

Carta de Servicios

2020-2023

Archivo de la Real Chancillería
de Valladolid



Carta de Servicios

2020-2023

Archivo de la Real Chancillería
de Valladolid



Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.culturaydeporte.gob.es
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2019



MINISTERIO DE CULTURA
Y DEPORTE

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

NIPO: 822-19-013-2

Índice

Datos identificativos y fines del Archivo **5**

Servicios del Archivo **7**

Derechos de los usuarios **11**

Participación de los usuarios **13**

Normativa reguladora **13**

Quejas y sugerencias **14**

Compromisos de calidad **16**

Indicadores del nivel de calidad **17**

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 **19**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **20**

Medidas de subsanación **21**

Información complementaria **22**



Datos identificativos y fines del Archivo

Datos identificativos

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).

Sus orígenes se remontan a las Ordenanzas de la Chancillería de Medina del Campo de 1489, por las que los Reyes Católicos, además de reorganizar el Tribunal de la Real Audiencia y Chancillería de Valladolid, crearon su archivo. No obstante, hasta 1607 no se nombró al primer archivero y se ordenó la construcción de un edificio en el que deberían custodiarse los documentos que hasta entonces se encontraban en poder los escribanos. El Archivo se inauguró en 1682 y albergó la documentación producida por la Chancillería hasta su sustitución por el actual edificio, abierto al público en el año 1973. Para entonces, la custodia de la documentación ya había sido encomendada al Cuerpo Facultativo de Archiveros del Estado (1906), y se había superado el abandono paulatino sufrido durante los siglos XVIII y XIX.

En la actualidad, el Archivo de la Real Chancillería de Valladolid conserva fundamentalmente la documentación emanada de 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 Tajo, 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 Chancillería tras su supresión, y por otros organismos judiciales aún vigentes, herederos a su vez de las competencias de la citada Audiencia Territorial.

Todo ello supone un volumen de alrededor de 20 km lineales de documentación de carácter exclusi-

vamente judicial, correspondiente al amplio espectro temporal comprendido entre los siglos bajomedievales y principios del siglo XXI. La documentación está organizada respetando el principio de procedencia.

Fondos documentales conservados en el Archivo de la Real Chancillería de Valladolid

- Real Audiencia y Chancillería de Valladolid
- Audiencia Territorial de Valladolid
- Juzgado de Guerra de Valladolid
- Tribunal Regional de Responsabilidades Políticas de Valladolid
- Junta Provincial del Servicio de Libertad Vigilada de Valladolid
- Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León
- Audiencia Provincial de Valladolid
- Juzgados de lo Social de Valladolid
- Juzgado de lo Penal n.º 2 de Valladolid

Fines

El Archivo de la Real Chancillería de Valladolid 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 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 conser-



va, presta un servicio preferente a la consulta con fines culturales y de investigación.

La Subdirección General de los Archivos Estatales elabora, dirige y coordina las mencionadas actuaciones de custodia, conservación y difusión del Patrimonio Documental.

Servicios del 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 fondos documentales y bibliográficos, tanto del propio Archivo como de otros archivos y centros técnicos dependientes del Ministerio de Cultura y Deporte.

Consulta de documentos

Mediante el Portal de Archivos Españoles (PARES), <http://pares.culturaydeporte.gob.es/>, el ciudadano puede acceder vía Internet, de forma libre y gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier lugar del mundo, a las imágenes y descripciones de los documentos disponibles, que se irán incrementando y actualizando de forma progresiva.

Además, desde la aprobación del Real Decreto 1266/2006 de 8 de noviembre, solo 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, tras la oportuna acreditación, los ciudadanos pueden acceder a la Sala de Consulta donde se proporciona:

- Orientación sobre el manejo de los instrumentos de descripción en cualquier tipo de soporte disponibles en la sala de consulta.
- Consulta directa en sala de documentos originales: cada usuario puede solicitar un máximo

de tres unidades de instalación por petición, pudiendo efectuar nuevas peticiones a medida que vaya devolviendo las unidades consultadas. La consulta de documentos originales puede quedar limitada por las necesidades de conservación y de descripción.

- Reserva de peticiones: cada usuario puede reservar hasta tres unidades de instalación durante un período máximo de cinco días.
- Expedición de certificados de asistencia de usuarios a la sala de consulta del Archivo de la Real Chancillería de Valladolid durante un período solicitado y diligenciado de copias de documentos.

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 24 puestos, equipados con puntos de conexión individuales para equipos informáticos portátiles. Además, cuenta con otros 12 puestos para consulta de documentos digitalizados y 3 puestos de consulta de bases de datos. La sala es accesible para personas con movilidad reducida.

El Archivo de la Real Chancillería de Valladolid también presta un Servicio de Consulta por correspondencia, que responde a las peticiones de información remitidas por correo ordinario, electrónico o a través del formulario de contacto de la página web del Archivo, por parte de los usuarios, ciudadanos e instituciones públicas o privadas sobre los fondos documentales custodiados en este Archivo y en otros centros de archivo.

Reproducción de documentos

El Archivo ofrece a sus usuarios, de acuerdo con las normas internas de reproducción de documentos y según precios y condiciones establecidas en la Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril (BOE del 29), las siguientes modalidades de reproducción:

- Se facilitan reproducciones con fines de estudio e investigación en soporte papel o digital.



Las reproducciones serán solicitadas a través de la sala de consulta o por correspondencia. En general, se tramitan por orden de ingreso, aunque dando prioridad a las necesarias para el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos y las actuaciones administrativas y judiciales, de acuerdo con las directrices del Centro.

Las reproducciones solicitadas por correspondencia requieren la elaboración previa de un presupuesto que habrá de ser aceptado por el usuario antes de realizarse la reprografía. La entrega de las reproducciones se formalizará una vez que se haya abonado el importe de las mismas por el interesado.

- Se facilita la cesión de reproducciones en soporte digital con fines culturales o comerciales para publicaciones, exposiciones, audiovisuales, impresiones comerciales o sitios web, previa suscripción de la correspondiente licencia de uso de imágenes por parte de la Dirección General de Bellas Artes.
- Se expiden copias diligenciadas de documentos pertenecientes a los fondos del Archivo.

Biblioteca del Archivo

El Archivo dispone de una biblioteca especializada en temas de historia, archivística, genealogía y heráldica, formada por más de 7000 monografías y publicaciones periódicas especializadas, que están a disposición de los usuarios en la sala de consulta.

En la actualidad, la biblioteca del Archivo está integrada en la Red de Bibliotecas de Archivos Estatales (REBAE), y sus fondos están recogidos en el CCBAE (Catálogo Colectivo de las Bibliotecas de Archivos Estatales), que reúne las descripciones bibliográficas de los fondos de las bibliotecas especializadas de los Archivos Estatales y del Centro de Información Documental de Archivos, todos ellos dependientes de la Subdirección General de Archivos Estatales del Ministerio de Cultura y Deporte de España. Se trata de la principal fuente de información y difusión

de nuestras colecciones bibliográficas, accesible a través de Internet.

Préstamos

Préstamo de documentos custodiados en el Archivo para ser exhibidos en exposiciones, de forma temporal, de acuerdo a 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 productoras, ya sea a través del envío de originales cuando es preceptiva su utilización o de fotocopias compulsadas, asegurando de esta manera la conservación de los documentos.

Actividades culturales y educativas

- Se ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas al Archivo para grupos de estudiantes de Bachillerato, universidad y cursos especializados, previa solicitud razonada al menos con 15 días naturales de antelación a la Dirección del centro y sin que afecte al normal funcionamiento del servicio.
- Conferencias, cursos, actos culturales y otras actividades ofrecidas por el Archivo a iniciativa propia o en colaboración con instituciones nacionales o extranjeras.
- Exposiciones relacionadas con los fondos documentales del archivo, a iniciativa propia o en colaboración con instituciones nacionales o extranjeras.
- Formación de usuarios. Con el fin de que los usuarios que lo deseen puedan ampliar su conocimiento de los servicios y fondos del Archivo y de las posibilidades que este les ofrece.

Servicios complementarios

- El Archivo dispone de 28 taquillas de cierre con moneda para la custodia de aquellos efectos per-

sonales cuyo acceso no está permitido en la sala de consulta.

- Sala de descanso para los usuarios de la sala de consulta, que dispone de máquina de café y refrescos, y dispensador de agua mineral.
- Cesión de espacios públicos: mediante licencia de uso de espacios públicos suscrita por la Dirección General de Bellas Artes, previo abono de las tasas previstas en la legislación vigente, se podrán utilizar el salón de actos y la sala 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 grabaciones de carácter cultural y divulgativas.

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, de 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, de 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 al resto del ordenamiento jurídico.
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de 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, de 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 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, higiene y comodidad necesaria para su consulta.

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 –dirigidos a la Dirección del Archivo en c/ Chancillería, 4 (47003 Valladolid)–, comunicación telefónica a través del (34) 983 254 746 o comunicación electrónica –mediante escrito dirigido a archv@cultura.gob.es–.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación sobre los fondos del Archivo.

Normativa reguladora

Específica del Archivo

Real Orden de 4 de enero de 1904 (Gaceta de Madrid, núm. 5, de 05/01/1904) por la que se declaran incorporados al Cuerpo de Archiveros, Bibliotecarios y Arqueólogos los Archivos de las chancillerías de Valladolid y Granada, y por la que se reorganiza la plantilla del personal facultativo del mismo.

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 (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- 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, por el que se regularizan, aclaran y armonizan las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

- Orden del Ministerio de Presidencia de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), 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.
- Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre (BOE del 28) que 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.
- 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) de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (BOE del 6) de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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: 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/SedeElectronica/index.jsp>.

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 19 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 Archivo ofrece sus servicios con los compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- 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 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 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 constancia del pago de la reproducción por parte del usuario 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 en el Archivo 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 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 de la Real Chancillería de Valladolid 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, sala de descanso con máquina de café, refrescos y dispensador de agua mineral, así como taquillas para la custodia de aquellos efectos personales cuyo acceso no está permitido en la sala de consulta.

En las exposiciones organizadas por el Archivo se facilita material divulgativo y, en función del contenido, se realizan proyecciones de audiovisuales.

Para aquellas personas que lo precisen, el Archivo facilita atriles, lupas, lámparas de cuarzo, guantes de látex y/o algodón y mascarillas protectoras.

El Archivo hace un esfuerzo por ampliar la información disponible en la aplicación PARES, con las ventajas que esto supone para los ciudadanos.

- **En cuanto a colectivos con necesidades especiales**, el Archivo de la Real Chancillería de Valladolid ha establecido medidas que garantizan el acceso a personas con discapacidad, como rampas de acceso, ascensores y aseos especiales

para personas con movilidad reducida. La página web cumple con las normas de accesibilidad para facilitar su consulta a personas discapacitadas.

- **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 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 y a los emigrantes.
 - 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 atenderá a 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 Archivo de la Real Chancillería de Valladolid cumple con la normativa vigente en materia de:

Gestión de calidad

- El Archivo pone a disposición de los usuarios cuestionarios para conocer el grado de satis-

facción con relación a los distintos 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.
- Sistema de detección y extinción de incendios.
- Revisión periódica y mantenimiento de los extintores y otros medios de detección y extinción de incendios.
- Señalización de las vías de evacuación y puertas y salidas de emergencia mediante paneles informativos.
- Revisión periódica y mantenimiento 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.
- Desfibrilador externo automático.

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 (C/ Chancillería, 4 (47003 Valladolid), 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.

Información complementaria

Horarios de la 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.
- **Del 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, fiesta 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.

Direcciones

Archivo de la Real Chancillería
C/ Chancillería, 4 (47003 Valladolid)

- **Teléfonos**
(34) 983 254 746 y (34) 983 250 232
- **Correo electrónico**
archv@cultura.gob.es

Páginas 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 con la normativa de accesibilidad.

Cómo llegar

- **Vehículos**
El Archivo está ubicado en zona de aparcamiento limitado por la ordenanza reguladora (ORA) del Ayuntamiento de Valladolid.
- **Tren**
Información RENFE
<http://www.renfe.com/>
- **Autobuses**
Autobuses urbanos: líneas 1,2, 8, 17, 18, 24, C2
<http://www.auvasa.es>
- **Aeropuerto**
Aeropuerto de Valladolid (Villanubla)
<http://www.aena.es>



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