

Carta de Servicios

2023-2026

Centro de Información
Documental de Archivos (CIDA)



Carta de Servicios

2023-2026

Centro de Información
Documental de Archivos (CIDA)





Catálogo de publicaciones del Ministerio:

www.libreria.culturaydeporte.gob.es

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2022



MINISTERIO DE CULTURA
Y DEPORTE

Edita:

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

NIPO: 822-22-074-8

Índice

Datos identificativos y fines del Centro **5**

Servicios del Centro **7**

Derechos de los usuarios **12**

Participación de los usuarios **14**

Normativa reguladora **14**

Quejas y sugerencias **17**

Compromisos de calidad **18**

Indicadores del nivel de calidad **19**

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 **20**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **22**

Medidas de subsanación **23**

Información complementaria **23**



Datos identificativos y fines del Centro

Datos identificativos

El Centro de Información Documental de Archivos (CIDA) es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de los Archivos Estatales, dependiente de la Dirección General de Patrimonio Cultural y Bellas Artes.

Con la creación del Ministerio de Cultura en el año 1977 las competencias en materia de archivos pasan a este nuevo departamento desde el Ministerio de Educación y Ciencia. Esto supone cambios importantes en la política archivística y uno de ellos es la creación del Centro de Información Documental, adscrito a la Dirección de Archivos Estatales.

El antecedente legal del Centro es la creación del Servicio Nacional de Información Documental y Bibliográfica, por Decreto de 27 de junio de 1952, con la misión de formar el Catálogo del Tesoro Bibliográfico y Documental de España.

Fines

El CIDA tiene como finalidad principal la difusión del contenido del patrimonio documental que se custodia en los archivos estatales del Ministerio de Cultura y Deporte, así como del resto de los archivos españoles e iberoamericanos.

En el año 1978, un año después de su creación, una Orden Ministerial de Cultura le asigna las siguientes funciones:

- Redactar y publicar el Catálogo del Patrimonio Documental de la Nación.
- Coordinar la edición de inventarios, guías, índices y catálogos y promover la publicación de toda clase de instrumentos de información documental.
- Formar la Guía de Archivos Españoles.

- Editar la bibliografía sobre archivos.
- Recoger la información relativa a archivos de otros países.
- Organizar la información documental relativa a España y a las diferentes culturas hispánicas.
- Informar sobre fuentes documentales y centros de consulta, orientando a los usuarios en la búsqueda de material e instrumentos de investigación.
- Colaborar con otros centros de investigación y culturales relacionados con esta materia.
- Negociar acuerdos sobre información documental.
- Encauzar la colaboración con todo tipo de organismos para conseguir la máxima difusión de los archivos españoles.
- Proponer las disposiciones precisas para vigilar el cumplimiento de las normas sobre la materia.

Desde la Subdirección General de los Archivos Estatales se elaboran, dirigen y coordinan las actuaciones de descripción, normalización y difusión del patrimonio documental y bibliográfico relativo a su red de archivos y centros.

Más recientemente, el papel del CIDA ha quedado reforzado por el 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 284 de 25 de noviembre). Así, dispone que el Ministerio de Cultura y Deporte elaborará el Censo-Guía de Archivos (art. 3.4.a), impulsándolo como guía electrónica y directorio de archivos de España e Iberoamérica (art. 19.b), el Portal de Archivos Españoles, PARES (art. 19.a) y el Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales (art. 19.c), así como la obligatoriedad, por parte de los distintos departamentos ministeriales, de incluir la información de sus servicios de archivo en dicho Censo (art. 13.2.c).



Organización

Para el cumplimiento de sus fines, el Centro se estructura en tres departamentos técnicos:

- **Área de Información Bibliográfica**, que se ocupa, por un lado, de la gestión de la biblioteca especializada del Centro y, por otro, de la coordinación de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales (REBAE), a través de su Catálogo Colectivo.
- **Área de Información Documental**, que gestiona y coordina bases de datos documentales que permiten el cumplimiento de sus funciones con respecto al patrimonio documental hispánico.
- **Área de Normalización Archivística**, que se ocupa de la descripción de entidades no documentales vinculadas a los documentos de los archivos estatales descritos en el Portal de Archivos Españoles (PARES).

Servicios del Centro

El usuario recibe información y orientación personalizada sobre la consulta documental que realiza, así como asesoramiento en la búsqueda y localización de fuentes documentales y bibliográficas de los archivos y centros dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales, y de otros archivos nacionales y extranjeros.

Como centro de documentación e información archivística proporciona cuatro tipos de servicios al público: servicios documentales, servicios bibliotecarios, actividades culturales y educativas, y formación y recursos profesionales.

Servicios documentales

- **Bases de datos y micrositi**

El Centro gestiona bases de datos que permiten el cumplimiento de sus funciones en materia de información archivística. Se actualizan periódicamente y están disponibles en Internet, siendo las más destacadas:

- **Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica**
Guía electrónica de los archivos, fondos y colecciones públicos y privados de España e Iberoamérica.
- **Fichero de Autoridades del Portal de Archivos Españoles (PARES)**
Base de datos de descripciones y digitalizaciones de documentos conservados en los Archivos, así como información actualizada de los contenidos disponibles y de los registros de autoridad vinculados a los mismos.
- **Catálogo Colectivo de las Bibliotecas de los Archivos Estatales (CCBAE)**
Reúne las descripciones bibliográficas de las colecciones de las bibliotecas especializadas de los archivos estatales y del CIDA.
- **Bicentenario de las Independencias Iberoamericanas**
Micrositio de PARES que recoge los 200 años de los procesos emancipadores de los países americanos que formaron parte de la Corona española.
- **Estadística Anual de Archivos Estatales**
El Centro elabora la Estadística Anual de los Archivos Estatales, en la que se recogen, analizan e interpretan los datos estadísticos de las actividades y servicios que prestan anualmente los archivos y centros técnicos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales. Constituye una fuente de información necesaria para garantizar la transparencia, el desempeño de publicidad activa de los datos estadísticos y útil para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que se prestan en los Archivos y Centros dependientes del Ministerio de Cultura y Deporte.

Servicios bibliotecarios

La biblioteca del CIDA está especializada en archivística, archivos y sus ciencias afines. El acceso a



la biblioteca es libre y se puede solicitar carné de usuario presentando el DNI. Los servicios que presta al usuario son:

- **Sala de consulta y Servicio de información virtual**

El Centro dispone de una sala en la que el usuario consulta presencialmente la colección bibliográfica de la Biblioteca.

La sala dispone de puestos de lectura y equipamiento informático, desde el que se permite la consulta al OPAC o Catálogo Colectivo CCBAE. Se puede acceder vía web al Catálogo Colectivo, que incluye las novedades bibliográficas recibidas de la Biblioteca.

Se pueden consultar directamente tanto las revistas especializadas en archivística (los últimos números publicados), como las obras de referencia. El resto de la colección bibliográfica se conserva en depósito y es servida al usuario tras ser solicitada al personal técnico.

El Servicio de información virtual responde a las necesidades de información archivística planteadas por el usuario de forma no presencial, a través del correo electrónico del Centro.

- **Préstamo domiciliario**

El préstamo domiciliario permite al usuario llevarse un máximo de tres monografías de la biblioteca por un plazo de 15 días, renovable una vez por el mismo período de tiempo. Quedan excluidos del préstamo las obras de referencia, las publicaciones anteriores a 1958, las revistas, los folletos, el material no librario y los informes y trabajos de investigación no publicados. Es posible hacer reservas de ejemplares que estén prestados a otros usuarios. Las solicitudes de renovación del préstamo y las reservas de documentos prestados se pueden realizar también telefónicamente o a través del correo electrónico.

- **Préstamo interbibliotecario**

El servicio de préstamo interbibliotecario permite obtener y consultar en el Centro publicaciones o reproducciones de cualquiera de las bibliotecas

que forman parte de la REBAE (Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales).

■ **Reprografía**

El Centro ofrece, con los límites, tarifas y formas de pago establecidas por la legislación y normativa vigentes, las siguientes modalidades de reproducción:


- Autoservicio: el usuario dispone en la Biblioteca de una máquina fotocopidora de monedas para realizar un máximo de 20 fotocopias directas y no más de un quinto de la obra, siempre que el estado de conservación lo permita.
- Servicio de reproducción de documentos en formato digital y copia en papel, según los precios y condiciones establecidas en la 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.

La reproducción queda supeditada al estado de conservación y formato de las publicaciones. Las reproducciones se solicitarán, bien presencialmente en el centro, o bien por correo electrónico, teniendo en cuenta que siempre se indicará la signatura completa de las publicaciones a reproducir. La entrega de las reproducciones se formalizará una vez aceptado el presupuesto y abonado el pago, que incluirá el precio público de las reproducciones y, en su caso, los gastos de envío.

■ **Duplicados e intercambio institucional**

Se ofrece un servicio de donación de publicaciones duplicadas del que se puede beneficiar cualquier archivo, biblioteca o centro de documentación. La relación de duplicados se publica en la página web del Centro.

Las solicitudes se atienden por riguroso orden de llegada al correo electrónico y los gastos corren a cargo del solicitante.



También se ofrece un servicio de intercambio institucional y para ello se dispone de una relación de publicaciones oficiales editadas por el Ministerio de Cultura y Deporte.

Actividades culturales y educativas

El Centro participa en la elaboración y difusión de contenidos culturales en la página web y en las cuentas de redes sociales institucionales de Twitter (@ArchivosEst) y Facebook (@PortalArchivosEspañolesPARES).

El Centro diseña y elabora espacios web (guías de lectura, micrositos, etc.) para divulgar el interés cultural, histórico y científico del patrimonio documental y bibliográfico que custodian los archivos estatales y en ellos se tiene en cuenta la perspectiva de género.

Se realizan visitas guiadas al Centro para grupos, previa solicitud a la Dirección y se llevan a cabo jornadas de puertas abiertas con motivo del Día de los Archivos y Día de las Bibliotecas.

Se colabora con otras instituciones y redes, nacionales e internacionales, para la difusión conjunta del patrimonio documental hispánico.

Formación y recursos profesionales

El CIDA forma cantera acogiendo en su sede a personal en prácticas a los que imparte formación archivística especializada. El objetivo principal es desarrollar y adecuar el conocimiento y las habilidades de los futuros archiveros para su vida profesional en este sector.

Con este fin, el Centro contribuye a la formación teórico-práctica en materia de archivos de los siguientes perfiles y grupos:

- Personal de los Talleres de Empleo de Archivos.
- Estudiantes de grado y máster de las universidades y/o de otras instituciones educativas con las que se ha firmado convenio de colaboración para realizar prácticas curriculares.

- Becarios FormARTE del Ministerio de Cultura y Deporte.

Con este mismo objetivo se difunden a través de la página web institucional los recursos archivísticos dirigidos a profesionales, investigadores y opositores, con información sobre archivística y disciplinas afines, normas, documentos técnicos, diccionarios, glosarios, bibliografías especializadas, formación y reuniones, etc.

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, 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).

- 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).
- Facilitar herramientas informáticas que permitan la búsqueda de los documentos disponibles para su reutilización, con los metadatos pertinentes de conformidad con lo establecido en las normas técnicas de interoperabilidad, accesibles, siempre que sea posible y apropiado, en línea y en formato legible por máquina; en la medida de lo posible, se facilitará la búsqueda multilingüe de los documentos (art. 4 de la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público).
- Acceder 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.
- Acceder electrónicamente a los distintos recursos de información pública reutilizable a través del Catálogo de información pública reutilizable según lo establecido en el art. 5 del Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, de desarrollo de la Ley de 2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, para el ámbito del sector público estatal.
- 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 Centro tienen derecho a:

- Acceder libre y gratuitamente a la Sala de consulta, previa acreditación, aceptación de sus normas

internas y con las condiciones establecidas en la normativa vigente.

- Recibir información y orientación sobre la colección bibliográfica, bases de datos documentales y bibliográficas, así como de otros recursos de información.
- Acceder a la colección y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Obtener el préstamo personal de los materiales prestables de la biblioteca.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad, higiene y comodidad para su consulta.

Participación de los usuarios

Los usuarios del Centro 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 electrónica remitidos a la Dirección del Centro (Paseo de Aguadores, n.º 2, planta baja, 28804, Alcalá de Henares, Madrid; biblioteca.cida@cultura.gob.es).
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación en los archivos estatales.
- El envío de sugerencias a través del formulario de contacto disponible en la página web: <https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/centros/cida/contacte/form-contactecida.html>

Normativa reguladora

Específica del Centro

- Real Decreto 2258/1977, de 27 de agosto, sobre estructura orgánica y funciones del Ministerio de



Cultura, por el que se encuadra bajo la dependencia de la Dirección General del Patrimonio Artístico, Archivos y Museos, el Centro de Información Documental (BOE de 1 de septiembre de 1977).

- Orden Ministerial de 7 de agosto de 1978 del Ministerio de Cultura sobre estructuración del Centro de Información Documental (BOE de 26 de agosto de 1978).

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 (BOE de 29 de junio de 1985).
- 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 de 22 de abril de 1996).
- 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 de 26 de enero de 2000).
- 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 regula 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 de 28 de noviembre 2006).
- 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 de 29 de abril de 2011).

- 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 de 25 de noviembre de 2011).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE de 10 de diciembre de 2013).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 octubre de 2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE de 2 de octubre de 2015).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE de 6 de diciembre de 2018).

General de las bibliotecas

- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (BOE de 31 de mayo de 1989).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE de 23 de junio de 2007).
- Real Decreto 1572/2007, de 30 de noviembre, por el que se regulan los órganos de coordinación de las bibliotecas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos (BOE de 1 de enero de 2008).
- Real Decreto 1573/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (BOE de 1 de enero de 2008).



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 211 de 3 de septiembre de 2005), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, mediante el formulario disponible en el Centro y en las oficinas de registro de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: biblioteca.cida@cultura.gob.es
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Centro, ubicada en el Paseo de Aguadores, n.º 2, planta baja, 28804, Alcalá de Henares (Madrid).
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://cultura.sede.gob.es/procedimientos/portada/idp/608/ida/2706/>

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 veinte 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 diez 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 Centro ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Informar de manera presencial sobre las condiciones de acceso, la consulta de la colección bibliográfica y las bases de datos documentales sin tiempo de espera.
- Servir las peticiones de publicaciones de la Biblioteca especializada en la Sala de lectura en un plazo máximo de espera de diez minutos.
- Remitir los presupuestos de trabajos de reprografía a los usuarios externos en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Enviar en un plazo máximo de 30 días hábiles los trabajos de reproducción a partir de la recepción del pago.
- Responder, en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su solicitud, las consultas bibliográficas y documentales, sean presenciales o virtuales.
- Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las solicitudes de visitas guiadas para grupos, cuando se celebren jornadas de puertas abiertas o en cualquier otra ocasión. Deberán ser tramitadas por el solicitante al menos con un mes de antelación.



- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Centro.
- Tener al menos el 30 % de los puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles.
- Difundir anualmente las novedades bibliográficas del Centro a través del Catálogo Colectivo, disponible en Internet.
- Actualizar anualmente la base de datos del Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica, disponible en Internet.
- Describir anualmente registros de entidades no documentales en el Fichero de Autoridades del Portal de Archivos Españoles, PARES, disponible en Internet.
- Actualizar trimestralmente la información de la página web institucional, indicando claramente las principales novedades.

Indicadores del nivel de calidad


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

- Usuarios presenciales que han sido atendidos por el personal técnico en la búsqueda de información y acceso al Catálogo, sin tiempo de espera y porcentaje sobre el total.
- Publicaciones servidas en un plazo máximo de espera de 10 minutos en la Sala de lectura y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de trabajos de reprografía remitidos a los usuarios externos en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción en fotocopia o formato digital enviados en el plazo de 30 días hábiles desde la recepción del pago y porcentaje sobre el total.

- Respuestas a las consultas bibliográficas y documentales, presenciales o virtuales, en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su solicitud y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de reserva de visitas guiadas para grupos, respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su solicitud y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Centro y porcentaje sobre el total.
- Porcentaje de puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles.
- Número de registros bibliográficos nuevos publicados anualmente en el Catálogo Colectivo y porcentaje sobre el total.
- Registros actualizados anualmente en el Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica y porcentaje sobre el total.
- Registros de entidades no documentales publicados en el Fichero de Autoridades del Portal de Archivos Españoles, PARES, y porcentaje sobre el total.
- Actualizaciones trimestrales de la página web institucional 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 Centro 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 Centro 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. El edificio en el que está ubicado el Centro dispone de máquina de café, refrescos y agua mineral.
 - **En cuanto a colectivos con necesidades especiales**, el Centro cuenta con acceso para las personas con movilidad reducida, su página web cumple con normas que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad y se hace un esfuerzo por aumentar la información del Centro disponible en sus bases de datos, con las ventajas que esto supone para el usuario.
 - **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 Centro velará por 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 Centro que realice su labor en contacto directo con el público deberá:
 - 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 Centro cumple con la normativa vigente en materia de:

Gestión de calidad


El Centro 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

- 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.
- Señalización de las vías de evacuación y puertas y salidas de emergencia mediante paneles informativos.
- 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.

Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Centro ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la Dirección del Centro en: Paseo de Aguadores, n.º 2, planta baja, 28804, Alcalá de Henares (Madrid) que contestará por el medio indicado por el usuario.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Centro, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Información complementaria

Horarios

- **Sala de Consulta:**
 - De lunes a viernes: de 8.30 a 15.00 h.
 - Cerrado:
 - Sábados y domingos.
 - 24 y 31 de diciembre.
 - Fiestas nacionales.
 - Fiesta de la Comunidad de Madrid (2 de mayo).
 - Fiestas locales de Alcalá de Henares (6 de agosto y 9 de octubre).

Dirección

Paseo de Aguadores, n.º 2 – planta baja
28804 Alcalá de Henares (Madrid)

Teléfonos: + (34) 91 883 85 39, + (34) 91 883 61 65

Correo electrónico: biblioteca.cida@cultura.gob.es,
censoguia@cultura.gob.es

Redes sociales

El Centro participa de la divulgación que lleva a cabo la Subdirección General de los Archivos Estatales en las redes sociales de Twitter (@ArchivosEst) y Facebook (@PortalArchivosEspañolesPARES).

Acceso

El Centro está adaptado para personas con movilidad reducida. El acceso al Centro se realiza a través de la planta baja del edificio del Archivo General de la Administración, con el que comparte sede en el Paseo de Aguadores, n.º 2 de Alcalá de Henares.

Direcciones web de interés

- **Centro de Información Documental de Archivos**
<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/centros/cida/portada.html>
- **Portal de Archivos Españoles (PARES)**
<https://pares.culturaydeporte.gob.es/inicio.html>
- **Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales**
<http://www.mcu.es/ccbae/>
- **Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica**
<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/portada.htm>
- **Portal del Bicentenario de las Independencias Iberoamericanas**
<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/bicentenarios/inicio.html>
- **Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte**
<https://cultura.sede.gob.es/>



Cómo llegar

- **Tren**
 - Líneas de tren cercanías C-2 y C-7
 - Información RENFE Telf.: 902 240 202
 - <http://www.renfe.com/viajeros/cercanias/madrid/>
- **Autobuses interurbanos**
 - Línea 223 (Avda. América - Alcalá de Henares)
 - Línea 229 (Avda. América – Alcalá de Henares/ Virgen del Val)
 - Compañía Alsa Telf.: 902 42 22 42
 - <http://www.crtm.es/tu-transporte-publico/autobuses-interurbanos.aspx>
- **Autobuses urbanos**
 - Líneas 1, 4, 6 y 7 de autobuses
 - <http://www.monbus.es/es/comunidad-de-madrid/transporte-urbano-metropolitano>
- **Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas**
 - Información aeropuerto Telf.: 91 321 10 00
 - <https://www.aeropuertomadrid-barajas.com/>



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