



INDICE

- I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ARCHIVO
- II. SERVICIOS DEL ARCHIVO
- III. DERECHOS DE LOS USUARIOS
- IV. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS
- V. QUEJAS Y SUGERENCIAS
- VI. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
- VII. COMPROMISO DE CALIDAD
- VIII. INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD
- IX. NORMATIVA REGULADORA
- X. INFORMACIÓN GENERAL



I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ARCHIVO.

Es un Archivo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, dependiente de la Subdirección General de los Archivos Estatales (Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas).

El Archivo General de Indias fue creado en 1785 por deseo del rey Carlos III con objeto de reunir en un solo lugar los documentos referentes a Indias hasta entonces dispersos en Simancas, Cádiz y Sevilla.

Hoy el Archivo General de Indias conserva más de 43.000 legajos, instalados en nueve kilómetros lineales de estanterías, con unos 80 millones de páginas de documentos originales que permiten a diario profundizar en más de tres siglos de historia de todo un continente, desde Tierra de Fuego hasta el sur de los Estados Unidos, además del Extremo Oriente español, las Filipinas: la historia política y la historia social, la historia económica y la de las mentalidades, la historia de la Iglesia y la historia del arte. Los documentos que hoy conserva el Archivo proceden principalmente de los organismos metropolitanos encargados de la Administración colonial. Sólo algunos documentos proceden directamente de organismos coloniales.

El edificio del Archivo se distribuye en dos plantas, de la siguiente forma:

Planta baja: Queda fuera del circuito visitable por el público. En ella están ubicados los servicios administrativos, los depósitos de documentación, el laboratorio de restauración y otros servicios.

Planta superior: En ella está ubicada la Galería de Exposición, Sala de Investigación y todos los servicios relacionados con la investigación: Referencias, Reprografía, etc.

Fines

Conservar y difundir la documentación que generó el gobierno y la administración de los territorios ultramarinos (América y Filipinas) por la Corona española entre los siglos XVI y XIX.

II. SERVICIOS DEL ARCHIVO



INFORMACIÓN

En el Departamento de Referencias el investigador recibe información personalizada sobre la consulta que desea realizar.

CONSULTA DE DOCUMENTOS

Se ofrecen dos posibilidades: Consulta de documentos históricos y consulta de documentos bibliográficos.

El servicio de consulta de documentos históricos se presta en las siguientes modalidades: Consultas directas de fondos documentales por el investigador en la Sala del Archivo y consultas indirectas sobre datos contenidos en los fondos documentales realizadas a través de correspondencia, teléfono y correo electrónico.

1. Consultas de documentos históricos.

- **Consultas directas de fondos documentales por el investigador en la Sala del Archivo.**

Se facilita el acceso de los investigadores a los fondos documentales del Archivo y para ello, deberán disponer de tarjeta de investigador expedida con arreglo a la legislación vigente.

Se atienden las consultas de los investigadores en la Sala de Investigación.

Para facilitar el trabajo de consulta, el Archivo dispone de: Lector y lectores-reproductores de microfilme y ordenadores con acceso a la base de datos textual y de imágenes.

- **Consultas indirectas de información sobre datos contenidos en los fondos documentales, realizadas por correspondencia, fax o teléfono.**

Procedentes de investigadores, particulares, Instituciones culturales, Universidades y Administraciones en general.

2. Consultas de documentos bibliográficos.

La Biblioteca Auxiliar del Archivo cuenta con cerca de 30.000 volúmenes que están a disposición de los investigadores.

REPRODUCCIÓN DOCUMENTAL.

Se facilita la reproducción de documentos que soliciten los investigadores en la Sala de Investigación en las siguientes modalidades: fotocopias, microfilme e



imagen digital (papel), diapositivas, previo abono del importe correspondiente y previa aceptación de los procedimientos y normas sobre reproducción de documentos.

Los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo que están a disposición de los investigadores pueden ser parcialmente reproducidos en fotocopias y microfilme.

PRÉSTAMOS

- **Préstamos de los fondos documentales del Archivo a Instituciones Públicas y Privadas.**

Estos préstamos van destinados a muestras expositivas, previa autorización mediante Orden Ministerial.

- **Préstamos de libros de la Biblioteca Auxiliar del Archivo a investigadores.**

Los libros pueden ser prestados para su uso fuera del Archivo a investigadores durante el plazo de dos semanas, previa cumplimentación del impreso correspondiente.

EXPOSICIONES TEMPORALES

El Archivo programa exposiciones temporales, cuyo acceso es gratuito.

El acceso a la exposición temporal se realiza de forma individual o en grupos, mediante cita previa, y se complementa con la entrega de un folleto explicativo.

Las solicitudes de reserva de grupos deberán ser tramitadas al menos con siete días de antelación.

CESIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS

La singularidad del edificio del Archivo, antigua Casa Lonja, hace que se pueda utilizar el Patio del edificio para la realización de diversas actividades socio-culturales, previo estudio de la actividad que se prevé desarrollar y abono de las tasas previstas en la legislación vigente.

EXPEDICIÓN DE LA TARJETA NACIONAL DE INVESTIGADOR

A los solicitantes que reúnan los requisitos exigidos en la normativa vigente.

Servicios Complementarios



ARCHIVO GENERAL DE INDIAS

- **Venta de publicaciones.** En la planta superior del Archivo se venden catálogos, libros, CD's, entre otros.
- **Taquillas.** Para facilitar el depósito de bolsos, bolígrafos, cámaras fotográficas, teléfonos móviles, etc., y demás objetos cuyo acceso a la Sala de Investigación no está permitido, el Archivo pone a disposición de los investigadores una serie de taquillas ubicadas en la planta superior.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS

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

- ♦ Acceso libre y gratuito al Archivo, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- ♦ A recibir información sobre los fondos del Archivo.
- ♦ Acceso a la Sala de investigación, previa acreditación y aceptación de sus normas internas.
- ♦ Acceso a los documentos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

IV. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Archivo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante:

- ♦ La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- ♦ Los escritos de comunicación postal y electrónica dirigidos al Archivo.
- ♦ La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Archivo.
- ♦ La cumplimentación de cuestionarios.

V. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios del Archivo de la siguiente forma:

1. En el Libro de Quejas y Sugerencias habilitado en el Archivo y en los registros de recepción o salida de documentos de la Administración General



ARCHIVO GENERAL DE INDIAS

del Estado, según el modelo aprobado por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero.

Las quejas deben hacerse constar en el correspondiente Libro, o en cualquier otro formato o carta, por escrito y serán firmadas, en tanto que las sugerencias pueden ser anónimas.

2. Mediante llamada telefónica , fax, correo postal y correo electrónico al Archivo.

VI. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

En lo que se refiere al aseguramiento de la calidad el Archivo General de Indias sigue las indicaciones establecidas en la norma ISO 9000. En cuanto a especificaciones técnicas de edificios, instalaciones, reproducción de documentos, documentación en general y tecnología de la imagen, el Archivo sigue las pautas estándar de la ISO y la UNESCO, a través del CIA (Consejo Internacional de Archivos).

VII. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Información personalizada al investigador que asiste por primera vez al Archivo, sobre el funcionamiento de la sala de consulta.
- Responder a las consultas indirectas de información sobre datos contenidos en los fondos documentales en el plazo máximo de un mes, dependiendo del tipo de consulta.
- Facilitar la reserva de los fondos documentales durante un plazo de 48 horas.
- Informar las solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas en el plazo máximo de un mes.
- Responder las solicitudes de reserva de visitas colectivas en el plazo de 24 horas.
- Contestar a la solicitud de utilización de espacios en el plazo de 7 días.
- Poner a disposición de los usuarios un cuestionario sobre las condiciones de prestación de los servicios.



VIII. INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

El Archivo evaluará anualmente la calidad de su servicio teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de documentos consultados.
- Número de usuarios informados personalmente en la Sala de Investigación y porcentaje sobre el total.
- ◆ Número de visitantes de las exposiciones temporales.
- ◆ Porcentajes de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 20 días.
- ◆ Reseñas del Archivo en medios de comunicación.
- ◆ Número de documentos reservados durante el plazo de 48 horas por investigador.
- ◆ Porcentaje de informes remitidos en contestación a solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas en menos de un mes.
- ◆ Porcentaje de consultas indirectas contestadas antes de 2 meses.
- ◆ Porcentaje de solicitudes de reserva para visitas colectivas contestadas en el plazo de 24 horas.
- ◆ Porcentaje de solicitudes de utilización de espacios que han sido contestadas en el plazo de 7 días.
- ◆ Porcentaje de usuarios que han respondido a los cuestionarios.

IX. NORMATIVA REGULADORA

1) Específica del Archivo General de Indias

- ◆ Ordenanzas del Archivo General de Indias de 10 de enero de 1790.

2) General de los archivos estatales.

- ◆ Reglamento de Archivos del Estado. (Gaceta de Madrid, 26/11/1901).
- ◆ *Ley 16/1985* (B.O.E. de 29 de junio) 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.



- ♦ *Real Decreto 1969/1999 de 23 de diciembre* (B.O.E. de 13 de enero de 2000) que regula la expedición de la tarjeta de investigador para la consulta en los archivos de titularidad estatal y en los adheridos al sistema archivístico español.
- ♦ *Orden de 20 de enero de 1995* (B.O.E. de 24 de enero) que regula la utilización de espacios de museos y otras instituciones culturales y establece los precios públicos de determinados servicios prestados por los centros directivos y organismos autónomos del Ministerio de Cultura.
- ♦ *Orden de 18 de enero de 2000* (B.O.E. de 26 de enero) 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.

X. INFORMACIÓN GENERAL

❖ Horarios

- Los servicios del Archivo se prestan de lunes a viernes de 8 a 15,00 h. Cerrado sábados, domingos y festivos.
- Exposiciones Temporales: de 10 a 13 h.

❖ Ubicación y direcciones.

- **Postales:** Avda. de la Constitución, s/n. 41004 - SEVILLA.
- **Telefónicas:**
 - Centralita : 954-50 05 28
 - Dpto. Referencias: 954-50 05 30
 - Dpto. Reprografía: 954-50 05 32.
- **Telemáticas:** Fax: 954-21 94 85.
E-mail: agi1@cult.mec.es y agi2@cult.mec.es
Página web: www.mcu.es/lab/archivos/AGI.html
- **Formas de acceso:** Única entrada por la Avda. de la Constitución, s/n.
Autobuses: A1, A2, A4, A5, 21, 23, 25, 26, 33, 34, 40, 41 y 42.

La Unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Archivo.



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE

CARTA DE
SERVICIOS



ARCHIVO GENERAL DE INDIAS