

# Carta de Servicios

2017-2020

Sección Nobleza del Archivo  
Histórico Nacional



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE





# Carta de Servicios

Sección Nobleza del Archivo  
Histórico Nacional



DIRECCIÓN GENERAL  
DE BELLAS ARTES  
Y PATRIMONIO CULTURAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE LOS ARCHIVOS ESTATALES



Catálogo de publicaciones del Ministerio:  
[www.mecd.gob.es](http://www.mecd.gob.es)  
Catálogo general de publicaciones oficiales:  
[publicacionesoficiales.boe.es](http://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 **9**

Derechos de los usuarios **14**

Participación de los usuarios **15**

Normativa reguladora **16**

Quejas y sugerencias **17**

Compromisos de calidad **19**

Indicadores del nivel de calidad **20**

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 **21**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **23**

Medidas de subsanación **24**

Información complementaria **25**



# Datos identificativos y fines del Archivo

## Datos identificativos

La Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional 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). Oficialmente, es una sección del Archivo Histórico Nacional –centro creado por Real Decreto de 28 de marzo de 1866– aunque funciona de forma independiente desde octubre de 1993. El Real Decreto 1708/2011, en su disposición adicional tercera, prevé su creación como Archivo Histórico de la Nobleza Española.

Es una institución cultural única y pionera en su género dedicado en exclusiva a la conservación de los archivos generados o conservados por la Nobleza Española, que han ingresado a través de donaciones, legados, depósitos o dación en pago por entes o personas privadas propietarias de estos archivos, así como por adquisiciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, además de aquellos fondos de carácter nobiliario que se trasladaron desde el Archivo Histórico Nacional procedentes de las Secciones de Osuna y Diversos. En la actualidad alberga cerca de doscientos sesenta archivos familiares de diversas características, volumen, tipología documental y ámbito geográfico, siendo un centro de referencia en el tratamiento de los archivos familiares de la Nobleza Española, custodiando, conservando y difundiendo el patrimonio cultural conservado por ella durante siglos de historia compartida.

## Historia del edificio

El Hospital Tavera, también conocido como Hospital de Afuera por encontrarse extramuros de la ciudad, fue fundado bajo la advocación de san Juan Bautista por don Juan Pardo de Tavera, arzobispo de Toledo, presidente del Consejo de Castilla e Inquisidor General. Sus obras



se iniciaron en 1541, con el beneplácito del emperador Carlos V y del papa Paulo III. Alonso de Covarrubias diseñó un edificio de estilo renacentista, considerado una de las principales construcciones civiles españolas del siglo XVI. Su construcción se prolongó en el tiempo, agregándose diversas dependencias al proyecto original de la mano de maestros de obras de la talla de Hernán González, Nicolás Vergara el Mozo y Juan Bautista Monegro. El resultado fue un formidable edificio, cuya iglesia contaba con un retablo pintado por el hijo del Greco y con un reloj en la torre fabricado por el famoso Juanelo Turriano. En 1762 se labró la portada principal.

La principal finalidad del Hospital era la asistencia a enfermos, contribuyendo a paliar la situación sanitaria de la ciudad. Sin embargo, desde el primer momento se convirtió también en panteón familiar; así, el sepulcro de cardenal Tavera, situado enfrente del altar de la iglesia, fue obra de Alonso Berruguete.

Ya desde la década de 1920 se perfiló la idea de crear un centro que recogiese el importante legado documental reunido y heredado por las familias nobiliarias. No obstante, será en 1988 cuando, a instancia de la Diputación de la Grandeza de España, se fragua definitivamente la iniciativa de hacerlo posible. Así surge la Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional, con sede en el Hospital Tavera de Toledo, firmándose un convenio de cesión de parte del edificio por parte de la Fundación Casa Ducal de Medinaceli al entonces Ministerio de Cultura.

Las instalaciones de la Sección Nobleza se disponen rodeando el patio situado a la derecha de la entrada principal del Hospital Tavera, junto a la calle Marqués de Mendigorría. El Ministerio de Educación, Cultura y Deporte rehabilitó esta zona, manteniendo la estructura y distribución originaria, para adecuarlo a los usos que precisaba el Archivo. Así, el edificio está dotado con sistemas de seguridad anti-intrusión y anti-incendios, tanto de detección como de extinción –manual y automática–; los depósitos documentales cuentan con elementos de



climatización y control ambiental para garantizar una temperatura y grado de humedad estables.

## Fines

La Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional 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 los fondos de carácter nobiliario que custodia independientemente de si la propiedad es estatal o privada (fondos en depósito o comodato).
- La descripción de sus fondos de acuerdo con las normas recomendadas por el Consejo Internacional de Archivos y las normas nacionales existentes, para facilitar su consulta tanto presencial como a través de portales nacionales e internacionales.
- 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, como centro de estudios e irradiación del Patrimonio Documental español de origen nobiliario, acreciente y fomente el desarrollo de la cultura y el conocimiento de nuestra historia.

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

En la Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional el investigador recibe información y orientación personalizada sobre la consulta que desee realizar, así como asesoramiento en la búsqueda y localización de docu-



mentos respecto a los fondos bibliográficos y documentales del Archivo y otros archivos y centros técnicos dependientes, o no, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

## 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. No obstante, para el acceso a la sala de consulta es necesaria la acreditación del usuario en la Sección de Referencias del Centro. De este modo los ciudadanos pueden acceder a la sala de consulta donde se proporciona:

- Orientación sobre el manejo de los instrumentos de descripción, en cualquier tipo de soporte, disponibles en la sala de consulta.
- Consulta directa en sala de documentos originales: cada usuario puede solicitar un máximo de cinco unidades de instalación por petición, pudiendo efectuar nuevas peticiones a medida que vaya devolviendo las unidades consultadas. La consulta de documentos originales puede quedar limitada por motivos de conservación y descripción de los mismos.
- Copias en microfilm o soporte digital de fondos propios.
- Expedición de certificados de asistencia de usuarios a la sala de consulta de la Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional y compulsas de copias de documentos.

- Reserva anticipada para consulta en sala de un máximo de 5 unidades de instalación.

El funcionamiento de la sala de consulta se rige por unas normas internas que se encuentran a disposición de los usuarios. La Sala dispone de 50 puestos, equipados con puntos de conexión individuales para equipos informáticos portátiles. Además, cuenta con otros 2 puestos para consulta de documentos digitalizados y 2 puestos de consulta de bases de datos.

La Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional también presta un Servicio de Consulta por correspondencia, respondiendo a las peticiones de información remitidas por correo ordinario o electrónico, a través del formulario de contacto de la página web del Archivo, o mediante fax, por parte de los usuarios, ciudadanos e instituciones públicas o privadas sobre los fondos documentales custodiados en este Archivo y en otros centros de archivo.

## Reproducción de documentos

El Archivo ofrece a sus usuarios, de acuerdo con las normas internas de reproducción de documentos y según precios y condiciones establecidas en la Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril (BOE del 29), las siguientes modalidades de reproducción:

- Se facilitan reproducciones con fines de estudio e investigación en soporte papel, microfilm, fotocopia de microfilm, diapositivas y en soporte de almacenamiento digital.

Las reproducciones serán solicitadas a través de la sala de consulta o por correspondencia. En general, se tramitan por orden de ingreso, aunque dando prioridad a las necesarias para el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos y las actuaciones administrativas y judiciales, de acuerdo con las directrices del Centro.

Las reproducciones realizadas por correspondencia requieren la elaboración previa de un presupuesto.



La entrega de las reproducciones se formaliza una vez que se ha aceptado y abonado el presupuesto por el interesado.

- Se facilita la cesión de reproducciones en soporte de almacenamiento digital con fines culturales o comerciales para publicaciones, exposiciones, audiovisuales, impresiones comerciales o sitios web, previa suscripción de convenio con la Subdirección General de los Archivos Estatales.
- Se expiden fotocopias diligenciadas de documentos pertenecientes a los fondos del Archivo.

## **Biblioteca auxiliar del Archivo**

La Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional dispone de una biblioteca auxiliar especializada en archivística, genealogía, heráldica e historia de la nobleza, formada por más de 5366 monografías, publicaciones periódicas y obras de referencia especializadas que están a disposición de los investigadores en la sala de consulta.

Los fondos bibliográficos cuentan con un catálogo de autores y materias. En la actualidad la biblioteca del Archivo está integrada en el Catálogo Colectivo de las Bibliotecas de Archivos Estatales que reúne las descripciones bibliográficas de los fondos de las bibliotecas especializadas de los Archivos Estatales y del Centro de Información Documental de Archivos, todos ellos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España. Se trata de la principal fuente de información y difusión de nuestras colecciones, accesible a través de internet.

## **Préstamos**

Préstamo de documentos custodiados en la Sección Nobleza para ser exhibidos en exposiciones, de forma temporal, previa autorización mediante orden ministerial, y de acuerdo a normas y directrices establecidas

para los archivos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales.

La salida de documentos que se custodian en régimen de comodato deberá contar, además, con el permiso expreso de los titulares de los documentos.

## Actividades culturales y educativas

- Se ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas al Archivo para grupos, previa solicitud razonada al menos con 2 días de antelación a la Dirección del Centro, y sin que afecte al normal funcionamiento del servicio.
- Exposición permanente: el Centro cuenta con una exposición permanente, con documentos originales y/o reproducciones de los mismos, de acceso gratuito.
- Exposiciones temporales: el Archivo programa exposiciones temporales de acceso gratuito, a iniciativa propia o en colaboración con instituciones nacionales o extranjeras, sobre temas relacionados con los fondos documentales de la Sección Nobleza.
- Conferencias, cursos, actos culturales y educativos, así como otras actividades ofrecidas por la Sección Nobleza a iniciativa propia o en colaboración con Instituciones nacionales o extranjeras.

## Servicios complementarios

- El Archivo dispone de 52 taquillas de apertura con moneda para la custodia de aquellos efectos personales cuyo acceso no está permitido en sala.
- Zona de descanso para los usuarios de la sala de consulta que dispone de máquinas dispensadoras de café, bebidas frescas y *snack*.
- Cesión de espacios públicos: mediante convenio con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y, en su caso, previo abono de las tasas previstas en la legislación vigente se podrán utilizar el salón de

actos y la sala de exposiciones para la celebración de conferencias, debates, proyecciones u otros eventos culturales organizados por entidades públicas o privadas, así como otros espacios del Archivo para grabaciones de carácter cultural y divulgativo.

## 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 Patrimonio Histórico Español).

Los usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (Art. 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (Art. 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).



- Al acceso a la información pública, archivos y registros, 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 el resto del ordenamiento jurídico.
- Relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas (Art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (Art. 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

## Derechos específicos

Los usuarios del Archivo tienen, entre otros, los siguientes derechos 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 unas condiciones adecuadas de seguridad, higiene y comodidad necesaria para su consulta.

## 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, ubicada en c/ Duque de Lerma, 2, 45003 Toledo.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación sobre los fondos del Archivo.

## Normativa reguladora

### Específica del Archivo

Real Decreto de 28 de marzo de 1866 por el que se crea el Archivo Histórico Nacional y la disposición adicional tercera del Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, que prevé que la Sección Nobleza del AHN se convierta en Archivo Histórico de la Nobleza.

### 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 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (BOE del 29).
- 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).
- 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 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 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 (BOE del 28).
- 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).
- 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).
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (BOE del 14).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE de 14 de diciembre).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE del 10).

## 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: nobleza@mecd.es
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Archivo ubicada en la c/ Duque de Lerma, 2, 45003 Toledo.
- A través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es>

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

## 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:

- Informar de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización de documentos en un plazo inferior de espera de 15 minutos. Facilitar la información en inglés o francés si así se requiere.
- Acceso del investigador a la sala de consulta una vez realizada la acreditación correspondiente, en un plazo máximo de espera de 15 minutos.
- Facilitar las consultas de documentos originales en la sala de consulta, y de obras de referencia de la biblioteca auxiliar en la sala de consulta con un tiempo de espera para el servicio de documentos no superior a 10 minutos desde el momento de la entrada de la solicitud en el sistema.
- Expedición en la misma jornada de los certificados de asistencia y de factura de los trabajos de reproducción.
- Facilitar presupuesto de los trabajos de reproducción de documentos en un plazo inferior a 3 meses desde su solicitud.
- Entregar las reproducciones en formato digital, fotocopia, fotografía, microfilm o fotocopia de microfilm que no superen las 1000 copias, en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de abono de su importe por parte de los interesados.
- Atender las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo de 1 mes desde la entrada de la solicitud de préstamo 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 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo.
- Responder en un plazo inferior a 7 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, que deberán ser tramitadas al menos con una antelación de 3 días hábiles.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 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:

- Consultas de información formuladas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización especializada de documentos atendidas en español, inglés o francés en un plazo inferior a 15 minutos de espera y porcentaje sobre el total.
- Investigadores que, previa acreditación correspondiente, han accedido a la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos y porcentaje sobre el total.
- Consultas de documentos originales atendidos en la sala de consulta y de obras de referencia de la biblioteca auxiliar en la sala de consulta con un tiempo de espera para el servicio de documentos no superior a 10 minutos y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia y de facturas de trabajos de reproducción expedidos en la misma jornada de su solicitud y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de trabajos de reprografía remitidos en un plazo inferior 3 meses y porcentaje sobre el total.



- Trabajos de reproducción de documentos en fotocopia, fotografía, microfilm o fotocopia de microfilm que no superen las 1000 copias, entregados en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de abono de su importe por parte de los interesados.
- Atención a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo de 1 mes desde la entrada de la solicitud de préstamo 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 15 días desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de reserva para visitas guiadas para grupos, tramitadas al menos con 3 días hábiles de antelación, que han sido contestadas en el plazo máximo de 7 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 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**, la Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional 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, un punto de venta de publicaciones, sala de descanso con máquina de café y refrescos, y dispensadores de agua mineral, así como taquillas y guardarropa para la custodia de aquellos efectos personales cuyo acceso no está permitido en la sala de consulta.

Para aquellas personas que lo precisen, se facilitan también atriles, lupas, lámparas de cuarzo, guantes de látex y/o algodón y mascarillas protectoras.

El Archivo realiza un esfuerzo constante por incrementar la información disponible en la plataforma institucional PARES, con las ventajas que esto supone para los ciudadanos.

- **En cuanto a colectivos con necesidades especiales**, la Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional cuenta ya con un proyecto de obra cuya fase de ejecución garantizará en breve el acceso al centro a las personas con discapacidad y facilitará aseos especiales para personas con movilidad reducida. La página web cumple con las normas de accesibilidad para facilitar su consulta a personas discapacitadas.
- **Para asegurar una óptima atención al público**, la actuación del personal del Centro se guiará con un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:
  - a. 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.



b. 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**

La Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional 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 (c/ Duque de Lerma, 2, 45003 Toledo), 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. Fiestas locales (San Ildefonso, Corpus Christi) y fiestas de la Comunidad Autónoma (31 de mayo).

## Direcciones

C/ Duque de Lerma, 2

45003 Toledo

Teléfono: (34) 925 21 03 54

Fax: (34) 925 21 06 68

Correo electrónico: nobleza@me.cd.es

## Página web

De la Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional

<http://www.me.cd.gob.es/cultura-me.cd/areas-cultura/archivos/mc/archivos/nhn/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/inicio/inicio.cmd>

Censo guía de archivos de España e Iberoamérica

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

Portal de Archivos Europeos (Archives Portal Europe)

<http://www.archivesportaleurope.net/>



## Europeana

<http://www.europeana.eu/portal/>

## 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>

## Accesibilidad

El Archivo se está adaptando para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida y su página web cumple con la normativa de accesibilidad vigente.

## Cómo llegar

**Vehículos:** el Archivo está ubicado en zona de aparcamiento limitado por la ordenanza reguladora (ORA) del Ayuntamiento de Toledo  
<http://www.oratoledo.com/visitantes.html>

Existe aparcamiento gratuito en los alrededores de la estación de autobuses (Parking de Safont) y aparcamientos públicos cercanos (Juzgados de Toledo y Parque de Recaredo).

**Tren:** AVE Madrid - Toledo: 35 minutos desde la estación de Atocha (Madrid) a Toledo. Telf. RENFE: 902 24 02 02 [www.renfe.com](http://www.renfe.com)

**Autobuses:** Madrid - Toledo: salidas cada media hora, desde el intercambiador de la Plaza Elíptica (Madrid). Continental Auto: 902 42 22 42

**Taxi:** 925 25 50 50

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



