

## Servicios que presta el archivo

### Información General

En el Archivo de la Real Chancillería de Valladolid 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 sus fondos documentales y bibliográficos y a los de otros archivos y centros técnicos dependientes del Ministerio de Cultura y Deporte.

### Consulta de documentos

El Archivo es de libre acceso a los usuarios, que tan solo han de mostrar su DNI, NIE o Pasaporte. Se facilita la consulta directa de los fondos documentales en la sala de consulta y también se presta un servicio de consulta por correspondencia, respondiendo a las peticiones de información solicitadas por correo ordinario, correo electrónico o a través del formulario de contacto de la página web del Archivo.

### Reproducción de documentos

Se facilitan reproducciones con fines de estudio e investigación y también con fines culturales o comerciales, tanto en soporte papel como en soporte de almacenamiento digital. Se expiden fotocopias diligenciadas de documentos pertenecientes a los fondos del Archivo. Las reproducciones se pueden solicitar en la sala de consulta o por correspondencia, y se realizan previa aceptación del presupuesto elaborado por el Archivo.

### Biblioteca

El Archivo dispone de una biblioteca especializada en temas de historia, archivística, genealogía y heráldica, formada por más de 7.000 monografías y publicaciones periódicas a disposición de los usuarios en la sala de consulta.

### Préstamos

Se facilita el préstamo de documentos custodiados en el Archivo a instituciones públicas o privadas para ser exhibidos en exposiciones, de forma temporal, de acuerdo a las normas y directrices establecidas para los archivos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales. El Archivo también ofrece el servicio de préstamo administrativo de documentos a las instituciones que lo requieran.

### Actividades culturales y educativas

Se ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas para grupos, talleres didácticos, conferencias, cursos, exposiciones y formación de usuarios. El Archivo colabora con otras instituciones nacionales o extranjeras en la celebración de actos culturales.

### Servicios complementarios

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

## Derechos específicos de los usuarios

Los usuarios del Archivo tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Acceder libre y gratuitamente al Archivo, 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 e higiene.

## Compromisos de calidad

- Poner a disposición de los usuarios en la sala de consulta los documentos que hayan solicitado y puedan ser objeto de consulta física en un plazo inferior a 30 minutos desde el momento de la entrada de la solicitud en el sistema.
- Expedir certificados de asistencia o consulta de documentos en la sala en un plazo máximo de 3 días naturales desde la solicitud del usuario.
- Resolver las solicitudes de consulta de documentos de acceso restringido en un plazo inferior a 10 días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo.
- Resolver las consultas no presenciales en un plazo inferior a 30 días naturales desde la fecha en que la consulta tenga entrada en el Archivo.
- Enviar los presupuestos de reprografía a los usuarios en un plazo inferior a 30 días naturales desde la entrada de la solicitud en el sistema.
- Realizar los pedidos de reprografía solicitados por los usuarios en un plazo inferior a 30 días naturales desde la entrada en el Archivo de la aceptación del presupuesto, siempre que los pedidos sean inferiores a 2000 imágenes.
- Entregar o enviar los pedidos de reprografía a los usuarios en un plazo inferior a 10 días naturales desde la entrada en el Archivo de la constancia del pago del pedido.
- Expedir copias diligenciadas de los documentos conservados en el Archivo en un plazo inferior a 3 días naturales desde la fecha en que conste en el Archivo el abono de las tasas correspondientes.
- Efectuar los préstamos administrativos en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud de préstamo en el Archivo.
- Atender las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud de préstamo en el Archivo.
- Atender las solicitudes de grupos para concertar visitas guiadas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo.
- Responder a las quejas y sugerencias presentadas en el centro en un plazo inferior a 15 días naturales desde la entrada de la queja/sugerencia en el Archivo.

## Indicadores del nivel de calidad

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

- Documentos disponibles en la sala de consulta en un plazo inferior a 30 minutos desde que los usuarios realicen su solicitud de documentos en el sistema y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia o consulta de documentos en la sala emitidos en un plazo máximo de 3 días naturales desde la entrada de la solicitud del usuario y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de acceso a documentos restringidos resueltas en un plazo inferior a 10 días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Consultas no presenciales que hayan sido resueltas en un plazo inferior a 30 días naturales desde la fecha en que la consulta tenga entrada en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de reprografía enviados a los usuarios en un plazo inferior a 30 días naturales desde la entrada de la solicitud de reproducción en el sistema y porcentaje sobre el total.
- Pedidos de reproducción de documentos solicitados por los usuarios realizados en un plazo inferior a 30 días naturales desde la entrada en

el Archivo de la aceptación del presupuesto, siempre que los pedidos sean inferiores a 2000 imágenes.

- Peticiones de reprografía entregadas en un plazo inferior a 10 días naturales desde la entrada en el Archivo de la constancia de pago de la reproducción y porcentaje sobre el total.
- Documentos que han sido objeto de copias diligenciadas expedidas en un plazo inferior a 3 días naturales desde la fecha en que conste en el Archivo el abono de las tasas correspondientes y porcentaje sobre el total.
- Préstamos administrativos efectuados en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud de préstamo y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones atendidas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud de préstamo y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de grupos para realizar una visita guiada al Archivo atendidas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días naturales desde la entrada de la queja/sugerencia en el Archivo 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 Dirección del Archivo, 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 donación de publicaciones resultado del estudio e investigación sobre los fondos 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 R. D. 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: [archv@cultura.gob.es](mailto:archv@cultura.gob.es).
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Archivo, ubicada en la C/ Chancillería, 4 (47003 Valladolid).
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://sede.mcu.gob.es>

## Identificación y fines del Archivo

El Archivo de la Real Chancillería de Valladolid 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), que conserva la documentación producida por la Real Audiencia y Chancillería de Valladolid (1371-1834), máxima instancia judicial de la Corona de Castilla durante el Antiguo Régimen para los territorios situados al norte del río Tago, sin perjuicio de las competencias de la Sala de Justicia del Consejo de Castilla. Asimismo, conserva fondos documentales producidos por la Audiencia Territorial de Valladolid (1834-1989), tribunal que sustituyó a la Real Chancillería tras su supresión, y por otros organismos judiciales aún vigentes, herederos a su vez de las competencias judiciales de la citada Audiencia Territorial.

El Archivo tiene como fines:

- La conservación de la documentación que custodia.
- La descripción de sus fondos documentales en el Portal de Archivos Estatales.
- 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.

El Archivo de la Real Chancillería de Valladolid, por razón de la calidad de los documentos que conserva, presta un servicio preferente a la consulta con fines culturales y de investigación.

Desde la Subdirección General de los Archivos Estatales se elaboran, dirigen y coordinan las mencionadas actuaciones de custodia, conservación, descripción y difusión del Patrimonio Documental.

## Normativa reguladora

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), del Patrimonio Histórico Español.
- 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 y su régimen de acceso.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre (BOE del 10), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), del Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE del 22), 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.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (BOE del 6) de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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

Edita: © Ministerio de Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones. NIP0: 822-19-013-2

## Información complementaria

### Horarios de sala de consulta

- De enero al 15 de junio y del 16 de septiembre a diciembre: De lunes a viernes: de 8:15 a 14:45 h.
- De 16 de junio al 15 de septiembre, Navidad y Semana Santa: De lunes a viernes: de 8:30 a 14:30 h.
- Semana del 8 de septiembre (Fiestas de Ntra. Sra. de San Lorenzo): De 9:00 a 14:00 h.
- Cerrado: sábados y domingos. 24 y 31 de diciembre. Fiestas nacionales, fiestas de la comunidad autónoma (23 de abril) y fiestas locales (13 de mayo y 8 de septiembre).

Cualquier cambio en el horario se reflejará previamente en la página web del ARCHV.

### Dirección

C/ Chancillería, 4.  
47003 Valladolid.

### Teléfonos

(34) 983 254 746  
(34) 983 250 232

### Correo electrónico

archv@cultura.gob.es

### Web

– Archivo de la Real Chancillería de Valladolid:  
<http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/acv/>

– Portal de Archivos Españoles (PARES):  
<http://pares.culturaydeporte.gob.es>

– Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales:  
<http://www.mcu.es/ccbae/es/estaticos/contenido.cmd?pagina=estaticos/presentacion#>

– Censo guía de archivos de España e Iberoamérica:  
<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/portada.htm>

– Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte:  
<https://sede.mcu.gob.es>

### Accesibilidad

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

### Cómo llegar

– Vehículos:  
El Archivo está ubicado en zona de aparcamiento limitado (ORA).

– Tren:  
Información RENFE:  
<http://www.renfe.com/>

– Autobuses urbanos:  
Líneas 1, 2, 8, 17, 18, 24, C2,  
<http://www.auvasa.es>

– Aeropuerto de Valladolid (Villanubla):  
<http://www.aena.es>



# Carta de Servicios

2020-2023

## Archivo de la Real Chancillería de Valladolid

