

# Carta de Servicios

2019-2022

Archivo General  
de la Administración



# Carta de Servicios

2019-2022

Archivo General  
de la Administración





Catálogo de publicaciones del Ministerio: [www.culturaydeporte.gob.es](http://www.culturaydeporte.gob.es)  
Catálogo general de publicaciones oficiales: [publicacionesoficiales.boe.es](http://publicacionesoficiales.boe.es)

Edición 2018



MINISTERIO DE CULTURA  
Y DEPORTE

Edita:  
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General de Atención al Ciudadano,  
Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-18-001-4  
DOI: 10.4438/030-18-001-4

# Índice

Datos identificativos y fines del Archivo **5**

Servicios del Archivo **9**

Derechos de los usuarios **15**

Participación de los usuarios **16**

Normativa reguladora **17**

Quejas y sugerencias **18**

Compromisos de calidad **20**

Indicadores del nivel de calidad **21**

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio **22**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **24**

Medidas de subsanación **25**

Información complementaria **25**



## Datos identificativos y fines del Archivo

### Datos identificativos

El Archivo General de la Administración (AGA) es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura y Deporte, dependiente de la Subdirección General de los Archivos Estatales (Dirección General de Bellas Artes). Fue creado por el Decreto 914/1969, de 8 de mayo, que configuró de forma definitiva el sistema de archivos de la Administración Central del Estado. En el texto del preámbulo queda de manifiesto que sus antecedentes se remontan al siglo XVI, ya que, por las funciones que se le encomiendan, es el heredero directo del Archivo General de Simancas y del desaparecido Archivo General Central de Alcalá de Henares.

Cuando se crea, bajo la denominación de Archivo General de la Administración Civil del Estado, se recupera la red de archivos de la Administración Central del Estado existente con anterioridad y trunca da tras la desaparición del Archivo General Central que, ubicado también en Alcalá de Henares, sufrió un incendio en 1939. En el mismo Decreto, se regulan los plazos para las transferencias entre los diferentes archivos del sistema, y se establece un plazo general de quince años para que los ministerios transfieran al AGA sus documentos, y un periodo de veinticinco años para que aquellos documentos que hayan perdido su vigencia administrativa y tengan carácter histórico sean transferidos al Archivo Histórico Nacional.

Los primeros ingresos se realizaron a finales de 1972, aunque la inauguración oficial del AGA no fue hasta el 27 de marzo de 1976 debido a las vicisitudes que marcaron la vida política de nuestro país a partir de diciembre de 1973.

Sus fondos han sido producidos, en su mayor parte, por la actividad de los organismos públicos en el ámbito de la Administración Central. Hay un volumen importante de documentación procedente de

organismos de la Administración Central Periférica radicada en Madrid, así como de la Administración Española en el norte de África, finiquitada en noviembre de 1975 tras el abandono de la provincia del Sahara. De igual forma, destacan los documentos producidos por las instituciones político-administrativas del período 1939-1975, los fondos producidos por la actividad de los órganos del Poder Judicial, por la Administración Consultiva, Institucional y Corporativa, así como los del entramado empresarial del Instituto Nacional de Industria, como ENCASO o CEPSA, o de los órganos rectores de la cadena de prensa del Movimiento, denominada durante la Transición como Medios de Comunicación Social del Estado. Así mismo, la documentación generada por los distintos órganos judiciales desde el Tribunal Supremo, la Audiencia Nacional o los juzgados de Madrid, también colaboró en la rápida colmatación de los 160 kilómetros lineales de estanterías del AGA.

Desde sus inicios podemos distinguir dos etapas, diferenciadas por las transformaciones políticas y sociales que se producen a partir de la Constitución de 1978.

La primera etapa, comprendida entre 1972 y 1985, podemos definirla como de salvaguarda del Patrimonio Documental. Durante este período se produce una recogida masiva de fondos, que en muchos casos no disponían del control archivístico necesario ya que, debido a la inexistencia de archivo intermedio entre 1939 y 1972, los archivos centrales no pudieron dedicar la atención necesaria a dichos fondos. A esto habría que añadir los acontecimientos desarrollados con posterioridad a 1975 y que finalizaron con la transformación político-administrativa del Estado, de la que resultó la desaparición de numerosas instituciones que habían funcionado durante el régimen de Franco. De esta manera, a partir de la publicación del Real Decreto de julio de 1977, el Archivo General de la Administración comienza a recoger los fondos de estas instituciones para evitar su desaparición.

Otro de los acontecimientos que marcan la historia de este Archivo será el traslado de los juzgados de



Madrid a su nueva sede de la Plaza de Castilla, lo que supuso un gran ingreso de documentación producida por la Administración de Justicia.

La segunda etapa del Archivo, que podemos situar a partir de 1986, se caracteriza por la consolidación de las transferencias regulares de fondos desde los archivos centrales, dotando a la Administración General del Estado nuevamente de un sistema de archivos eficaz.

Por otra parte, tal y como se expresa en su decreto de creación, el Archivo General de la Administración tiene la misión de valorar qué fondos deben ser transferidos al Archivo Histórico Nacional y cuáles pueden ser eliminados, elevando propuestas de dictamen a la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos.

En la actualidad, es el Real Decreto 1708/2011<sup>1</sup> el que define las funciones como archivo intermedio del AGA como responsable de la custodia de los documentos generados y reunidos por los diferentes departamentos ministeriales y sus organismos públicos, una vez finalizada su fase activa conforme a lo establecido en sus respectivos calendarios de conservación. Además, en virtud del mismo, el AGA tiene la misión de identificar y valorar los fondos documentales a fin de elevar a la Comisión Superior Calificadora de Documentos las propuestas pertinentes de eliminación, o en su caso, de conservación permanente.

Así pues, además de sus funciones como archivo intermedio, el AGA debe asumir funciones de archivo histórico conservando la documentación de carácter histórico debido a la imposibilidad de realizar transferencias al Archivo Histórico Nacional ante su falta de espacio.

---

<sup>1</sup> 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.

## Cuadro de organización de fondos del Archivo General de la Administración

### 1. Archivos públicos

#### 1.1. Poder judicial

- 1.1.1. Ámbito nacional ..... 1622 - 1990
- 1.1.2. Ámbito territorial ..... 1857 - 1988
- 1.1.3. Ámbito provincial ..... 1885 - 1988
- 1.1.4. Ámbito de partido judicial ..... 1604 - 1985
- 1.1.5. Ámbito local ..... 1861 - 1977
- 1.1.6. Jurisdicciones especiales ..... 1597 - 1997

#### 1.2. Poder ejecutivo

- 1.2.1. Administración General del Estado ..... 1725 - 1999
- 1.2.2. Administración institucional ..... 1889 - 1992
- 1.2.3. Administración corporativa .. 1803 - 1975\*
- 1.2.4. Movimiento nacional ..... 1901 - 1985\*
- 1.2.5. Administración española en África ..... 1773 - 1979
- 1.2.6. Administración supranacional ..... 1922 - 1956

### 2. Privados

- 2.1. Asociaciones ..... 1813 - 1947
- 2.2. Empresas ..... 1892 - 1985

---

\* En virtud de Resolución de 16 de junio de 2014, del Director General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, estos fondos documentales quedan adscritos al Archivo General de la Guerra Civil Española, del Centro Documental de la Memoria Histórica, aunque permanecen depositados en el Archivo General de la Administración hasta que se formalice su traslado definitivo.





## Fines

El Archivo General de la Administración tiene como finalidad organizar, custodiar, conservar y difundir la documentación y sus tres objetivos genéricos son los propios de todos los archivos históricos estatales y de los grandes archivos actualmente existentes:

- La conservación de la documentación, aplicando criterios de conservación preventiva (limpieza y control de las condiciones ambientales) y realizando trabajos de restauración en el laboratorio del Archivo.
- La descripción de sus fondos a nivel de serie documental, según las normas recomendadas por el Consejo Internacional de Archivos y las ya existentes en España.
- La difusión de su patrimonio documental, de forma libre y gratuita, para que pueda ser accesible a los investigadores y usuarios, de manera que el Archivo se convierta en un centro de estudios e irradiación de la cultura e historia española.

Con estos objetivos, el Archivo se organiza en una dirección y dos departamentos denominados de Referencias y de Descripción y Conservación para, en razón de la naturaleza y calidad de sus fondos, prestar un servicio preferente a la consulta con fines administrativos, culturales y de investigación. A través del Departamento de Referencias se facilita el acceso a la consulta de cualquier documento, cumpliendo su misión específica de atender a los usuarios (Administración, ciudadanos e investigadores).

Desde la Subdirección General de los Archivos Estatales se elaboran, dirigen y coordinan las mencionadas actuaciones de recogida, custodia, conservación y difusión del patrimonio documental.

## Servicios del Archivo

### Información general

En el Archivo General de la Administración los usuarios reciben información y orientación personalizada

sobre la consulta que deseen realizar, así como asesoramiento en la búsqueda y localización de fondos documentales y bibliográficos, tanto del propio Archivo como de otros archivos y centros técnicos.

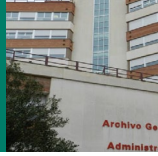
Del mismo modo, responde a las consultas remitidas por correo postal, electrónico o fax por parte de investigadores, ciudadanos o instituciones públicas o privadas sobre los fondos documentales del Archivo General de la Administración y restantes archivos estatales.

### Consulta de documentos

Mediante el Portal de Archivos Españoles (PARES), <https://pares.mecd.gob.es/>, el ciudadano puede acceder vía Internet, de forma libre y gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier lugar del mundo, a las imágenes y descripciones de documentos disponibles, que se irán incrementando y actualizando de forma progresiva.

Además, los ciudadanos pueden acceder a los fondos documentales de forma presencial en la sala de consulta, donde se proporciona:

- **Información sobre los fondos documentales:** se orienta a los usuarios en el manejo de los instrumentos de descripción y bases de datos disponibles en la sala. Se atienden las consultas de ciudadanos que necesitan antecedentes administrativos.
- **Consulta directa de documentos originales:** cada usuario puede solicitar un máximo de 10 unidades de instalación al mismo tiempo. La consulta se realiza de manera individual, de tal manera que cada usuario debe ocupar un solo puesto, no pudiendo compartir una unidad de instalación con otro usuario. Si se precisa consultar un gran volumen de unidades, se deberá comunicar al responsable de la sala para que, en función del número de usuarios que haya en ese momento, decida si se puede dar curso a la petición.
- **Consulta de imagen digital de documentos especiales:** dado que no se permite la consulta de



documentos originales que cuentan con reproducción previa (art. 25.2 del R.D. 1708//2011, de 18 de noviembre), la sala de consulta dispone de puestos informáticos para facilitar su consulta.

- **Reserva anticipada**, presencial, para consulta en sala de hasta seis unidades de instalación durante un máximo de cinco días para efectuar la consulta sin tener que esperar nuevamente su localización en depósito.
- **Expedición** de certificados de asistencia de usuarios a la sala de consulta y diligencias y compulsas de reproducciones de documentos pertenecientes a los fondos del Archivo General de la Administración.

El acceso a la documentación del Archivo General de la Administración se regula principalmente por lo dispuesto la Ley 16/1985 de Patrimonio Histórico Español y el Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos y su régimen de acceso, estableciendo con carácter general la libre consulta de todos los documentos, salvo aquellos que afecten a materias clasificadas de acuerdo con la legislación sobre secretos oficiales, o cuando la difusión de su contenido entrañe riesgos para la seguridad y defensa del Estado o la averiguación de delitos.

Para la consulta de documentación que pueda estar afectada por la legislación vigente en estas materias, será necesario solicitar un informe de acceso previo, que se tramita desde la misma sala de consulta. Asimismo, se requerirá autorización expresa de la Dirección del Archivo para la consulta de:

- Documentos en mal estado de conservación o en restauración (art. 62 Ley 16/1985 del Patrimonio Histórico Español).
- Documentación en proceso de organización, reinstalación, descripción o reproducción.
- Fondos especiales (pergaminos, placas de vidrio, carteles y mapas o planos de gran formato, etc.)

## Reproducción de documentos

El Archivo ofrece, con los límites, tarifas y formas de pago establecidos por la legislación vigente, las siguientes modalidades de reproducción:

- Se facilitan copias de los originales en formato digital o copia en papel, de acuerdo a los procedimientos y las normas internas de reproducción de documentos y según los precios y condiciones establecidos en la Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril, por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.
- La publicación de reproducciones fotográficas de documentos requiere la firma de una licencia previa de reproducción de documentos con la Subdirección General de los Archivos Estatales.
- Para aquellos fondos sobre los que el Ministerio de Cultura y Deporte no disponga de los derechos de autor, se informará puntualmente al usuario para que pueda gestionar dichos derechos ante la persona física o jurídica competente.

## Biblioteca especializada del Archivo

Especializada en temas archivísticos, históricos e institucionales relacionados con los organismos productores y fondos documentales que custodia el Archivo, está a disposición tanto de los usuarios externos como de los propios trabajadores del centro. Cuenta con una colección de casi 19 000 monografías y más de 2 000 titulaciones periódicas, que forma parte del Catálogo Colectivo de las bibliotecas especializadas del Centro de Información Documental de Archivos (CIDA) y de los archivos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales, cuyos fondos se encuentran publicados en web.

## Servicios a la Administración

El Archivo General de la Administración, en el desarrollo de sus funciones como archivo intermedio, se presenta como depósito intermedio de la Administración



General del Estado. De esta forma recibe anualmente transferencias de documentación con más de quince años de antigüedad, y que depositadas en los archivos centrales han recibido el tratamiento archivístico adecuado para su ingreso en el Archivo General de la Administración.

El Archivo General ofrece el servicio de préstamo administrativo de documentos a las instituciones productoras, ya sea a través del envío de originales, cuando es preceptiva su utilización, o de copias compulsadas, asegurando de esta manera la conservación de los documentos.

El Archivo ofrece asesoramiento personalizado a todos los archivos centrales que lo soliciten, con el objeto de preparar las transferencias de fondos de la manera más adecuada.

### **Antecedentes jurídico-administrativos**

El Archivo General de la Administración ofrece a todos los ciudadanos la posibilidad de obtener copia de todos los documentos que en él se conservan y que sirvan para probar sus derechos en las relaciones mantenidas con la Administración, ya sea de los actos administrativos de los que hayan tomado parte o de los que se sientan afectados.

Dado que la función del Archivo es esencialmente de custodia, la certificación de actuaciones de la Administración deberá ser realizada por las oficinas competentes en la materia, a quien el Archivo General de la Administración suministrará los antecedentes necesarios.

### **Préstamos**

Además de los préstamos administrativos de documentos a las instituciones productoras, el Archivo General de la Administración realiza préstamo de documentos para ser exhibidos en exposiciones, de forma temporal, de acuerdo a las normas y directrices establecidas para los archivos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales.

Todos los trámites se realizan directamente desde el Departamento de Referencias del Archivo, siendo necesario que la petición de préstamo temporal se efectúe ante la Dirección del Centro al menos con tres meses de antelación.

Asimismo, en caso de ser necesario, se realiza un tratamiento preventivo o de restauración de los documentos solicitados para su exhibición en exposiciones temporales.

## Actividades culturales y educativas

### ■ Colaboración con otras instituciones

El Archivo General de la Administración colabora con otras instituciones nacionales o extranjeras en la celebración de actos culturales.

### ■ Visitas guiadas

El Archivo ofrece la posibilidad de realizar visitas pedagógicas para dar a conocer sus instalaciones, funciones y servicios. Estas visitas se adaptan a la formación e intereses de cada uno de los grupos debiendo solicitarse previamente para confirmar día y hora disponible. Para el buen desarrollo de las mismas, se recomienda que los grupos no excedan de veinte personas.

### ■ Exposiciones

El Archivo General de la Administración organiza periódicamente exposiciones temporales con reproducciones de sus documentos, cuya visita es gratuita.

Asimismo, colabora con diferentes instituciones nacionales y extranjeras en la celebración de exposiciones, facilitando el préstamo de documentos.

## Servicios complementarios

- El Archivo dispone de taquillas de apertura con moneda para la custodia de aquellos efectos personales cuyo acceso no está permitido en la sala de consulta.



- Sala de descanso
- Máquinas de café y refrescos y dispensadores de agua mineral
- Salón de actos
- Sala de exposiciones

## Derechos de los usuarios

### Derechos constitucionales

- 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).
- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (Art. 44.1 de la Constitución Española).

### Derechos genéricos

La Administración del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos españoles a los archivos, bibliotecas y museos de titularidad estatal, sin perjuicio de las restricciones que por razón de la conservación de los bienes en ellos custodiados o de la función de la propia institución puedan establecerse (Art. 62 Ley 16/1985 de Patrimonio Histórico Español).

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, de 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.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y al resto del ordenamiento jurídico.
- Relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas (art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (art. 13.i de la Ley 9/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

## Derechos específicos

Los usuarios del Archivo tienen, entre otros, derecho a:

- Acceder libre y gratuitamente a los archivos de titularidad estatal, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Acceder a la sala de consulta, 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.

## 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.
- Los escritos de comunicación postal o electrónica remitidos a la Dirección del Archivo.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.





- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos documentales del Archivo.

## Normativa reguladora

### Específica del Archivo

Decreto 914/1969, de 8 de mayo, de creación del Archivo General de la Administración Civil del Estado.

### General de los archivos estatales

- La Ley regulará el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros públicos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, averiguación de los delitos y la intimidad de las personas (Art. 105 b. de la Constitución Española).
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo (BOE del 14) de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Orden del Ministerio de Presidencia de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura.
- Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre (BOE del 28), por el que se deroga el Real Decreto 1969/1999, de 23 de diciembre, por el que se regulaba la expedición de la tarjeta nacional de investigador para la consulta en los archivos de titularidad estatal y en los adheridos al sistema archivístico español, en lo relativo a los archivos de titularidad estatal dependientes del Ministerio de Cultura.

- Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril (BOE del 29), por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.
- 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, así como su régimen de acceso.
- 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.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán 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 Archivo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, a la siguiente dirección: [aga@cultura.gob.es](mailto:aga@cultura.gob.es).



- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Archivo, ubicada en Paseo de Aguadores, nº 2; 28871 Alcalá de Henares (MADRID).
- A través de la sede electrónica de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es/SedeElectronica/index.jsp>

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en su formulación.

Presentadas las quejas y sugerencias en los modos señalados, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

### Plazos de 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 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 al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de los Servicios del Ministerio de Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes, la adopción de las medidas oportunas.

### 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 condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

## Compromisos de calidad

El Archivo ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Informar de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización de documentos en un plazo inferior a 30 minutos de espera.
- Acceso de los usuarios a la sala de consulta una vez realizada la acreditación correspondiente, en un plazo máximo de espera de 30 minutos.
- Expedición en la misma jornada de los certificados de asistencia y de factura de los trabajos de reproducción.
- Facilitar las consultas de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca especializada en la sala de consulta, con un tiempo de espera para el servicio de documentos no superior a 45 minutos y porcentaje sobre el total.
- Responder a las consultas realizadas por correo postal, fax o correo electrónico, en un plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo.
- Localización de antecedentes administrativos, cuando la información se recoja en los instrumentos de descripción del centro, en el plazo máximo de 1 mes.
- Entregar las reproducciones solicitadas con fines de investigación en un plazo máximo de 3 meses, si la petición no supera las 250 copias, y en el plazo máximo de 6 meses cuando supere dicha cantidad.
- Préstamo de documentación a la Administración dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- Contestar a las solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas, sobre el inicio de los trámites con el Ministerio, en el plazo máximo de 1 mes desde su solicitud.



- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su recepción en el Archivo.
- Asesoramiento, en sus propias sedes y en el plazo de 1 mes, a los archivos centrales de la Administración General del Estado que así lo soliciten.

## Indicadores del nivel de calidad

El Archivo evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Consultas formuladas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización especializada de documentos, atendidas en un plazo inferior a 30 minutos y porcentaje sobre el total.
- Investigadores que, previa acreditación correspondiente, han accedido a la sala de consulta en un plazo máximo de 30 minutos y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia y de facturas de trabajos de reproducción expedidos en la misma jornada y porcentaje sobre el total.
- Consultas de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca especializada atendidas en la sala de consulta con un tiempo de espera para el servicio de documentos no superior a 45 minutos y porcentaje sobre el total.
- Respuestas proporcionadas a las consultas realizadas por correo postal, fax o correo electrónico, en el plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Antecedentes administrativos, cuya información se recoja en los instrumentos de descripción del centro, localizados en un plazo máximo de 1 mes.
- Reproducciones solicitadas con fines de investigación entregadas en el plazo máximo de 3 meses, si la petición no supera las 250 copias, y en el plazo máximo de 6 meses cuando superen dicha cantidad, y porcentaje sobre el total.

- Préstamos de documentación a la Administración dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de su solicitud y su porcentaje sobre el total.
- Contestaciones a las solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas en el plazo máximo de 1 mes y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Asesoramiento realizado a los archivos centrales de la Administración que lo soliciten, en sus propias sedes, en el plazo máximo de 1 mes, y porcentaje sobre el total.

## **Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio**

- **Para asegurar la igualdad de género**, el Archivo General de la Administración 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 todos los ciudadanos.
- **Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio**, el Archivo cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras) y, para atender a los usuarios en sus instalaciones, dispone de un punto de información al público en la zona de acceso. Cuenta con taquillas individuales de uso personal, de apertura con moneda, para facilitar el depósito de bolsos de mano, carteras, libros y otros objetos personales, con los cuales no está permitido acceder a la sala de consulta. Se facilitan también guantes de látex y/o algodón y mascarillas protectoras para aquellas personas que lo precisen.



En las exposiciones organizadas por el Archivo, se facilitan guías y, en función del contenido, se realizan proyecciones de audiovisuales. El Archivo dispone de máquina de café y refrescos y dispensadores de agua mineral.

- **En cuanto a colectivos con necesidades especiales**, el Archivo cuenta con acceso para las personas con movilidad reducida y plaza de aparcamiento reservada. La página web cumple con normas de accesibilidad para facilitar su consulta a personas discapacitadas y se hace un esfuerzo por aumentar la información del Archivo disponible en la aplicación PARES, con las ventajas que esto supone para los ciudadanos.
- **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 los usuarios sean tratados 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.
  - Reglas de atención al público: En el desarrollo de su trabajo diario el personal del Archivo que realice su labor en contacto directo con el público seguirá estas reglas:
    - Identificarse adecuadamente.
    - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
    - Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
    - Atender al público en todo momento con amabilidad.

## **Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales**

El Archivo General de la Administración cumple con la normativa vigente en materia de:

### **Gestión de calidad**

- El Archivo pone a disposición de los usuarios un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.

### **Protección del medio ambiente**

- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

### **Seguridad e higiene**

- Aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Plan de emergencia y evacuación, simulacros periódicos y planes de autoprotección.
- Sistema de seguridad y control de paquetería por rayos X.
- Sistema de detección y extinción de incendios.
- Revisión periódica y mantenimiento de los extintores y otros medios de extinción de incendios.
- Señalización de las vías de evacuación y puertas y salidas de emergencia mediante paneles informativos.
- Revisión de los sistemas de aire acondicionado, como medida de prevención de riesgos.





- Formación de los empleados en seguridad laboral y actuación en caso de incendio.
- Desfibrilador externo automático.

## 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 Dirección del Archivo (Paseo de Aguadores, nº 2. 28871. Alcalá de Henares (Madrid), que contestará por escrito.

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.

## Información complementaria

### Horarios

- **Sala de consulta**

De lunes a viernes: de 8:30 a 14:30 h.

- **Información y asuntos generales**

De lunes a viernes: de 8:30 a 14:30 h.

- **Cerrado**

- Sábados y domingos; 24 y 31 de diciembre; fiestas nacionales y fiesta de la Comunidad Autónoma de Madrid (2 de mayo).
- Fiestas locales de Alcalá de Henares: 6 de agosto y 9 de octubre

### Direcciones

#### **Archivo General de la Administración**

Paseo de Aguadores, nº 2

28871 Alcalá de Henares (Madrid)

- Teléfono: (34) 918 89 29 50
- Fax: (34) 918 82 24 35
- Correo electrónico: [aga@cultura.gob.es](mailto:aga@cultura.gob.es)

### Direcciones web de interés

- **Archivo General de la Administración:**  
<http://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/aga/portada.html>
- **Portal de Archivos Españoles (PARES):**  
<https://pares.mecd.gob.es/inicio.html>
- **Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales:**  
<http://www.mcu.es/ccbae/>
- **Censo-guía de archivos de España e Iberoamérica:**  
<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/portada.htm>
- **Guía de fuentes documentales de archivos:**  
<http://www.mcu.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?layout=guiafuentesdoc&cache=init&language=es>
- **Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte:**  
<https://sede.mcu.gob.es>

### Redes sociales

- **Twitter:** <https://twitter.com/ArchivosEst>
- **Facebook:** <https://es-es.facebook.com/PortalArchivosEspanolesPARES>

### Accesibilidad

El Archivo está adaptado para personas con movilidad reducida y su página web cumple la normativa de accesibilidad.



## Cómo llegar

- **Tren:**  
Cercanías Renfe. Estación: Alcalá de Henares  
Líneas C2, C7 y C8B
- **Autobuses interurbanos:**  
Línea 223: Madrid (Avda. América)-Alcalá de Henares  
Línea 229: Madrid (Avda. América)-Alcalá de Henares (Virgen del Val)
- **Autobuses urbanos:**  
Líneas 1 y 7 (Archivo General de la Administración)  
Líneas 2, 3 y 6 (Plaza de Cervantes)
- **En coche:**  
A2, salida 23 (Loeches-Alcalá de Henares M-300)
- **Aeropuerto:**  
Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas  
Tel.: 913 058 343



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