

Servicios que presta el archivo

Información general

Asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos respecto de los fondos documentales del Archivo y de otros centros dependientes del Ministerio de Cultura y Deporte, información y orientación personalizada sobre la consulta que desea realizar y sobre el manejo de las bases de datos del Archivo.

Consulta de documentos

Se facilita el acceso directo a los fondos documentales en la sala de consulta y se responde a las consultas por correspondencia, teléfono, fax, correo electrónico o a través del Portal de Archivos Españoles (PARES). El Archivo es de libre acceso a los usuarios, previa identificación con DNI o pasaporte.

Reproducción de documentos

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

Biblioteca especializada

Especializada en archivística y en historia e instituciones contemporáneas, está a disposición de todos los usuarios.

Servicios a la Administración y a los ciudadanos

Préstamos administrativos a las instituciones productoras, así como búsquedas y servicio de copias de antecedentes jurídico-administrativos, tanto a la propia Administración como a los ciudadanos.

Préstamos

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

Actividades culturales y educativas:

Se ofrece la posibilidad de organizar exposiciones, visitas guiadas, conferencias y cursos. El Archivo colabora con otras Instituciones en la celebración de actos culturales.

Servicios complementarios:

El Archivo cuenta con taquillas, sala de descanso y salón de actos.

Derechos específicos de los usuarios

- A acceder libre y gratuitamente al Archivo, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- A acceder a la sala de consulta, previa acreditación y aceptación de sus normas internas.
- A recibir información y orientación sobre los fondos del Archivo.
- A acceder a los documentos y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- A disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

Compromisos de calidad

- Informar de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización de documentos en un plazo inferior a 30 minutos de espera.

- Acceso de los usuarios a la sala de consulta una vez realizada la acreditación correspondiente, en un plazo máximo de espera de 30 minutos.
- Expedición en la misma jornada de los certificados de asistencia y de factura de los trabajos de reproducción.
- Facilitar la consulta de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca especializada en la sala de consulta, con un tiempo de espera para el servicio de documentos no superior a 45 minutos y porcentaje sobre el total.
- Responder a las consultas realizadas por correo postal, fax o correo electrónico, en un plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo.
- Localización de antecedentes administrativos, cuando la información se recoja en los instrumentos de descripción del centro, en el plazo máximo de 1 mes.
- Entregar las reproducciones solicitadas con fines de investigación en un plazo máximo de 3 meses, si la petición no supera las 250 copias, y en el plazo máximo de 6 meses cuando supere dicha cantidad.
- Préstamo de documentación a la Administración dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- Contestar a las solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas, sobre el inicio de los trámites con el Ministerio, en el plazo máximo de 1 mes desde su solicitud.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su recepción en el Archivo.
- Asesoramiento, en sus propias sedes y en el plazo de 1 mes, a los archivos centrales de la Administración General del Estado que así lo soliciten.

Indicadores del nivel de calidad

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

- Consultas formuladas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización especializada de documentos, atendidas en un plazo inferior a 30 minutos y porcentaje sobre el total.
- Investigadores que, previa acreditación correspondiente, han accedido a la sala de consulta en un plazo máximo de 30 minutos y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia y de facturas de trabajos de reproducción expedidos en la misma jornada y porcentaje sobre el total.
- Consulta de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca especializada en la sala de consulta, con un tiempo de espera para el servicio de documentos no superior a 45 minutos y porcentaje sobre el total.
- Respuestas proporcionadas a las consultas realizadas por correo postal, fax o correo electrónico, en el plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Antecedentes administrativos, cuya información se recoja en los instrumentos de descripción del Centro, localizados en un plazo máximo de 1 mes.
- Reproducciones solicitadas con fines de investigación entregadas en el plazo máximo de 3 meses, si la petición no supera las 250 copias y en el plazo máximo de 6 meses cuando superen dicha cantidad, y porcentaje sobre el total.
- Préstamos de documentación a la Administración dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de su solicitud y su porcentaje sobre el total.
- Contestaciones a las solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas en el plazo máximo de 1 mes y porcentaje sobre el total.

- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Asesoramiento realizado a los Archivos Centrales de la Administración que lo soliciten, en sus propias sedes, en el plazo máximo de 1 mes y porcentaje sobre el total.

Medidas 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 unidad responsable de la misma, 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.

Participación de los usuarios

Los usuarios del Archivo pueden participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Archivo.
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción.

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 formulario disponible en el Archivo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, a la dirección: aga@cultura.gob.es.
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Archivo.
- A través de la sede electrónica de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es/SedeElectronica/index.jsp>.

Normativa reguladora

- Decreto 914/1969 de 8 de mayo, por el que se crea el Archivo General de la Administración.
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo (BOE del 14), de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril (BOE del 29), por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.
- Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre (BOE del 25), por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos, así como su régimen de acceso.

