

Servicios que presta el Centro

Información General

En el Centro 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 los fondos bibliográficos y documentales de los archivos y centros técnicos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales, así como de otros archivos y recursos de información.

Servicios documentales

• Difusión y normalización archivística

El Centro participa en el Portal de Archivos Españoles (PARES), que permite al ciudadano el acceso en línea de las descripciones e imágenes de los documentos de los Archivos Estatales. También gestiona el Censo Guía de Archivos de España e Iberoamérica y actúa como agencia normalizadora de autoridades archivísticas en el ámbito de la Subdirección General de los Archivos Estatales. Además elabora y actualiza contenidos para su difusión en la página web y en las cuentas institucionales de redes sociales.

• Información estadística 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 los archivos y centros dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales.

• Recursos de referencia de archivos

A través de la página web institucional, los profesionales de los archivos y disciplinas afines tienen a su disposición los recursos de referencia de archivística existentes en los ámbitos nacional e internacional.

Servicios bibliotecarios

• Consulta en sala

Este servicio permite la consulta personal de la colección bibliográfica de la biblioteca, que contiene más de 20 000 publicaciones descritas en el Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales.

• Información bibliográfica

Se puede acceder vía Internet al Catálogo Colectivo, que incluye las novedades bibliográficas recibidas en los últimos meses en la Biblioteca del Centro y en las restantes bibliotecas de los Archivos Estatales.

• Préstamo domiciliario

El préstamo domiciliario permite obtener monografías de la biblioteca del Centro para su consulta fuera del local de la misma.

• Reprografía

El usuario dispone en la sala de una fotocopidora de monedas para su propio servicio. Además, también puede solicitar este servicio a distancia. Las dos modalidades de reproducción pueden ser formato digital o copia en papel.

• Duplicados e intercambio institucional

Se ofrece un servicio de donación de publicaciones del Centro duplicadas, que se ofrecen a través de la página web del Centro. También se proporciona un servicio de intercambio institucional de publicaciones oficiales.

Actividades culturales y educativas

- Visitas guiadas para grupos, previa solicitud razonada a la Dirección del Centro y sin que afecte al normal funcionamiento del servicio.
- Colaboración institucional para la celebración de jornadas, conferencias, cursos, seguimiento de prácticas de alumnos y otros actos culturales y educativos.

- Difundir la programación de las actividades culturales que se vayan a realizar y otras informaciones de interés para el usuario.

Derechos específicos de los usuarios

- Acceder libre y gratuitamente a los archivos y centros 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.
- Acceder a la colección y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Obtener el préstamo domiciliario de los materiales prestables de la Biblioteca.
- Recibir información y orientación sobre los servicios y bases de datos del Centro.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

Compromisos de calidad

- Informar de manera presencial sobre las condiciones de acceso, la consulta de los fondos y los servicios que ofrece la Biblioteca en un plazo de espera inferior de 10 minutos.
- Servir la petición de materiales de la Biblioteca Especializada en un plazo máximo de espera de 20 minutos.
- Facilitar presupuesto de los trabajos de reproducción de documentos en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de su 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 1 mes desde su solicitud, las consultas bibliográficas y documentales realizadas tanto presencialmente como por correo postal o electrónico.
- Responder, en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su solicitud, las peticiones 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 1 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 de la Biblioteca 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.
- Describir anualmente registros de entidades no documentales en el módulo de autoridades del Portal de Archivos Españoles, PARES.
- Actualizar trimestralmente la información de la página web institucional e indicar 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 informados y apoyados por el personal del Centro en la búsqueda de información y acceso al catálogo en un plazo de espera inferior a 10 minutos y porcentaje sobre el total.
- Documentos servidos en un plazo máximo de espera de 20 minutos en la sala de lectura y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de trabajos de reprografía remitidos a los usuarios en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.

- Trabajos de reproducción de documentos en fotocopia o formato digital enviados en el plazo máximo de 30 días hábiles a partir de la recepción del pago y porcentaje sobre el total.
- Respuestas proporcionadas a las consultas bibliográficas y documentales recibidas por los distintos medios establecidos en el plazo de 1 mes 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.
- Registros bibliográficos publicados anualmente en el Catálogo Colectivo.
- Registros actualizados anualmente en el Censo Guía de Archivos.
- Registros de entidades no documentales descritos en el módulo de autoridades del Portal de Archivos Españoles, PARES.
- Actualizaciones trimestrales de la página web institucional.

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, que contestará en la forma en la que indique el usuario.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Centro, 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 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 remitidos a la Dirección del Centro.
- La entrega de sus desideratas bibliográficas para la adquisición de materiales para la biblioteca.
- La cumplimentación de 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 211 de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, mediante el formulario disponible en el Centro y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado
- Por correo electrónico, a la dirección: biblioteca.cida@cultura.gob.es
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Centro (Paseo de Agudadores, n.º 2, planta baja. 28804 Alcalá de Henares. Madrid)
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/sede-electronica/cultura.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 209 de 1 de septiembre).
- Orden Ministerial de 7 de agosto de 1978 del Ministerio de Cultura sobre estructuración del Centro de Información Documental (BOE 204 de 26 de agosto).

Identificación y fines del Centro

El Centro de Información Documental de Archivos (CIDA) 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).

Según la Orden Ministerial de 7 de agosto de 1978 del Ministerio de Cultura, que estructura el Centro de Información Documental, sus fines son:

- 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 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.

La Subdirección General de los Archivos Estatales elabora dirige y coordina las actuaciones de descripción, normalización y difusión del Patrimonio Documental y Bibliográfico relacionado con los archivos estatales españoles.

*** La Unidad responsable de la Carta de servicios es la Dirección del centro.**

Edita: © Ministerio de Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica.
Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones.
NIP: 030-18-001-4
DOI: 10.4438/030-18-001-4

Información complementaria

Horario

Sala de consulta:
Lunes-viernes: de 8:30 a 14:30 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).

Acceso

Al Centro se accede desde la entrada principal del edificio del Archivo General de la Administración.

Dirección

Paseo de Aguadores, nº 2;
planta baja. 28804 Alcalá de Henares (Madrid).

Teléfonos

(34)918838539
(34)918836165

Correo electrónico

biblioteca.cida@cultura.gob.es
censoguia@cultura.gob.es

Web

– Centro de Información Documental de Archivos (CIDA):
<http://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/centros/cida/portada.html>

– Portal de Archivos Españoles (PARES):
<https://pares.mecd.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/>

– Guías de Fuentes documentales Archivos:
<http://www.mcu.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?layout=guiafuentesdoc&cache=init&language=es>

– Legislación Histórica de España:
<https://www.mecd.gob.es/ca/cultura/areas/archivos/mc/archivos/lhe/portada.html>

Cómo llegar

– Tren cercanías, líneas C-2 y C-7 Renfe. Tel.: 912 320 320
<http://www.renfe.com/viajeros/cercanias/madrid/>

– Autobuses interurbanos: línea 223
Compañía Alsa. Tel.: 902 42 22 42
<http://www.crtm.es/tu-transporte-publico/autobuses-interurbanos.aspx>

– Autobuses urbanos: líneas 1, 4, 6 y 7
<http://www.monbus.es/es/comunidad-de-madrid/transporte-urbano-metropolitano>

– Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Tel.: 913 211 000
<http://aeropuerto-madrid-barajas.com/>



Carta de servicios

2019-2022

Centro de Información Documental de Archivos (CIDA)

