

# Carta de servicios

2019-2022

Centro de Información  
Documental de Archivos (CIDA)



# Carta de servicios

2019-2022

Centro de Información  
Documental de Archivos (CIDA)



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 Centro	<b>5</b>
Servicios del Centro	<b>7</b>
Derechos de los usuarios	<b>11</b>
Participación de los usuarios	<b>13</b>
Normativa reguladora	<b>14</b>
Quejas y sugerencias	<b>17</b>
Compromisos de calidad	<b>18</b>
Indicadores del nivel de calidad	<b>19</b>
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	<b>20</b>
Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	<b>22</b>
Medidas de subsanación	<b>23</b>
Información complementaria	<b>23</b>



## Datos identificativos y fines del Centro

### Datos identificativos

El Centro de Información Documental de Archivos es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de los Archivos Estatales, dependiente de la Dirección General de Bellas Artes.

Con la creación del Ministerio de Cultura en el año 1977 las competencias en materia de archivos pasan a este nuevo departamento desde el Ministerio de Educación y Ciencia. Esto supone cambios importantes en la política archivística y uno de ellos es la creación del Centro de Información Documental, adscrito a la Dirección de Archivos Estatales.

El antecedente legal del Centro es la creación del Servicio Nacional de Información Documental y Bibliográfica, por Decreto de 27 de junio de 1952, con la misión de formar el Catálogo del Tesoro Bibliográfico y Documental de España.

### Fines

El CIDA tiene como finalidad principal la promoción, protección y difusión del Patrimonio Documental y Bibliográfico Español e Iberoamericano especializado en materia de archivos, archivística y otras disciplinas afines.

En el año 1978, un año después de su creación, una Orden Ministerial le asigna las siguientes funciones:

- Redactar y publicar el Catálogo del Patrimonio Documental de la Nación.
- Coordinar la edición de inventarios, guías, índices y catálogos, y promover la publicación de toda clase de instrumentos de información documental.
- Formar la Guía de Archivos Españoles.
- Editar la bibliografía sobre archivos.

- Recoger la información relativa a archivos de otros países.
- Organizar la información documental relativa a España y las diferentes culturas hispánicas.
- Informar sobre fuentes documentales y centros de consulta, orientando a los usuarios en la búsqueda de material e instrumentos de investigación.
- Colaborar con otros centros de investigación y culturales relacionados con esta materia.
- Negociar acuerdos sobre información documental.
- Encauzar la colaboración con todo tipo de organismos para conseguir la máxima difusión de los archivos españoles.
- Proponer las disposiciones precisas para vigilar el cumplimiento de las normas sobre la materia.

La Subdirección General de los Archivos Estatales elabora, dirige y coordina las actuaciones de descripción, normalización y difusión del patrimonio documental y bibliográfico relativo a los archivos estatales españoles.

Más recientemente el papel del CIDA ha quedado reforzado en los artículos 3.a, 13.2.c y 19.b. del 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 284 de 25 de noviembre).

## Organización

Para el cumplimiento de sus fines, el Centro se estructura en tres departamentos técnicos:

- Área de Información Bibliográfica, que se ocupa, por un lado, de la gestión de la Biblioteca especializada en archivística del Centro, y por otro, de la coordinación de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales gestionados por el Ministerio de Cultura y Deporte.



- Área de Información Documental, que se ocupa de la gestión y coordinación de las bases de datos documentales que permiten el cumplimiento de sus funciones con respecto al patrimonio documental hispánico.
- Área de Normalización Archivística, que se ocupa de la descripción de entidades no documentales vinculadas a los documentos de los archivos estatales.

## Servicios del Centro

### Información general

En el Centro el usuario recibe información y orientación personalizada sobre la consulta que desee realizar, así como asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos respecto a los fondos bibliográficos y documentales de los archivos y centros técnicos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales, así como de otros archivos y recursos de información.

Como centro de documentación especializado en información archivística y bibliográfica, se proporcionan tres tipos de servicios al público: servicios documentales, servicios bibliotecarios y actividades culturales y educativas.

### Servicios documentales

#### ■ Difusión y normalización archivística

La principal plataforma de trabajo para la normalización y difusión archivística del CIDA es el Portal de Archivos Españoles (PARES), proyecto del Ministerio de Cultura y Deporte destinado a la difusión a través de Internet de los registros descriptivos, de autoridad y objetos digitales de los documentos conservados en su red de centros.

PARES (<https://pares.mecd.gob.es/inicio.html>) ofrece un acceso ininterrumpido, libre y gratuito, no solo al investigador, sino también a cualquier ciudadano interesado en acceder a los contenidos culturales e informativos que se custodian.

Igualmente el Centro gestiona el Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica y el micrositio Portal del Bicentenario de las Independencias Iberoamericanas, proyectos y bases de datos documentales destinadas a la difusión en Internet del patrimonio documental español e iberoamericano.

El CIDA también actualiza de forma activa y periódica la información disponible en la página web del Centro y participa en la elaboración de contenidos para su difusión en las cuentas de redes sociales institucionales: Twitter @ArchivosEst y Facebook @PortalarchivosEspañolesPARES.

Finalmente, el Centro actúa como agencia normalizadora de autoridades archivísticas en el ámbito de la Subdirección General de los Archivos Estatales.

#### ■ **Información estadística de archivos estatales**

El Centro elabora la Estadística anual de los archivos estatales, en la que se recogen, analizan e interpretan los datos estadísticos de las actividades y servicios que prestan anualmente los archivos y centros técnicos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales. Constituye una fuente de información necesaria para garantizar la transparencia, el desempeño de la publicidad activa de los datos estadísticos y útil para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos de los archivos y centros de asistencia técnica dependientes del Ministerio de Cultura y Deporte.

#### ■ **Recursos archivísticos**

A través de la página web institucional se difunden los recursos archivísticos dirigidos a profesionales e investigadores con información sobre archivística y disciplinas afines, normas, documentos técnicos, diccionarios, glosarios, bibliografías especializadas, formación y reuniones, entre otros.

### **Servicios bibliotecarios**

#### ■ **Consulta en sala**

Este servicio permite la consulta presencial de la colección bibliográfica de la biblioteca, que contiene





más de 20 000 publicaciones y está descrita en el Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales, (CCBAE) (<http://www.mcu.es/ccbae/>).

Cuenta la Biblioteca con una sala de lectura que dispone de once puestos de trabajo con conexión a la red eléctrica y tres ordenadores de uso público con acceso a Internet.

Se puede consultar, en acceso directo, la colección de revistas especializadas en archivística (los últimos números publicados) y la colección de obras de referencia. El resto de la colección bibliográfica y hemerográfica se conserva en depósito y se sirve al usuario tras ser solicitada al personal técnico bibliotecario.

#### ■ **Información bibliográfica y de referencia**

Este servicio orienta y responde a las necesidades de información bibliográfica referidas a archivística y ciencias afines planteadas por los usuarios presenciales y virtuales.

La petición de información se puede realizar en la propia biblioteca, por teléfono o por escrito (bien por correo ordinario o por correo electrónico).

Se puede acceder vía web al Catálogo Colectivo, que incluye las novedades bibliográficas recibidas en los últimos meses en la Biblioteca.

#### ■ **Préstamo domiciliario**

El préstamo domiciliario permite al usuario llevarse un máximo de tres monografías de la biblioteca del Centro por un plazo de 15 días, renovable una vez por el mismo período de tiempo. Quedan excluidas del préstamo las obras de referencia, las obras anteriores a 1958, las publicaciones periódicas, los folletos, el material no librario y los informes y trabajos de investigación no publicados. Es posible hacer reservas de ejemplares que estén prestados a otros usuarios. Las solicitudes de renovación del préstamo y las reservas de documentos prestados se pueden realizar telefónicamente o a través del correo electrónico.

La consulta del Catálogo Colectivo en línea permite al usuario conocer las colecciones de las restantes bibliotecas especializadas de los archivos estatales.

### ■ **Reprografía**

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

- Autoservicio: el usuario dispone en la Biblioteca de una máquina fotocopidora de monedas para realizar un máximo de 20 fotocopias directas y no más de un quinto de la obra, siempre que el estado de conservación lo permita.
- Servicio de reproducción de documentos en formato digital y copia en papel, de acuerdo con los procedimientos y las normas internas de reproducción de documentos y según los 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.

También puede solicitar este servicio a través del correo electrónico o postal. Los trabajos de reproducción se presupuestan en el Centro. La entrega de las reproducciones se formaliza una vez que ha sido aceptado el presupuesto y abonado el importe correspondiente.

### ■ **Duplicados e intercambio institucional**

Se ofrece un servicio de donación de publicaciones duplicadas del que se puede beneficiar cualquier archivo, biblioteca o centro de documentación. La relación de duplicados se publica en la página web del Centro. Las solicitudes se atienden por riguroso orden de llegada y los gastos corren a cargo de la institución solicitante.

También se ofrece un servicio de intercambio institucional con aquellos centros que lo tengan así estipulado. Para el canje se dispone de una relación de publicaciones oficiales editadas por el Ministerio de Cultura y Deporte.



## Actividades culturales y educativas

- Se realizan visitas guiadas al Centro para grupos, previa solicitud razonada, al menos con un mes de antelación, a la Dirección del Centro y sin que afecte al normal funcionamiento del servicio.
- Cooperación con otras instituciones nacionales o extranjeras en la celebración y participación en jornadas, conferencias, congresos, cursos, seguimiento de prácticas de alumnos, y otros actos culturales y educativos.
- Coordinación y tutoría de las prácticas de los alumnos de grado y máster de las universidades con las que se ha firmado convenio de colaboración y de la formación teórico-práctica del personal del Taller de Empleo de Archivos.
- Difusión de las actividades culturales y educativas que se vayan a realizar y otras informaciones de interés para el usuario relacionadas con aniversarios, efemérides, días de reconocimiento y celebración mundial, Día de los Archivos y novedades de los recursos informativos de los archivos estatales.
- Elaboración de exposiciones virtuales y guías de lectura que permitan divulgar el interés cultural, histórico y científico de los documentos de archivo, así como la bibliografía especializada en archivos y otras disciplinas afines.

## 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 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).
- 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).
- Facilitar herramientas informáticas que permitan la búsqueda de los documentos disponibles para su reutilización con los metadatos pertinentes, de conformidad con lo establecido en las normas técnicas de interoperabilidad, accesibles, siempre que sea posible y apropiado, en línea y en formato legible por máquina; en la medida de lo posible, se facilitará la búsqueda multilingüe de los documentos (art. 4 de la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público).
- El 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.

- Acceder electrónicamente a los distintos recursos de información pública reutilizable a través del Catálogo de Información Pública reutilizable según lo establecido en el art. 5 del Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, de desarrollo de la Ley de 2007, de 16 de noviembre, sobre Reutilización de la Información del Sector Público, para el ámbito del sector público estatal.
- 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 Centro tienen derecho a:

- Acceder libre y gratuitamente a la sala de consulta, previa acreditación, aceptación de sus normas internas y con las condiciones establecidas en la normativa vigente.
- Recibir información y orientación sobre la colección bibliográfica, bases de datos documentales y bibliográficas, así como de otros recursos de información.
- Acceder a la colección y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Obtener el préstamo personal de los materiales prestables de la biblioteca.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad, higiene y comodidad para su consulta.

### Participación de los usuarios

Los usuarios del Centro 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 de comunicación postal y electrónica remitidos a la Dirección del Centro (Paseo de Agudores, 2, 28804, Alcalá de Henares, Madrid; biblioteca.cida@cultura.gob.es).
- La entrega de sus desideratas bibliográficas para la adquisición de materiales para la biblioteca.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos de los archivos.

## Normativa reguladora

### Específica del Centro

- Real Decreto 2258/1977, de 27 de agosto, sobre estructura orgánica y funciones del Ministerio de Cultura, por el que se encuadra bajo la dependencia de la Dirección General del Patrimonio Artístico, Archivos y Museos, el Centro de Información Documental (BOE 209 de 1 de septiembre).
- Orden Ministerial de 7 de agosto de 1978 del Ministerio de Cultura sobre estructuración del Centro de Información Documental (BOE 204 de 26 de agosto).

### 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, artículos 48-66 (BOE 155 de 29 de junio).
- 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 97 de 22 de abril).



- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 298 de 14 de diciembre).
- 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 284 del 28 de noviembre).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 17 de 19 de enero).
- Orden PRE/3250/2010, de 12 de noviembre, por la que se modifica la Orden 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 307 de 18 de diciembre).
- 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 102 del 29 de abril).
- Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, para el ámbito del sector público estatal (BOE 269 de 8 de noviembre).
- 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 284 del 25 de noviembre).

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE 295 del 10 de diciembre).
- Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre Reutilización de la Información del Sector Público (BOE 164 del 10 de julio).
- La Ley 39/2015 de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 236 de 2 de octubre).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 236 de 2 de octubre).
- Real Decreto-ley 2/2018, de 13 de abril, por el que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017 (BOE 94 de 14 de abril).

### General de las bibliotecas

- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (BOE 129 del 31 de mayo).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE 150 del 23 de junio).
- Real Decreto 1572/2007, de 30 de noviembre, por el que se regulan los órganos de coordinación de las bibliotecas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos (BOE 1 de 1 de enero).
- Real Decreto 1573/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecario (BOE 1 de 1 de enero).





## 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 211 de 3 de septiembre de 2005), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, mediante el formulario disponible en el Centro y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: [biblioteca.cida@cultura.gob.es](mailto:biblioteca.cida@cultura.gob.es)
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Centro, ubicada en el Paseo de Aguadores nº 2, planta baja; 28804 Alcalá de Henares (Madrid).
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/sede-electronica/cultura.html>

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 que se adoptarán.

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

- Informar de manera presencial sobre las condiciones de acceso, la consulta de la colección bibliográfica y las bases de datos documentales, con un tiempo de espera inferior a 10 minutos.
- Servir la petición de materiales de la Biblioteca Especializada para la sala de lectura en un plazo máximo de espera de veinte minutos.
- Facilitar presupuesto de los trabajos de reproducción de documentos en un plazo inferior a 5 días hábiles desde la recepción de su solicitud.
- Enviar en un plazo máximo de 30 días hábiles los trabajos de reproducción a partir de la recepción del pago.
- Responder, en el plazo máximo de un mes desde su solicitud, las consultas bibliográficas y documentales realizadas tanto presencialmente como por correo postal o electrónico.
- Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las solicitudes de visitas guiadas para grupos, cuando se celebren jornadas de puertas abiertas o en cualquier otra ocasión. Deberán ser tramitadas por el solicitante al menos con 1 mes de antelación.



- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Centro.
- Tener al menos el 30 % de los puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles.
- Difundir anualmente las novedades bibliográficas del Centro a través del Catálogo Colectivo disponible en Internet.
- Actualizar anualmente la base de datos del Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica.
- Describir anualmente registros de entidades no documentales en el módulo de autoridades de Portal de Archivos Españoles (PARES).
- Actualizar trimestralmente la información de la página web institucional, indicando claramente las principales novedades.

## Indicadores del nivel de calidad

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


- Usuarios presenciales que han sido informados y apoyados por el personal del Centro en la búsqueda de información y acceso al catálogo, en un plazo inferior a diez minutos y porcentaje sobre el total.
- Documentos servidos en un plazo máximo de espera de 20 minutos en la sala de lectura y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de trabajos de reprografía remitidos a los usuarios en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción de documentos en fotocopia o formato digital enviados en el plazo de 30 días hábiles desde la recepción del pago y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las consultas bibliográficas y documentales, recibidas por los distintos medios

establecidos, en el plazo máximo de 1 mes desde su solicitud y porcentaje sobre el total.

- Solicitudes de reserva de visitas guiadas para grupos, respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su solicitud y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Centro y porcentaje sobre el total.
- Porcentaje de puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles.
- Registros bibliográficos publicados anualmente en el Catálogo Colectivo.
- Registros actualizados anualmente en el Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica.
- Registros de entidades no documentales descritos en el módulo de autoridades del Portal de Archivos Españoles (PARES).
- Actualizaciones trimestrales de la página web institucional.

## **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 Centro de Información Documental de Archivos 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 Centro 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. El edificio en el que está ubicado el Centro dispone de máquina de café, refrescos y agua mineral.

- En cuanto a colectivos con necesidades especiales, el acceso al local del Centro está adaptado para personas con discapacidad motora (sin barreras arquitectónicas y con aseos adaptados). La página web cumple con normas de accesibilidad para facilitar su consulta a personas discapacitadas y se hace un esfuerzo por aumentar la información de los archivos y centros de titularidad estatal 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 Centro 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 Centro 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 emigrantes.
  - Reglas de atención al público: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Centro 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 Centro de Información Documental de Archivos cumple con la normativa vigente en materia de:

### **Gestión de calidad**


El Centro 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.
- Señalización de las vías de evacuación y puertas y salidas de emergencia mediante paneles informativos.
- 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.

## Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Centro ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la Dirección del Centro en: Paseo de Aguadores, nº 2, planta baja, 28804, Alcalá de Henares (Madrid) que contestará por el medio indicado por el usuario.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Centro, 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.

### Cerrado:

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

### Dirección

**Centro de Información Documental de Archivos (CIDA)**  
Paseo de Aguadores, nº 2; planta baja  
28804 Alcalá de Henares (Madrid)

**Teléfonos:** + (34) 91 883 85 39, + (34) 91 883 61 65

**Correo electrónico:** biblioteca.cida@cultura.gob.es  
censoguia@cultura.gob.es

## Acceso

El acceso al CIDA se realiza a través de la planta baja del edificio del Archivo General de la Administración, con el que comparte sede en el Paseo de Agudores, nº 2 de Alcalá de Henares.

## Direcciones web de interés

- **Centro de Información Documental de Archivos**  
<https://www.mecd.gob.es/ca/cultura/areas/archivos/mc/centros/cida/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>
- **Guías de fuentes documentales de archivos**  
<http://www.mcu.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?layout=guiafuentesdoc&cache=init&language=es>
- **Legislación histórica de España**  
<https://www.mecd.gob.es/ca/cultura/areas/archivos/mc/archivos/lhe/portada.html>
- **Portal del Bicentenario de las Independencias Iberoamericanas**  
<http://pares.mcu.es/Bicentenarios/portal/index.html>
- **Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte**  
<http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/sede-electronica/cultura.html>





## Cómo llegar

- **Tren:**

Líneas de tren cercanías: C-2 y C-7

Información RENFE. Tel.: 902 240 202

<http://www.renfe.com/viajeros/cercanias/madrid/>

- **Autobuses interurbanos:**

Línea 223 (Avda. de América-Alcalá de Henares)

Información compañía Alsa. Tel.: 902 42 22 42

<http://www.crtm.es/tu-transporte-publico/autobuses-interurbanos.aspx>

- **Autobuses urbanos:**

Líneas 1, 4, 6 y 7

<http://www.monbus.es/es/comunidad-de-madrid/transporte-urbano-metropolitano>

- **Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas:**

Información aeropuerto Tel.: 91 321 10 00

<http://aeropuerto-madridbarajas.com/>



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