

Servicios que presta el archivo

Información general

Asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos respecto de los fondos documentales del Archivo y de otros centros dependientes del Ministerio de Cultura y Deporte, información y orientación personalizada sobre la consulta que desea realizar y sobre el manejo de las bases de datos del Archivo.

Consulta de documentos

Se facilita el acceso directo a los fondos documentales en la Sala de Consulta y se responde a las consultas por correspondencia, teléfono, fax, correo electrónico o a través del Portal de Archivos Españoles (PARES). El Archivo es de libre acceso a los usuarios, que tan solo han de mostrar su DNI o pasaporte.

Reproducción de documentos

Se facilita copia de documentos, en las siguientes modalidades: formato digital o copia en papel, previo abono del importe correspondiente y sujeto a la normativa vigente.

Biblioteca especializada

Especializada en archivística y en historia e instituciones contemporáneas, está a disposición tanto de los usuarios como de los propios archiveros del centro.

Servicios a la Administración y a los ciudadanos

Préstamos administrativos a las instituciones productoras, así como búsquedas y servicio de copias de antecedentes jurídico-administrativos tanto a la propia Administración como a los ciudadanos.

Préstamos

Se facilita el préstamo de fondos documentales del Archivo para muestras expositivas, previa autorización mediante Orden Ministerial y sujeto a las normas y directrices de la Subdirección General de los Archivos Estatales.

Actividades culturales y educativas

Se ofrece la posibilidad de organizar exposiciones, visitas guiadas, conferencias y cursos. El Archivo colabora con otras instituciones en la celebración de actos culturales.

Servicios complementarios

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

Derechos específicos de los usuarios

- A acceder libre y gratuitamente al Archivo, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- A acceder a la Sala de Consulta, previa acreditación y aceptación de sus normas internas.
- A recibir información y orientación sobre los fondos del Archivo.
- A acceder a los documentos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- A disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- A acceder electrónicamente en sus gestiones con la Administración conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Compromisos de calidad

- Informar de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización de documentos sin tiempo de espera.

- Acceso de los usuarios a la Sala de Consulta una vez realizada la acreditación correspondiente sin tiempo de espera.
- Expedición en la misma jornada de los certificados de asistencia y de factura de los trabajos de reproducción de documentos.
- Facilitar la consulta de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca especializada en la Sala de Consulta en un tiempo máximo de 30 minutos.
- Responder a las consultas realizadas por correo postal o electrónico en un plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo.
- Localización de antecedentes administrativos, cuando la información se recoja en los instrumentos de descripción del centro en el plazo máximo de 1 mes.
- Entregar las reproducciones solicitadas con fines de investigación, en un plazo máximo de 2 meses, si la petición no supera las 100 copias.
- Préstamo de documentación a la Administración dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- Contestar a las solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas, sobre el inicio de los trámites con el Ministerio, en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su solicitud.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su recepción en el Archivo.
- Asesoramiento, en sus propias sedes y en el plazo de 1 mes, a los Archivos Centrales de la Administración General del Estado que así lo soliciten.

Indicadores del nivel de calidad

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

- Consultas de información formuladas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización especializada de documentos atendidas sin tiempo de espera y porcentaje sobre el total.
- Investigadores que, previa acreditación correspondiente, han accedido a la Sala de Consulta sin tiempo de espera y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia y de facturas de trabajos de reproducción expedidos en la misma jornada y porcentaje sobre el total.
- Consultas de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca especializada atendidas en la Sala de Consulta con un tiempo de espera para el servicio de documentos no superior a 30 minutos y porcentaje sobre el total.
- Respuestas proporcionadas a las consultas realizadas por correo postal o electrónico en el plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Antecedentes administrativos, cuya información se recoja en los instrumentos de descripción del centro, localizados en un plazo máximo de 1 mes y porcentaje sobre el total.
- Reproducciones solicitadas con fines de investigación entregadas en el plazo máximo de 2 meses si la petición no supera las 100 copias y porcentaje sobre el total.
- Préstamos de documentación a la Administración dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones a las solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas en el plazo máximo de 15 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Asesoramiento realizado a los Archivos Centrales de la Administración que lo soliciten, en sus propias sedes, en el plazo máximo de 1 mes 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 unidad responsable de la misma 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. (Paseo de Aguadores, 2. 28871. Alcalá de Henares (Madrid); aga@cultura.gob.es).
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos documentales del Archivo.

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 formulario disponible en el Archivo, en los registros de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas.
- Por correo electrónico, a la dirección: aga@cultura.gob.es
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Archivo.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://cultura.sede.gob.es/>

Normativa reguladora

- Decreto 914/1969 de 8 de mayo, por el que se crea el Archivo General de la Administración Civil (BOE del 26).
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (BOE del 14).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (BOE del 29).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura (BOE del 22).
- Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril, por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura (BOE del 29).
- Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso (BOE del 25).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE del 10).

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE del 2).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE del 2).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE del 6).

Identificación y fines del Archivo

El Archivo General de la Administración 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 Patrimonio Cultural y Bellas Artes).

El Archivo tiene como fines:

- La conservación de la documentación.
- La descripción de sus fondos, según las normas recomendadas por el Consejo Internacional de Archivos y las ya existentes en España.
- 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.

Con estos objetivos, el Archivo se organiza en una Dirección y dos departamentos: Referencias y Descripción y Conservación.

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

Información complementaria

Horario

- **Sala de consulta:**
 - Lunes a jueves: de 9:00 a 19:00 h.
 - Viernes: de 9:00 a 15:00 h.
- **Información y asuntos generales:** Lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 h.
- **Cerrado:** Sábados y domingos, 24 y 31 de diciembre, fiestas nacionales y de la comunidad autónoma y locales.

Dirección

Paseo de Aguadores, 2
28871 - Alcalá de Henares.
MADRID

Teléfono

(34) 91 889 29 50

Fax

(34) 91 882 24 35

Correo electrónico

aga@cultura.gob.es

Accesibilidad

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

Páginas Web

- **Archivo General de la Administración:**
<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/aga/portada.html>
- **Portal de Archivos Españoles (PARES):**
<https://pares.culturaydeporte.gob.es/inicio.html>

- **Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte:**
<https://cultura.sede.gob.es/>
- **Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales:**
<http://www.mcu.es/ccbae/es/consulta/busqueda.cmd>
- **Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica**
<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/portada.htm>

Redes sociales

- **Twitter:** <https://twitter.com/ArchivosEst>
- **Facebook:** <https://es-es.facebook.com/PortalArchivosEspa%C3%B1olesPARES/>

Cómo llegar

- **Tren:**
Cercanías Renfe.
Estación Alcalá de Henares
Líneas C2, C7 y C8B
- **Autobuses interurbanos:**
 - Línea 223 Madrid (Avda. América) - Alcalá de Henares
 - Línea 229 Madrid (Avda. América) - Alcalá de Henares (Virgen del Val)
- **Autobuses urbanos:**
 - Líneas 1 y 7 de autobuses (Archivo General de la Administración)
 - Líneas 2, 3 y 6 (Plaza de Cervantes)
- **En coche:**
A2, salida 23
(Loeches-Alcalá de Henares M-300)
- **Aeropuerto:**
Aeropuerto de Barajas
Telf.: 913 058 34



Carta de Servicios

2023-2026

Archivo General de la Administración



* 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.
NIPO: 822-22-074-8

