

Servicios que presta el Archivo

Información general

Asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos respecto de los fondos documentales del Archivo y de otros centros dependientes de la Secretaría de Estado de Cultura, información y orientación personalizada sobre la consulta que se 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 Investigación y la consulta por correspondencia, teléfono, fax, correo electrónico o a través del Portal de Archivos Españoles (PARES). El Archivo es de libre acceso a los usuarios, que tan solo han de mostrar su DNI o Pasaporte.

Reproducción de documentos

Se facilita copia de documentos, en las siguientes modalidades: imagen digital y fotocopia de microfilm, previo abono del importe correspondiente y sujeto a la normativa vigente.

Biblioteca auxiliar

Especializada en Archivística, Historia de América, Legislación e Historia General está a disposición de los usuarios. Se ofrece el servicio de préstamo domiciliario de obras posteriores a 1960, excluyendo las de referencia, publicaciones periódicas, materiales especiales (dvd, cd-rom, microfichas, etc.) y aquellas de singular valor que por sus características tipográficas, su encuadernación o sus ilustraciones, la biblioteca considere oportuno excluir.

Préstamos

Se facilita el préstamo de fondos documentales del Archivo para muestras expositivas, previa autorización mediante Orden Ministerial y sujeto a las normas y directrices de la Subdirección General de los Archivos Estatales.

Actividades culturales y educativas

Se ofrece la posibilidad de organizar exposiciones, visitas guiadas, conferencias y cursos. El Archivo colabora con otras Instituciones en la celebración de actos culturales. La singularidad del edificio permite la realización de actividades socioculturales, previo abono de las tasas previstas en la legislación vigente.

Servicios complementarios

El Archivo cuenta con sala de exposiciones, salón de actos, sala de descanso del personal y taquillas para investigadores.

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 Investigación, previa acreditación y aceptación de sus normas internas.
- A recibir información y orientación sobre los fondos del Archivo.
- A acceder a la consulta de 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

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 de espera inferior a 15 minutos.

- Acceso del investigador a la Sala de Investigación, una vez realizada la acreditación correspondiente, de forma inmediata.
- Facilitar las consultas en la Sala de Investigación de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca auxiliar con un tiempo de espera para el servicio de documentos y libros no superior a 15 minutos desde el momento de la entrada de la solicitud en el sistema.
- Expedición de los certificados de asistencia y consulta de documentos en un plazo máximo de 24 horas.
- Expedición de factura de los trabajos de reproducción ya hechos, en el momento de recogida de las copias de los documentos.
- Facilitar presupuesto de los trabajos de reproducción de documentos en un plazo inferior a 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud.
- Entregar las reproducciones en imagen digital o fotocopia de microfilm que no superen las 100 copias, en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de aceptación del presupuesto por parte de los interesados.
- 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 7 días hábiles desde su solicitud.
- Contestar a las solicitudes de utilización de espacios en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción en el Archivo.
- Responder a las consultas realizadas por correo postal, fax o correo electrónico, sobre datos contenidos en los documentos, en un plazo máximo de dos meses desde su recepción en el Archivo.
- Responder en un plazo inferior a 2 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, que deberán ser tramitadas, al menos, con diez días de antelación.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo.

Indicadores del nivel de calidad

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

- Consultas de información formuladas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización especializada de documentos atendidas en un plazo inferior a 15 minutos y porcentaje sobre el total.
- Investigadores que, previa la acreditación correspondiente, han accedido a la Sala de Investigación de manera inmediata y porcentaje sobre el total.
- Consultas en la Sala de Investigación de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca auxiliar, con un tiempo de espera para el servicio no superior a 15 minutos y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia y de consulta de documentos expedidos en el plazo máximo de 24 horas y porcentaje sobre el total.
- Expedición de facturas de los trabajos de reproducción ya hechos en el momento de recogida de las copias de los documentos y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de trabajos de reprografía remitidos en un plazo inferior a 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción en imagen digital o fotocopia de microfilm que no superen las 100 copias, entregados en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de aceptación del presupuesto por parte de los interesados y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones realizadas sobre el inicio de los trámites con el Ministerio a solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas en el plazo máximo de 7 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones realizadas a las solicitudes de utilización de espacios en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Respuestas proporcionadas a las consultas realizadas por correo postal, fax o correo electrónico, sobre datos contenidos en los documentos en el plazo máximo de dos meses desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.

- Solicitudes de reserva de visitas guiadas para grupos, tramitadas al menos con diez días de antelación, que han sido contestadas en el plazo máximo de 2 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias con respuesta en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo 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 (Edificio Lonja, Avda. de la Constitución, s/n, 41071 Sevilla) a la Dirección del Archivo, responsable de la carta de servicios, y les contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Archivo, dirigirá una 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.

Normativa reguladora

- Real Orden de 22 de noviembre de 1781 por la que se crea el Archivo General de Indias.
- Real Decreto 760/2005, de 24 de junio, por el que se crea el Patronato del Archivo General de Indias (BOE del 25).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE del 29).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE del 14).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE del 10).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE del 2)
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE del 2).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, 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 (BOE del 22).
- Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre, 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 (BOE del 28).
- 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 (BOE del 25).
- 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 (BOE del 29).
- Orden del Ministerio de Presidencia de 18 de enero de 2000, 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 (BOE del 26).

Identificación y fines del Archivo

El Archivo General de Indias es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte dependiente de la Subdirección General de los Archivos Estatales (Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural).

El Archivo General de Indias custodia los fondos producidos por las Instituciones creadas por la Administración Central española para el gobierno y administración de los territorios ultramarinos españoles. El ámbito geográfico al que se refiere la documentación es muy amplio: todos los países actuales del área iberoamericana y, además, las islas Filipinas. También existe abundante documentación sobre otros países limítrofes como los Estados Unidos, Brasil, etc.

El Archivo tiene como fines:

- La conservación de la documentación que custodia.
- La descripción de sus fondos, 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.

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

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el R.D. 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, 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 electrónico a la dirección: agi1@mecc.es

Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Archivo, ubicada en la c/ Avda. de la Constitución, s/n. 41071 Sevilla.

La unidad responsable de la gestión dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder.

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

Edita: © Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. S. G. de Documentación y Publicaciones. NIPO: 030-16-009-9

Información complementaria

Horarios

- *Sala de Consulta*
Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 h.
Horario de verano: de 8:00 a 14:30 h.

- *Información y asuntos generales*
Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 h.

- *Salas de Exposición*
Lunes a sábado: de 9:30 a 17:00 h.
Domingos y festivos: de 10:00 a 14:00 h.

Cerrado:
Sábados y domingos. 24 y 31 de diciembre.
Fiestas nacionales, Fiestas de la Comunidad Autónoma (28 febrero, Día de Andalucía, y Jueves Santo) y Fiestas locales (Corpus Christi y 30 de mayo, San Fernando)

Dirección

Edificio Lonja : Avda. Constitución, s/n. 41071 Sevilla
Edificio Cilla: c/ Sto. Tomás, 5. 41071 Sevilla
Teléfono: (34) 954 500 528
Fax: (34) 954 219 485
Correo electrónico: agi1@mecc.es
agi2@mecc.es

Página web

Archivo General de Indias
<http://www.mecc.gob.es/cultura-mecc/areas-cultura/archivos/mc/archivos/agi/portada.html>
Portal de Archivos Españoles (PARES)
<http://pares.mcu.es>
Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales
<http://www.mcu.es/ccbae/es/consulta/busqueda.cmd/>

Censo guía de archivos de España e Iberoamérica

<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia>

Guía de fuentes documentales de archivos

<http://www.mcu.es/guia-fuentesdoc/>

Sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
<https://sede.mcu.gob.es>

Cómo llegar

Vehículo: El Archivo está ubicado en una zona peatonal, aunque próximo a zonas de aparcamiento limitado por la ordenanza reguladora (ORA) del Ayuntamiento de Sevilla y a varios aparcamientos públicos de pago.

Aeropuerto: Aeropuerto de Sevilla. A-4, Km. 532, 41020 Sevilla. Tel. de información del Aeropuerto (34) 954 44 90 00.
<http://www.aena.es>

Tren: Estación Santa Justa, comunicada con la estación de cercanías San Bernardo, en la que se enlaza con otros medios de transporte público. Información RENFE. Tel. de información (34) 902 32 03 20.
<http://www.renfe.com/>

Metro: Línea 1, parada "Puerta Jerez", a 5 minutos del Archivo.

Tranvía Metrocentro: Parada "Archivo de Indias", ante la puerta del Archivo.

Taxi: Existen varias compañías, cuyos teléfonos se pueden localizar en Internet.

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

Carta de Servicios

2017-2020

Archivo General de Indias

