueden participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Archivo.
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción.

## Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el formulario disponible en el Archivo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Archivo, ubicada en la Avenida de La Borbolla, 27-29, - 41013 Sevilla.
- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica del interesado a la siguiente dirección: [aimsur@et.mde.es](mailto:aimsur@et.mde.es)

## Normativa reguladora

- Real Decreto 2598/1998 de 4 de diciembre de 1998 por el que se aprueba el reglamento de Archivos Militares.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE del 27), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, art. 37.
- Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE del 22), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Norma Técnica Nº 2 DEL Ministerio de Defensa sobre altas y bajas de documentos en los archivos militares