

Carta de Servicios

2016-2019

Archivo General de Simancas



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



Carta de Servicios

Archivo General de Simancas



DIRECCIÓN GENERAL
DE BELLAS ARTES Y BIENES CULTURALES
Y DE ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE LOS ARCHIVOS ESTATALES



Catálogo de publicaciones del Ministerio:

www.mecd.gob.es

Catálogo general de publicaciones oficiales:

publicacionesoficiales.boe.es

Edición 2016



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Subdirección General
de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-16-009-9

Índice

- Datos identificativos y fines del Archivo, **7**
- Servicios del Archivo, **10**
- Derechos de los usuarios, **17**
- Participación de los usuarios, **18**
- Normativa reguladora, **18**
- Quejas y sugerencias, **20**
- Compromisos de calidad, **21**
- Indicadores del nivel de calidad, **23**
- 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, **25**
- Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, **27**
- Medidas de subsanación, **28**
- Información complementaria, **28**



Datos identificativos y fines del Archivo

Datos identificativos

El Archivo General de Simancas (en adelante AGS) 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 Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas).

Conserva la documentación producida por los órganos centrales de gobierno y administración de la Monarquía Hispánica desde el último tercio del siglo xv hasta el primer tercio del siglo xix. La excepcional importancia que esta documentación tiene para el estudio de la historia de la Edad Moderna, el propio edificio que lo alberga y el significado de la actividad que el Archivo ha venido desempeñando como institución a lo largo del tiempo, primero como cabeza del sistema archivístico de la Monarquía y, desde 1844 hasta la actualidad, como centro de investigación histórica, convierten a este Archivo, cuatro veces centenario, en uno de los más singulares del mundo.

Instituido por el emperador Carlos V en el año 1540 con la finalidad de recoger la documentación relativa a la corona y al patrimonio real, el Archivo no adquirirá su verdadero carácter hasta que Felipe II, consciente de la importancia del control de la información, ordena que todos los documentos producidos por los órganos centrales de gobierno fuesen enviados a Simancas tan pronto como su vigencia administrativa hubiera finalizado. El Archivo se convierte así en herramienta de gobierno y administración y en cabeza de un sistema archivístico pionero en su tiempo, papel que conservará hasta mediados del siglo xix. La presencia permanente de archiveros a cargo del Archivo, la existencia de un edificio concebido ex profeso para la custodia de documentos y el otorgamiento de un reglamento pionero y plenamente innovador de archivos (la Instrucción



para el Gobierno del Archivo de Simancas de 1588), constituyen sus principales señas de identidad.

El año 1844, fecha en la que el Archivo se abre a la investigación histórica, inaugura una nueva etapa en la que, de forma ininterrumpida hasta nuestros días, el Archivo añade a su función inicial de conservación documental la del servicio a los investigadores. Aunque estas actividades no han cambiado en lo sustancial, sí se ha producido una notable evolución tanto en el derecho de acceso (restrictivo en los orígenes y universal en la actualidad) como en la forma de prestar el servicio, potenciado extraordinariamente en los últimos años gracias al uso de las nuevas tecnologías de la información y de Internet.

Cuadro de organización de fondos del Archivo General de Simancas

Los cerca de 75 000 legajos conservados en Simancas abarcan el amplio período que va desde la época de los Reyes Católicos (incluyendo también alguna documentación anterior) hasta el primer tercio del siglo XIX, y su organización refleja la estructura de los órganos de gobierno y administración de la Monarquía Hispánica (fundamentalmente Consejos, Secretarías del Despacho y Contadurías) durante las dinastías Trastámara, Habsburgo y Borbón.

1. Fondos de instituciones del Antiguo Régimen

- Cancillería Real-Registro del Sello de Corte
- Consejo Real de Castilla
- Consejo de la Cámara de Castilla
- Consejo de Estado
- Consejo de Guerra
- Consejo de Hacienda
- Consejo de Italia
- Consejo de Flandes
- Consejo de Portugal
- Comisaría General y Consejo de Cruzada
- Casa Real

- Junta de Obras y Bosques
- Contaduría Mayor de Hacienda
- Contaduría Mayor de Cuentas
- Secretaría del Despacho de Gracia y Justicia
- Secretaría del Despacho de Guerra
- Secretaría del Despacho de Marina
- Secretaría del Despacho de Estado
- Secretaría del Despacho de Hacienda
- Superintendencia de Hacienda
- Dirección General de Rentas
- Contadurías Generales de Valores, Distribución y Millones
- Tesorería General

2. Fondos de instituciones de la Edad Contemporánea

- Consejo Real de España e Indias

3. Colecciones

- Patronato Real
- Mapas, planos y dibujos

Fines

El Archivo General de Simancas 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.
- La descripción de sus fondos, según las normas recomendadas recientemente 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.



Servicios del Archivo

Información general

El AGS facilita servicio de información personalizada y referencia de los fondos que conserva, posibilitando que el usuario pueda localizar, de forma libre y gratuita, los documentos de su interés. Existen tres modalidades:

- **Búsqueda y localización de documentos a través de Internet.** El usuario puede buscar y localizar documentos, en cualquier momento y desde cualquier lugar del mundo, a través de la consulta de descripciones de una parte de los documentos del Archivo incluidos en el Portal de Archivos Españoles (PARES) y en el Catálogo Colectivo de las Colecciones de Mapas, Planos y Dibujos de los Archivos Estatales, que incluye descripciones de mapas, planos y dibujos conservados en el Archivo.
- **Consultas por correspondencia.** El usuario puede solicitar al Departamento de Referencias por correspondencia (correo postal o correo electrónico) orientación sobre los fondos conservados en el AGS y en otros archivos, así como asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos.
- **Búsqueda y localización de documentos y consultas en el Archivo.** El usuario puede buscar y localizar documentos en la sala de consulta del Archivo, a través del asesoramiento directo y la consulta de los instrumentos de descripción disponibles en la misma.

Consulta de documentos

Mediante el Portal de Archivos Españoles (PARES), <http://pares.mcu.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, desde la aprobación del Real Decreto 1266/2006 de 8 de noviembre, solo es necesaria la presentación del Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residente a la hora de consultar los fondos del Archivo de forma presencial. De este modo los ciudadanos pueden acceder a la sala de consulta donde se proporciona:

- Información sobre los fondos del Archivo y orientación al usuario en el manejo de los instrumentos de descripción y del sistema de Gestión Interna del Archivo disponibles en la sala de consulta.
- Consulta directa en sala de documentos originales; cada usuario puede solicitar un máximo de tres unidades de instalación (legajos, libros) por petición, pudiendo realizar nuevas peticiones hasta un máximo de diez a medida que vayan devolviendo las unidades consultadas.
- Consulta en formato digital de documentos especiales y de toda la documentación que se encuentra ya digitalizada.
- Expedición de constancias de asistencia a la sala de consulta durante un período de tiempo determinado.

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 fotocopia, captura de imagen digital e impresión de imagen digital, de acuerdo con los procedimientos y las normas internas de reproducción de documentos y según precios y condiciones establecidas 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.

Existen los siguientes procedimientos para la obtención de reproducciones:

- **Entrega de reproducciones de documentos, solicitadas en el Archivo o por correspondencia** (vía ordinaria). El usuario puede obtener, previo pago del importe correspondiente, reproducciones (fotocopia, imagen digital o impresión de imagen digital) de documentos del Archivo. La reproducción queda supeditada al estado de conservación y formato de los documentos originales. Las reproducciones se solicitarán por escrito, bien en la sala de consulta del Archivo utilizando el modelo de solicitud disponible, o bien por correspondencia (correo postal o correo electrónico), teniendo en cuenta que siempre se indicará la signatura completa de los documentos a reproducir. La entrega de las reproducciones se realizará después de que el usuario haya aceptado el presupuesto elaborado por el Archivo y satisfecho su importe (precio público y, en su caso, gastos de envío).
- **Entrega de reproducciones de documentos por vía urgente, solicitadas en el Archivo.** El usuario presencial puede obtener cada mes y en un plazo de 24 horas, previo pago del importe correspondiente, hasta 50 reproducciones (fotocopia, imagen digital o impresión de imagen digital) de documentos del Archivo, siempre y cuando la prestación de este servicio no afecte al normal funcionamiento del centro. La reproducción queda supeditada al estado de conservación y formato de los documentos originales. Las reproducciones se solicitarán por escrito en la sala de consulta del Archivo utilizando el modelo de solicitud disponible. La entrega de las reproducciones se realizará en un plazo de 24 horas hábiles, después de que el usuario haya satisfecho su importe (precio público).

La obtención de reproducciones de documentos que vayan a ser destinadas por el usuario a su difusión pública (edición comercial, exposición, etc.) y las peticiones masivas de reproducción documental requieren la suscripción previa de un convenio entre el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y el interesado.

Expedición de copias diligenciadas de documentos

El AGS proporciona servicio de expedición de copias diligenciadas de documentos de los fondos que conserva, previo pago del importe correspondiente, de acuerdo con la normativa vigente (Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril, por el que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura).

Servicios bibliotecarios del Archivo

La biblioteca del AGS, especializada en Historia Moderna, Archivística y Ciencias Auxiliares (Paleografía, Diplomática, Sigilografía, etc.), forma parte del Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Especializadas del CIDA y de los Archivos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales, estando sus fondos publicados en web. Cuenta con 45 000 publicaciones y proporciona, de forma libre y gratuita, los siguientes servicios:

- **Información y referencia bibliográfica.** Este servicio posibilita que el usuario pueda localizar los ejemplares bibliográficos de su interés. Existen tres modalidades:
 - **Búsqueda y localización de ejemplares bibliográficos a través de Internet.** El usuario puede buscar y localizar ejemplares bibliográficos, en cualquier momento y desde cualquier lugar del mundo, a través de la consulta del Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales, accesible vía web (el volumen de registros se incrementa progresivamente).
 - **Consultas por correspondencia.** El usuario puede solicitar por correspondencia (correo postal, fax o correo electrónico) orientación sobre la colección bibliográfica del Archivo, así como la búsqueda y localización de ejemplares de la misma.

- **Búsqueda y localización de ejemplares bibliográficos y consultas en el Archivo:** El usuario puede buscar y localizar ejemplares bibliográficos en la sala de consulta del Archivo, a través de la consulta del Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales y del Boletín de Novedades mensual. También puede solicitar orientación sobre la colección bibliográfica del Archivo, así como ayuda en la búsqueda y localización de ejemplares y en la utilización de dicho Catálogo Colectivo.
- **Consulta de ejemplares bibliográficos en el Archivo.** El usuario sólo necesita presentar el DNI, Pasaporte o Tarjeta de Residente para acceder a la sala de consulta del Archivo (Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre), en la que podrá consultar los ejemplares de la colección bibliográfica, de acuerdo con las normas internas del AGS. La consulta se solicitará por escrito utilizando el modelo de solicitud disponible.
- **Entrega de reproducciones de ejemplares bibliográficos, solicitadas en el Archivo o por correspondencia.** El usuario puede obtener, previo pago del importe correspondiente, reproducciones en fotocopia de ejemplares de la colección bibliográfica, de acuerdo con la normativa vigente. La reproducción queda sujeta al estado de conservación y formato del ejemplar bibliográfico.

Las reproducciones se solicitarán por escrito, bien en la sala de consulta del Archivo utilizando el modelo de solicitud disponible, o bien por correspondencia (correo postal, fax o correo electrónico).

La entrega de las reproducciones se realizará después de que el usuario haya satisfecho su importe (precio público y, en su caso, gastos de envío).

Préstamos para exposiciones

El AGS facilita servicio de préstamo temporal de documentos para que figuren en exposiciones, de acuerdo con la normativa vigente (Ley 16/1985, de 25 de junio; Real Decreto 111/1986, de 10 de enero; Normas sobre



préstamo de documentos para exposiciones de los Archivos Estatales, etc.).

Este servicio requiere la autorización previa de la salida de los documentos mediante Orden Ministerial. La institución organizadora de la exposición deberá ponerse en contacto con el Archivo antes de realizar la petición, para informarse de la normativa y procedimiento de préstamo temporal de documentos.

La solicitud por escrito deberá dirigirse a la Dirección del AGS y se requerirá un plazo mínimo de tres meses de antelación desde su recepción hasta la fecha prevista de salida de los documentos.

Actividades culturales y educativas

El AGS proporciona varios servicios gratuitos de carácter cultural y educativo, orientados a difundir en la sociedad el papel que desempeña el Archivo y los fondos documentales que conserva, así como a promover la utilización de los mismos:

- **Organización de exposiciones temporales.** El Archivo organiza periódicamente exposiciones temporales, centradas fundamentalmente en documentos del mismo centro.
- **Organización de actos y eventos culturales.** El Archivo organiza periódicamente conciertos, conferencias, encuentros de poesía, jornadas de puertas abiertas, etc.
- **Visitas generales.** El Archivo organiza visitas a su edificio e instalaciones (patio, capilla, sala de exposiciones, sala de Juan de Herrera, etc.), destinadas al público en general. Existen dos modalidades:
 - Visitas libres.
 - Visitas guiadas: mínimo 5 y máximo 20 personas por grupo.
- **Gabinete pedagógico.** El Archivo organiza talleres dirigidos a alumnos de Educación Infantil, Primaria y

Secundaria. El responsable del grupo de alumnos de la institución educativa interesada deberá ponerse en contacto con el Archivo para concertar los detalles de la actividad, antes de realizar la solicitud por escrito.

- **Visitas especializadas.** El Archivo organiza visitas a su edificio e instalaciones, destinadas a alumnos universitarios de Historia y Archivística, a alumnos de Educación Secundaria, y a instituciones culturales. El responsable del grupo de alumnos de la institución educativa o cultural interesada deberá ponerse en contacto con el Archivo para concertar los detalles de la visita, antes de realizar la solicitud por escrito.
- **Participación en másteres universitarios.** El Archivo participa en enseñanzas universitarias conducentes a la obtención del título de Máster (oficial o propio) en el ámbito de la Historia y de la Archivística, siempre y cuando no afecte al normal funcionamiento del centro. Este servicio requiere la suscripción previa de un convenio de colaboración entre el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y la Universidad interesada.

Servicios complementarios

- **Cesión de espacios públicos.** El AGS facilita servicio de cesión del salón de actos y de otras salas y zonas del Archivo, bien para la celebración de actos culturales o científicos organizados por instituciones públicas o privadas, bien para la realización de filmaciones o reportajes de carácter cultural, previo pago del importe correspondiente, de acuerdo con la normativa vigente. Este servicio requiere la suscripción previa de un convenio entre el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y la institución interesada.
- El Archivo proporciona un servicio de venta de publicaciones relativas a su edificio y fondos documentales en forma de folletos, libros, CD-ROM, etc.



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 pueda establecerse (Art. 62 Ley 16/1985, de 25 de junio, 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. 35.i de la LRJPAC).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones públicas y del personal a su servicio cuando así corresponda legalmente (Art. 35.j de la LRJPAC).
- Al acceso electrónico a los servicios públicos (artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 35.k. de la LRJPAC).

Derechos específicos

Los usuarios del Archivo tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Acceder libre y gratuitamente a los archivos de titularidad estatal, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- 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 unas 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, telefónica y electrónica remitidos a la Dirección del Archivo.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.
- La elaboración de desideratas para la adquisición de fondos bibliográficos.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Archivo.

Normativa reguladora

Específica del Archivo General de Simancas

- Real Decreto 1517/2009, de 2 de octubre (BOE del 4), por el que se crea el Patronato del Archivo General de Simancas.
- Normas de la sala de consulta del Archivo General de Simancas (marzo de 2011).



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 (artículo 105 b. de la Constitución Española).
- Ley 16/1985 de 25 de junio (BOE del 29), de 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 (Artículo 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.
- 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), derogando 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.
- Ley 11/2007, de 22 de junio (BOE del 23), de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- 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 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 (BOE del 10), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán formular quejas (manifestaciones de insatisfacción) o sugerencias (iniciativas para mejorar su calidad) sobre los servicios que presta el AGS, según el procedimiento establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre).

Presentación

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias a la Dirección del AGS de cuatro modos:

- Presencialmente en el Archivo, cumplimentando y firmando el formulario disponible a tal efecto. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: ags@mecd.es
- Por correo postal, a la siguiente dirección: Archivo General de Simancas, c/ Miravete, 8, 47130. Simancas (Valladolid).
- A través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es>.

Una vez formulada la queja o sugerencia 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 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 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 Inspección General de Servicios del Ministerio de Educación, 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 condicionan, 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:

- Acceso de los usuarios a la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos desde su acreditación.
- Atender las consultas de información general y referencia documental de los usuarios en el Archivo en un plazo máximo de 20 minutos desde su solicitud.
- Responder a las consultas de información general y referencia documental de los usuarios por corres-

pondencia en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo.

- Servir a los usuarios ejemplares bibliográficos en la sala de consulta en un plazo máximo de 30 minutos desde la recepción de su solicitud.
- Servir a los usuarios los documentos originales en la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos desde la recepción de su solicitud.
- Expedir los presupuestos de los trabajos de reproducción de documentos para los usuarios en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud de reproducción en el Archivo.
- Entregar a los usuarios las reproducciones de documentos en fotocopia que no superen las 500 copias, en un plazo máximo de 90 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo.
- Entregar a los usuarios las reproducciones de documentos en imagen digital o impresión de imagen digital que no superen las 500 copias, en un plazo máximo de 90 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo.
- Entregar a los usuarios por vía urgente las reproducciones de documentos en fotocopia que no superen las 50 copias por usuario al mes, en un plazo máximo de 24 horas (en el mismo o siguiente día laboral) desde la recepción de su solicitud en el Archivo.
- Entregar a los usuarios las copias diligenciadas de documentos en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de abono de su importe.
- Expedir los certificados de asistencia a la sala de consulta para los usuarios en un plazo máximo de 24 horas (dentro del mismo día o en el siguiente día laboral) desde su solicitud.
- Responder a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo de 20 días hábiles desde su recepción en el Archivo.

- Responder a las solicitudes de visitas especializadas para grupos de alumnos de instituciones educativas y culturales en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el Archivo.
- Responder a las quejas y sugerencias de los usuarios en un plazo máximo de 10 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:

- Usuarios que han accedido a la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos desde su acreditación, y porcentaje sobre el total.
- Consultas de información general y de referencia documental de los usuarios en el Archivo atendidas en un plazo máximo de 20 minutos desde su solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Consultas de información general y referencia documental de los usuarios por correspondencia respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Ejemplares bibliográficos servidos a los usuarios en la sala de consulta en un plazo máximo de 30 minutos desde la recepción de su solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Documentos originales servidos a los usuarios en la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos desde la recepción de su solicitud y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de trabajos de reproducción de documentos para los usuarios expedidos en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la so-

licitud de reproducción en el Archivo, y porcentaje sobre el total.


- Trabajos de reproducción de documentos en fotocopia que no superen las 500 copias entregados a los usuarios en un plazo máximo de 90 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción de documentos en imagen digital o impresión de imagen digital que no superen las 500 copias, entregados en un plazo máximo de 90 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción de documentos en fotocopia por vía urgente que no superen las 50 copias por usuario al mes, entregados en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de su solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de copias diligenciadas de documentos entregadas a los usuarios en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia a la sala de consulta para los usuarios expedidos en un plazo máximo de 24 horas (dentro del mismo día o en el siguiente día laboral) desde su solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones respondidas en un plazo máximo de 20 días hábiles desde su recepción en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de visitas especializadas para grupos de alumnos de instituciones educativas y culturales respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias de los usuarios respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en el Archivo, 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 Simancas 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. Todos los usuarios del Archivo, investigadores y visitantes, son atendidos por personal especializado tanto en las búsquedas y localización de documentos como en las visitas que realizan.

Al no estar permitida la entrada a la sala de consulta con cuadernos, libretas, papel de tamaño DINA4, bolígrafos, etc., el Archivo pone a disposición de los usuarios papel tamaño DINA5 y lápices. Se facilitan también atriles, lupas, lámparas de cuarzo, guantes de látex y/o algodón y mascarillas protectoras para aquellas personas que lo precisen. También dicha sala esta dotada de infraestructura para uso de ordenadores portátiles propios.

El AGS dispone de sala de descanso provista de 30 taquillas con llave, máquina de café, refrescos y alimentos así como dispensadores de agua mineral.

- 
- En cuanto a colectivos con necesidades especiales, el Archivo garantiza el acceso a los servicios de referencia y consulta directa de documentación. Cuenta también con aseos especiales para personas con movilidad reducida. Sin embargo no es posible el acceso a todos los espacios de visita por la configuración protegida de su arquitectura histórica. 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 con 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 y a los migrantes.

- 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 las siguientes 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 Simancas 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 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.

Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Archivo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito de reclamación a la Dirección del Archivo, como responsable del mismo –calle Miravete, 8; 47130 Simancas (Valladolid)–, 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

Horario de sala de consulta

De enero a diciembre, de lunes a viernes, de 8:15 a 14:30 horas.

Cerrado: sábados y domingos; días 24 y 31 de diciembre; fiestas nacionales (1 y 6 de enero, Jueves Santo, Viernes Santo, 1 de mayo, 15 de agosto, 12 de octubre, 1 de noviembre, 6, 8 y 25 de diciembre), fiesta de la Comunidad Autónoma (23 de abril), fiestas locales (13 de mayo y 8 de septiembre), y cualquier otra establecida en el calendario laboral anual.

Horario de visitas

- **Visitas libres.** Horarios: lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h; festivos y fines de semana, de 11:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.

- **Visitas guiadas.** Horarios: lunes a viernes a las 12:00 h (mínimo 5 personas).

Dirección

Archivo General de Simancas

c/ Miravete, 8
47130 Simancas (Valladolid)
Teléfonos: (34) 983 590 003
(34) 983 590 750
(34) 983 591 812
Correo electrónico: ags@me.cd.es

Páginas web

Archivo General de Simancas

<http://www.mcu.es/archivos/MC/AGS/>

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/inicio/inicio.cmd>

Catálogo Colectivo de las Colecciones de Mapas, Planos y Dibujos de los Archivos Estatales

<http://www.mcu.es/ccbae/es/mapas/principal.cmd>

Censo guía de archivos de España e Iberoamérica

<http://censoarchivos.mcu.es>

Guía de fuentes documentales de archivos

<http://www.mcu.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?laout=guiafuentesdoc&cache=init&language=es>

Sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura

<https://sede.mcu.gob.es>

Cómo llegar

Vehículos:

Autovía A 62 (Autovía de Castilla), punto kilométrico 134,5.

Coordenadas GPS: 41.591644, -4.828756

**Autobuses:**

“La Regional Vallisoletana, S. A.”

(<http://www.laregionalvsa.com/>).

Parada a 50 m del Archivo.

Servicio municipal de autobuses de Valladolid. (<http://www.auvasa.es/>). Frecuencia: cada 30 minutos. Parada junto al puente de Simancas (al final del Camino Viejo de Simancas).

Taxi:

Radio taxi Valladolid. (34) 983 291 411

Tren:

Estación de RENFE Valladolid-Campo Grande

(<http://www.renfe.com/>)

Avión:

Aeropuerto de Villanubla

<http://www.aena.es/csee/Satellite/Aeropuerto-Valladolid/es/>

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



