

CARTA DE SERVICIOS

Archivo General de Indias

2021-2024



Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.culturaydeporte.gob.es

Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2020



MINISTERIO DE CULTURA
Y DEPORTE

Edita: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Subdirección General de Atención al Ciudadano,
Documentación y Publicaciones

NIPO: 822-20-041-7

Índice

1. Datos identificativos y fines del Archivo
2. Servicios del Archivo
3. Derechos de los usuarios
4. Participación de los usuarios
5. Normativa reguladora
6. Quejas y sugerencias
7. Compromisos de calidad
8. Indicadores del nivel de calidad
9. 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
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales
11. Medidas de subsanación
12. Información complementaria

1. Datos identificativos y fines del Archivo

Datos identificativos

El Archivo General de Indias es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura y Deporte dependiente de la Subdirección General de los Archivos Estatales (Dirección General de Bellas Artes).

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.

El Archivo General de Indias custodia los fondos producidos por las Instituciones creadas por la Administración Central española para el gobierno y administración de los territorios ultramarinos españoles. Estas instituciones son: Consejo de Indias y Secretarías de Despacho, Casa de Contratación y Consulados de Sevilla y Cádiz. Asimismo se conservan otros fondos de instituciones de menor entidad e incluso de particulares relacionados con las colonias españolas en América.

El **ámbito geográfico** al que se refiere la documentación es muy amplio: todos los países actuales del área iberoamericana y, además, las islas Filipinas. También existe abundante documentación sobre otros países limítrofes como Brasil, China, etc. Es un archivo continental y sus fondos ocupan más de 43.000 legajos y unos 9 Km. de estanterías.

Por lo que se refiere al **ámbito cronológico**, más de cuatro siglos se asoman a las páginas de sus documentos: desde 1492, en que se toma contacto con el Nuevo Mundo hasta su independencia en el primer tercio del siglo XIX. También se conservan fondos hasta el segundo tercio del siglo XIX sobre las islas de Cuba y Filipinas, que se mantienen como provincias españolas hasta 1898.

El Archivo General de Indias en la actualidad tiene dos sedes comunicadas por un túnel subterráneo: la Casa Lonja y la Cilla del Cabildo.

A. Casa Lonja:

Planta Baja:

Son zonas visitables por el público la Galería interior del lado Oeste, donde suele situarse una exposición temporal, y el patio central del edificio. Además, en esta planta están ubicados el Despacho de Dirección, un despacho de Archiveros Jefes de Departamento, los depósitos de documentación, los laboratorios de restauración y encuadernación y el laboratorio de reproducción (microfilm y digitalización).

Planta Alta:

Tres galerías de la planta alta (sur, este y norte) donde se organizan exposiciones temporales. También están ubicadas en esta planta dos salas de trabajo de Archiveros Facultativos y otra de personal técnico.

B. Cilla del Cabildo:

En este edificio están ubicados los depósitos y servicios de Biblioteca, el Departamento de Referencias, la Sala de Investigación principal del Archivo con 39 puestos de trabajo, el Despacho de Subdirección, los servicios Informáticos, así como otros despachos para el personal interno. También está en este edificio un pequeño espacio de descanso para el personal.

En el año 1987, la UNESCO declaró el edificio de la Lonja de Mercaderes para figurar en la Lista del Patrimonio Mundial, en virtud de la Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Natural y Cultural. Esta categoría fue ratificada en el año 2005.

Cuadro de clasificación de fondos

1. FONDOS DE INSTITUCIONES METROPOLITANAS

CONSEJO DE INDIAS (siglos XVI-XIX)	
SALA DE GOBIERNO	SECCIÓN I: PATRONATO (1480-1801) SECCIÓN V: GOBIERNO (1492-1870) SECCIÓN X: ULTRAMAR (1605-1896) SECCIÓN XVI: MAPAS Y PLANOS (siglos XVI – XIX)
SALA DE JUSTICIA	SECCIÓN IV: JUSTICIA (1515-1617) SECCIÓN VI: ESCRIBANIA DE CAMARA (1525-1778) SECCIÓN XVI: MAPAS Y PLANOS (siglos XVI-XIX)
CONTADURÍA	SECCIÓN II : CONTADURIA (1514-1782) SECCIÓN V: GOBIERNO (a partir de 1760) SECCIÓN XIII: TÍTULOS DE CASTILLA (siglos XVIII-XIX)
SECRETARÍAS DE ESTADO Y DEL DESPACHO UNIVERSAL DE INDIAS, DE ESTADO, DE GRACIA Y JUSTICIA, DE HACIENDA Y DE GUERRA (siglos XVIII-XIX)	SECCIÓN V: GOBIERNO (siglos XVIII-XIX) SECCIÓN X: ULTRAMAR (siglos XVIII-XIX) SECCIÓN IX: ESTADO (siglos XVIII-XIX) SECCIÓN XVI: MAPAS Y PLANOS (siglos XVI-XIX)

CASA DE LA CONTRATACIÓN (siglos XVI-XVIII)

SECCIÓN III: CONTRATACION (1492-1795)

SECCIÓN XVI: MAPAS Y PLANOS (siglos XVI-XIX)

SECRETARÍA DEL JUZGADO DE ARRIBADAS DE CÁDIZ (siglos XVIII-XIX)

SECCIÓN VII: ARRIBADAS (siglos XVIII-XIX)

SECCIÓN XVI: MAPAS Y PLANOS (siglos XVI-XIX)

COMISARÍA INTERVENTORA DE LA HACIENDA PÚBLICA DE CÁDIZ (siglos XVIII-XIX)

SECCIÓN VII: ARRIBADAS (siglos XVIII-XIX)

CONSULADOS DE SEVILLA Y CÁDIZ (siglos XVI-XIX)

SECCIÓN XII: CONSULADOS (1520-1870)

SECCIÓN XVI: MAPAS Y PLANOS (siglos XVI-XIX)

DIRECCIÓN GENERAL DE LA RENTA DE CORREOS (siglos XVIII-XIX)

SECCIÓN VIII: CORREOS (siglos XVIII-XIX)

SECCIÓN XVI: MAPAS Y PLANOS (siglos XVI-XIX)

TRIBUNAL DE CUENTAS: SALA DE ULTRAMAR (siglo XIX)

SECCIÓN XIV: TRIBUNAL DE CUENTAS (1853-1893)

REAL COMPAÑÍA DE LA HABANA (siglos XVIII-XIX)

SECCIÓN X: ULTRAMAR (siglos XVIII-XIX)

2.- FONDOS DE INSTITUCIONES COLONIALES

CAPITANÍA GENERAL DE CUBA (siglos XVIII-XIX)

SECCIÓN XI: CUBA (1712-1877)

SECCIÓN XVI: MAPAS Y PLANOS (siglos XVI-XIX)

APOSTADERO DE LA HABANA (1737-1877)

SECCIÓN XI: CUBA (1712-1877)

3.- ARCHIVOS PARTICULARES Y CORPORATIVOS

DUQUE DE VERAGUA (siglos XV – XVIII)

SECCIÓN I: PATRONATO. Serie 8 (1488-1749)

GENERAL POLAVIEJA (siglo XIX)

SECCIÓN XV: DIVERSOS. Serie 2 (1876-1898)

SECCIÓN XVI: MAPAS Y PLANOS (siglos XVI-XIX)

VIRREY ABASCAL (siglo XIX)

SECCIÓN XV: DIVERSOS Serie 1 (1804-1821)

VIRREY AZANZA (siglo XVIII-XIX)

SECCIÓN XV: DIVERSOS. Serie 3

RIBERO SOLESIO (1704 – 1946)

SECCIÓN XV: DIVERSOS. Serie 5

CONSULADO DE CARGADORES A INDIAS (1561 – 1784)

SECCIÓN XVII

CONSULADO NUEVO DE SEVILLA (1784 - 1829)

SECCIÓN XVII

TRIBUNAL DE COMERCIO (1829 - 1868)

SECCIÓN XVII

UNIVERSIDAD DE CORREDORES DE LONJA (1367 - 1861)

SECCIÓN XVII

Fines

El Archivo General de Indias 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 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 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.

2. Servicios del Archivo

Información general

El Archivo General de Indias facilita servicio de información personalizada y de referencia sobre los fondos documentales y bibliográficos 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 el *Portal Europeo de Archivos* (APE).
- **Consultas por correspondencia.** El usuario puede solicitar por correspondencia (postal o telemática) orientación sobre los fondos conservados en el Archivo General de Indias, así como el asesoramiento necesario para 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.culturaydeporte.gob.es/inicio.html>, el ciudadano puede acceder vía Internet, de forma libre y gratuita, las veinticuatro horas del día, los siete 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, únicamente 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, mediante la necesaria acreditación en el Departamento de Referencias, pueden acceder a la Sala de Investigación 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 dos unidades de instalación, una para su consulta y otra en reserva. Pueden efectuarse nuevas peticiones a medida que se vayan devolviendo las unidades consultadas. La consulta de documentos originales puede quedar limitada por las necesidades de conservación y de descripción. Asimismo, toda aquella documentación original que se encuentre digitalizada en el *Portal de Archivos Españoles* o de la que se disponga de copia en otro soporte será retirada de la consulta.
- Consulta de documentos microfilmados. Aquellos fondos documentales que se encuentren microfilmados deberán consultarse en este formato o, en caso de existir, en copia digital del microfilm.
- Consulta en formato digital de documentos especiales y de toda la documentación que se encuentra ya digitalizada.
- Reserva de peticiones. Cada usuario puede reservar hasta 2 unidades de instalación durante un período máximo de siete días. No se admiten reservas por correspondencia.

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 39 puestos, equipados con puntos de conexión individuales para equipos informáticos portátiles, equipo y monitor para la consulta del *Portal de Archivos Españoles* y de aquellos documentos que se encuentren digitalizados. Asimismo existe 1 puesto de consulta de microfilm. La Sala es accesible para personas con movilidad reducida.

El Archivo General de Indias también presta un Servicio de Consulta por correspondencia sobre los fondos documentales custodiados en este Centro, respondiendo a las peticiones de información remitidas por correo postal, fax, correo electrónico, formulario de contacto de la página web del Archivo o formulario de contacto del *Portal Europeo de Archivos*.

Reproducción de documentos

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

Copias de los originales en imagen digital o fotocopia de microfilm, de acuerdo a los procedimientos y las normas internas de reproducción de documentos y según precios y condiciones establecidas en la Orden Ministerial CUL/1077/2011, de 25 de abril (BOE del 29).

Procedimiento:

El usuario puede obtener, previo pago del importe correspondiente, reproducciones (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 y por vía telemática, 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).

La obtención de reproducciones de documentos que vayan a ser destinadas por el usuario a su difusión pública (edición, exposición, difusión web, emisión en formato audiovisual o edición facsimilar) requieren la solicitud previa de una licencia del Ministerio de Cultura y Deporte y, en caso de peticiones masivas, la suscripción de un convenio entre el Ministerio y la entidad interesada, que se tramita en el Archivo General de Indias.

Los trabajos de reproducción de documentos son presupuestados y realizados por el Centro. La entrega de las reproducciones se formaliza una vez que se haya aceptado el presupuesto y abonado la nota de pago correspondiente, que incluirá el precio público de las reproducciones y, en su caso, los gastos de envío.

Otros trámites administrativos

- Expedición de certificados de asistencia y consulta de documentos.
- Autenticación y certificado de copias de documentos.

Biblioteca del Archivo

El Archivo dispone de una biblioteca especializada en Archivística, Historia de América, Legislación e Historia en General y está a disposición de los investigadores. Respecto a los fondos bibliográficos, existe un catálogo de autores y materias y, desde la Sala de Investigación, se puede acceder al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de Archivos Estatales y del Centro de Información Documental de Archivos (CIDA).

Se ofrece el servicio de préstamo domiciliario de obras posteriores a 1960, excluyendo las de referencia, publicaciones periódicas, materiales especiales (dvds., cd-rom, microfichas, etc.) y aquellas de singular valor o que por sus características tipográficas, su encuadernación, sus ilustraciones o por motivos de conservación se considere oportuno excluir. Los préstamos tienen una duración de quince días.

Préstamos de documentos

Préstamo de documentos 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.

Actividades culturales y educativas

- Se ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas al Archivo para grupos, previa solicitud razonada al menos con diez días de antelación a la Dirección del Centro, y sin que afecte al normal funcionamiento del servicio.
- Conferencias y cursos.
- Exposiciones.
- Colaboración con instituciones.
- Cesión de espacios públicos para actividades culturales: mediante convenio con el Ministerio de Cultura y Deporte o licencias de uso de espacios y, si procede, previo abono de las tasas previstas en la legislación vigente, se podrán utilizar el Salón de Actos y las Salas 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 filmaciones de carácter cultural y divulgativo.

Servicios complementarios

- El Archivo dispone de 40 taquillas con llave para la custodia de aquellos efectos personales cuyo acceso no está permitido en Sala.
- Sala de descanso del Personal.
- Salón de Actos.
- Salas de Exposiciones.

3. 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 de la Ley 16/1985, del 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 (Art. 13.d 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).
- 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:

- 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 la consulta de los documentos y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

4. 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 remitidos a la Dirección del Archivo (Avda. de la Constitución, s/n, Edificio Lonja. 41071, Sevilla) y electrónica o de forma telefónica.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación sobre los fondos del Archivo.

5. Normativa reguladora

Específica del Archivo.

Real Orden de 22 de noviembre de 1781, por la que se crea el Archivo General de Indias.

Real Decreto 760/2005, de 24 de junio (BOE del 25), por el que se crea el Patronato del Archivo General de Indias

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, del Patrimonio Histórico Español. Arts. 48-66 (BOE del 29).
- 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).
- Orden del Ministerio de Presidencia 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 del 26).
- Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre, por el que se deroga 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 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE del 10).
- 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).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE del 6).

6. 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: agi1@cultura.gob.es
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Archivo, ubicada en la Avda. de la Constitución, s/n, Edificio Lonja, 41071 Sevilla.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://cultura.sede.gob.es/>

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en su formulación. Presentadas las quejas y sugerencias 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 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 Subdirección General 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.

7. 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 de espera inferior a 15 minutos.
- Acceso del investigador a la Sala de Investigación, una vez realizada la acreditación correspondiente, de forma inmediata.
- Facilitar las consultas en la Sala de Investigación de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca auxiliar con un tiempo de espera para el servicio de documentos y libros no superior a 15 minutos desde el momento de la entrada de la solicitud en el sistema.
- Expedición de los certificados de asistencia y consulta de documentos en un plazo máximo de 24 horas.
- Expedición de factura de los trabajos de reproducción ya hechos, en el momento de recogida o envío de las copias de los documentos.
- Facilitar presupuesto de los trabajos de reproducción de documentos en un plazo inferior a 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud.
- Entregar las reproducciones en imagen digital o fotocopia de microfilm que no superen las 100 copias, en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de aceptación del presupuesto por parte de los interesados.
- 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 7 días hábiles desde su solicitud.
- Contestar a las solicitudes de utilización de espacios en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción 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 dos meses desde su recepción en el Archivo.
- Responder en un plazo inferior a 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, que deberán ser tramitadas al menos con 10 días de antelación.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo.

8. Indicadores del nivel de calidad

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

- Consultas de información formuladas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización especializada de documentos atendidas en un plazo inferior a 15 minutos y porcentaje sobre el total.
- Investigadores que, previa la acreditación correspondiente, han accedido a la Sala de Investigación de manera inmediata y porcentaje sobre el total.
- Consultas en la Sala de Investigación de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca auxiliar con un tiempo de espera para el servicio no superior a 15 minutos y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia y de consulta de documentos expedidos en el plazo máximo de 24 horas y porcentaje sobre el total.
- Expedición de facturas de los trabajos de reproducción ya hechos, en el momento de recogida o envío de las copias de los documentos y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de trabajos de reprografía remitidos en un plazo inferior a 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción en imagen digital o fotocopia de microfilm que no superen las 100 copias entregados en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de aceptación del presupuesto por parte de los interesados y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones realizadas sobre el inicio de los trámites con el Ministerio a solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas en el plazo máximo de 7 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones realizadas sobre solicitudes de utilización de espacios en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción 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 dos meses desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de reserva de visitas guiadas para grupos, tramitadas al menos con 10 días de antelación, que han sido contestadas en el plazo máximo de 3 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.

9. 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 Indias 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, taquillas y guardarropa. Se facilitan también atriles, lupas, lámparas de cuarzo, guantes de látex y/o algodón y mascarillas protectoras para aquellas personas que lo precisen.
- **En cuanto a colectivos con necesidades especiales**, 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 Centro 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.
 - 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.

10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Archivo General de Indias 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

- 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.

11. 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 (Avda. de la Constitución, s/n. 41071. Sevilla), responsable de la Carta de Servicios, que contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Archivo dirigirá una 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.

12. Información complementaria

Horarios

- Sala de Investigación / Consulta (Edificio Cilla)

De lunes a jueves: de 8:30 a 18:00 horas. Viernes de 8:30 a 14:30 horas. Horario de verano y períodos vacacionales (del 23 de diciembre al 7 de enero y del 1 de julio al 31 de agosto), de lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 horas.

- Información y asuntos generales

De lunes a viernes: de 8:30 a 14:30 horas.

- Salas de Exposición (Edificio Lonja)

De martes a sábado, de 9:30 a 17:00 horas.

Domingos y festivos, de 10:00 a 14:00 horas.

Cerrado los sábados y domingos y festivos: 24 y 31 de diciembre, fiestas nacionales, locales (30 de mayo, San Fernando, y Corpus Christi) y fiestas de la Comunidad Autónoma (28 de febrero, Jueves Santo y Viernes Santo).

Direcciones

Edificio Lonja: Avda. de la Constitución, s/n. 41071. Sevilla.

Edificio Cilla: Calle Santo Tomás nº 5. 41071. Sevilla.

Teléfono: (34) 954500528

Fax: (34) 954219485

Correo electrónico: agi1@cultura.gob.es y agi2@cultura.gob.es

Página Web

Archivo General de Indias

<http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/aqi/portada.html>

Portal de Archivos Españoles (PARES)

<http://pares.culturaydeporte.gob.es/inicio.html>

Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales

<http://www.mcu.es/ccbae/es/consulta/busqueda.cmd/>

Censo guía de archivos de España e Iberoamérica

<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuía>

Guía de fuentes documentales de archivos

<http://www.mcu.es/guiafuentesdoc/>

Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte

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

Redes sociales

El Archivo participa de la divulgación que lleva a cabo la Subdirección General de los Archivos Estatales en las redes sociales de Twitter y Facebook.

Accesibilidad

El Archivo está adaptado para personas con movilidad reducida y su página web cumple con la normativa de accesibilidad.

Cómo llegar

Vehículos:

El Archivo está ubicado en una zona peatonal, aunque próximo a zonas de aparcamiento limitado por la ordenanza reguladora (ORA) del Ayuntamiento de Sevilla y a varios aparcamientos públicos de pago.

Aeropuerto:

Aeropuerto de Sevilla. A-4, Km. 532. 41020. Sevilla.

El aeropuerto está situado en la autopista A4, a 12 Km del centro de la ciudad. El Aeropuerto cuenta con un autobús que enlaza con la estación de tren Santa Justa y con el centro histórico. La parada de "Puerta de Jerez" es la más próxima al Archivo. Existe también servicio de taxis.

Teléfono de información del Aeropuerto (34) 954 44 90 00

<http://www.aena.es>

Tren:

Estación Santa Justa, comunicada con la estación de cercanías San Bernardo, en la que se enlaza con otros medios de transporte público.

Información RENFE

Tel. de información (34) 902 32 03 20

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

Metro:

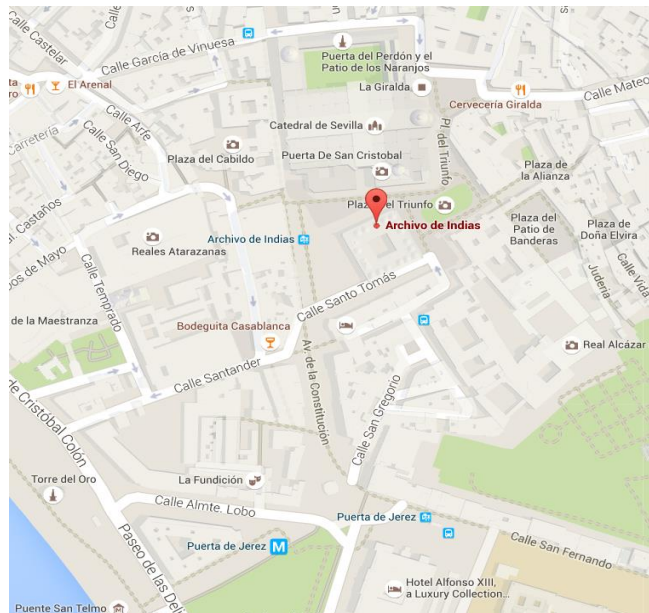
Línea 1, parada “Puerta Jerez”, a 5 minutos del Archivo. Conecta con todas las líneas de autobuses en el Prado de San Sebastian y con cercanías de RENFE en la estación de San Bernardo.

Tranvía *Metrocentro*:

Parada “Archivo de Indias”, ante la puerta del Archivo. Conecta con todas las líneas de autobuses en el Prado de San Sebastian y con cercanías de RENFE en la estación de San Bernardo.

Taxi:

Existen varias compañías, cuyos teléfonos se pueden localizar en Internet.



La unidad responsable de la Carta de servicios es la Dirección del Archivo.