

# Carta de servicios

2025-2028

Archivo Histórico de la Nobleza



# Carta de servicios

2025-2028

Archivo Histórico de la Nobleza



DIRECCIÓN GENERAL  
DE PATRIMONIO CULTURAL  
Y BELLAS ARTES

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE LOS ARCHIVOS ESTATALES





Catálogo de publicaciones del Ministerio:

<https://www.libreria.cultura.gob.es>

Catálogo general de publicaciones oficiales:

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

Edición 2025



MINISTERIO DE CULTURA

Edita:

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

NIPO: 190-25-001-3

# Índice

Datos identificativos y fines del Archivo **5**

Servicios del Archivo **7**

Derechos de los usuarios **12**

Participación de los usuarios **13**

Normativa reguladora **14**

Quejas y sugerencias **16**

Compromisos de calidad **17**

Indicadores del nivel de calidad **18**

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 **21**

Medidas de subsanación **22**

Información complementaria **23**



## Datos identificativos y fines del Archivo

### Datos identificativos

El Archivo Histórico de la Nobleza es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura dependiente de la Subdirección General de los Archivos Estatales (Dirección General de Patrimonio Cultural y Bellas Artes). Es una institución relativamente joven. Comenzó su andadura en octubre de 1993 con la denominación de Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional, aunque siempre funcionó de forma independiente del Archivo Histórico Nacional —centro creado por Real Decreto de 28 de marzo de 1866—. El Real Decreto 1708/2011, por el que se establece el Sistema Español de Archivos, en su disposición adicional primera preveía la creación de este centro con la denominación de Archivo Histórico de la Nobleza Española. Finalmente, es en 2017 cuando se publica en el BOE el decreto de creación de este archivo tan singular, Real Decreto 836/2017 de 8 de septiembre, y se establece el patronato del archivo como su principal órgano rector.

Es una institución cultural única y pionera en su género, dedicado en exclusiva a la conservación de los archivos generados o conservados por la nobleza española que han ingresado a través de donaciones, legados, depósitos o dación en pago por entes o personas privadas propietarias de estos archivos, así como por adquisiciones del Ministerio de Cultura, además de aquellos fondos de carácter nobiliario que se trasladaron desde el Archivo Histórico Nacional procedentes de las Secciones de Osuna y Diversos. En la actualidad alberga más de doscientos sesenta y cinco archivos familiares de diversas características, volumen, tipología documental y ámbito geográfico, siendo un centro de referencia en el tratamiento de los archivos familiares de la nobleza española, custodiando, conservando y difundiendo el patrimonio cultural conservado por ella durante siglos de historia compartida.

## Historia del edificio

El Hospital Tavera, también conocido como Hospital de Afuera, por encontrarse extramuros de la ciudad, fue fundado bajo la advocación de san Juan Bautista por D. Juan Pardo de Tavera, arzobispo de Toledo, presidente del Consejo de Castilla e Inquisidor General. Sus obras se iniciaron en 1541, con el beneplácito del emperador Carlos V y del papa Paulo III. Alonso de Covarrubias diseñó un edificio de estilo renacentista, considerado una de las principales construcciones civiles españolas del s. XVI. Su construcción se prolongó en el tiempo, agregándose diversas dependencias al proyecto original de la mano de maestros de obras de la talla de Hernán González, Nicolás Vergara el Mozo y Juan Bautista Monegro. El resultado fue un formidable edificio, cuya iglesia contaba con un retablo pintado por el hijo del Greco y con un reloj en la torre fabricado por el famoso Juanelo Turriano. En 1762 se labró la portada principal.

La principal finalidad del Hospital era la asistencia a enfermos, contribuyendo a paliar la situación sanitaria de la ciudad. Sin embargo, desde el primer momento se convirtió también en panteón familiar; así, el sepulcro del cardenal Tavera, situado en frente del altar de la iglesia, fue obra de Alonso Berruguete.

Ya desde la década de 1920 se perfiló la idea de crear un centro que recogiese el importante legado documental reunido y heredado por las familias nobiliarias. No obstante, será en 1988 cuando, a instancia de la Diputación de la Grandeza de España, se fragua definitivamente la iniciativa de hacerlo posible. Así surge la Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional, con sede en el Hospital Tavera de Toledo, firmándose un convenio de cesión de parte del edificio por parte de la Fundación Casa Ducal de Medinaceli al Ministerio de Cultura.

Las instalaciones del Archivo Histórico de la Nobleza se disponen rodeando el patio situado a la derecha de la entrada principal del Hospital Tavera, junto a la calle Marqués de Mendigorría. El Ministerio de Cultura rehabilitó esta zona, manteniendo la estructura y distribución originaria, para adecuarlo a los usos



que precisaba el Archivo. Así, el edificio está dotado con sistemas de seguridad antintrusión y antincendios, tanto de detección como de extinción (manual y automática); los depósitos documentales cuentan con elementos de climatización y control ambiental para garantizar una temperatura y grado de humedad estables.

## Fines

El Archivo Histórico de la Nobleza 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 los fondos de carácter nobiliario que custodia, independientemente de si la propiedad es estatal o privada (fondos en depósito o comodato).
- La descripción de sus fondos de acuerdo con las normas recomendadas por el Consejo Internacional de Archivos y las normas nacionales existentes, para facilitar su consulta tanto presencial como a través de portales nacionales e internacionales.
- 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, como centro de estudios e irradiación del patrimonio documental español de origen nobiliario, acreciente y fomente el desarrollo de la cultura y el conocimiento de nuestra historia.

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

## Servicios del Archivo

### Información general

En el Archivo Histórico de la Nobleza el investigador 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 del Archivo y otros archivos y centros técnicos dependientes, o no, del Ministerio de Cultura.

## Consulta de documentos

El acceso de los usuarios al archivo es libre y gratuito, y tan solo deberán acreditarse mostrando su DNI o pasaporte. Mediante el Portal de Archivos Españoles (PARES), <https://pares.cultura.gob.es/inicio.html>, 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 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. No obstante, para el acceso a la sala de consulta es necesaria la acreditación del usuario en la Sección de Referencias del centro. De este modo 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 cinco 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 motivos de conservación y descripción de estos.
- Copias por captura digital de fondos propios.
- Servicio de autocopia en sala de consulta.



- Expedición de certificados de asistencia de usuarios a la sala de consulta del Archivo Histórico de la Nobleza y compulsas de copias de documentos.
- Reserva anticipada para consulta en sala de un máximo de cinco unidades de instalación.

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 50 puestos, equipados con puntos de conexión individuales para equipos informáticos portátiles y wifi. Además, cuenta con otros 2 puestos para consulta de documentos digitalizados y 2 puestos de consulta de bases de datos.

El Archivo Histórico de la Nobleza también presta un servicio de consulta por correspondencia, respondiendo a las peticiones de información remitidas por correo ordinario o electrónico, a través del formulario de contacto de la página web del Archivo, o mediante fax, 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 por captura digital en soporte papel y en soporte de almacenamiento 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 realizadas por correspondencia requieren la elaboración previa de un

presupuesto. La entrega de las reproducciones se formaliza una vez que se ha aceptado y abonado el presupuesto por el interesado.

- Se facilita la cesión de reproducciones en soporte de almacenamiento digital con fines culturales o comerciales para publicaciones, exposiciones, audiovisuales, impresiones comerciales o sitios web, previa suscripción de convenio o licencia con la Subdirección General de los Archivos Estatales.
- Se expiden copias diligenciadas de documentos pertenecientes a los fondos del Archivo.

### **Biblioteca especializada**

El Archivo Histórico de la Nobleza dispone de una biblioteca especializada en archivística, genealogía, heráldica e historia de la nobleza, formada por más de 5366 monografías, publicaciones periódicas y obras de referencia especializadas que están a disposición de los investigadores en la sala de consulta.

Los fondos bibliográficos cuentan con un catálogo de autores y materias. En la actualidad la biblioteca del Archivo está integrada en el 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 los Archivos Estatales del Ministerio de Cultura de España. Se trata de la principal fuente de información y difusión de nuestras colecciones, accesible a través de internet.

### **Préstamos de documentos para exposiciones**

Se facilita el préstamo de documentos custodiados en el Archivo Histórico de la Nobleza para ser exhibidos en exposiciones, de forma temporal, previa autorización mediante orden ministerial, y de acuerdo con las normas y directrices establecidas para los archivos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales.



La salida de documentos que se custodian en régimen de comodato deberá contar, además, con el permiso expreso de los titulares de los documentos.

### Actividades culturales y educativas

- Se ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas al Archivo para grupos, previa solicitud razonada al menos con 15 días de antelación a la Dirección del centro, y sin que afecte al normal funcionamiento del servicio y sólo en días laborables. No se realizan visitas sábados ni festivos.
- Exposición permanente: el centro cuenta con una exposición permanente, con documentos originales y/o reproducciones de los mismos, de acceso gratuito.
- Exposiciones temporales: el Archivo programa exposiciones temporales de acceso gratuito, a iniciativa propia o en colaboración con instituciones nacionales o extranjeras, sobre temas relacionados con los fondos documentales del propio Archivo.
- Conferencias, cursos, actos culturales y educativos, así como otras actividades ofrecidas por el Archivo a iniciativa propia o en colaboración con instituciones nacionales o extranjeras.

### Servicios complementarios

- El Archivo dispone de 52 taquillas de apertura con moneda para la custodia de aquellos efectos personales cuyo acceso no está permitido en sala.
- Zona de descanso para los usuarios de la sala de consulta, que dispone de máquinas dispensadoras de café, bebidas frescas y *snack*.
- Cesión de espacios públicos: mediante convenio con el Ministerio de Cultura y, en su caso, previo abono de las tasas previstas en la legislación vigente se podrán utilizar la sala de exposiciones o la sala de juntas 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 divulgativo.

- Venta de publicaciones del centro a través del Servicio de Publicaciones del Ministerio de Cultura en Madrid, calle Abdón Terradas, n.º 7. 28015 Madrid. (<https://www.libreria.cultura.gob.es>)

## 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 pueda establecerse (art. 62 de la Ley 16/1985, del 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 el resto del ordenamiento jurídico.
- 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).
- 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 las 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 dirigidos a la Dirección del Archivo (c/ Duque de Lerma, 2. 45003 Toledo) o por correo electrónico: [nobleza@cultura.gob.es](mailto:nobleza@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 Decreto 836/2017, de 8 de septiembre (BOE del 22), por el que se crea el Archivo Histórico de la Nobleza.

### 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 Orgánica 1/1982, de 5 de mayo (BOE del 14), de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), del 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, regularizando, aclarando y armonizando 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), por el que se 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 de 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.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y 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 (BOE del 6), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 2/2019, de 1 de marzo (BOE del 2), por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/EU del Parlamento Europeo y del consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017.

- Ley 20/2022, de 19 de octubre (BOE del 20), de Memoria Democrática.

## 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: [nobleza@cultura.gob.es](mailto:nobleza@cultura.gob.es)
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Archivo ubicada en la c/ Duque de Lerma, 2. 45003 Toledo.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura: <https://cultura.sede.gob.es/procedimientos/portada/idp/608/ida/2699/>

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en su formulación.

## 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 10 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 para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Subdirección



General propongá, 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 unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Informar de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización de documentos en un plazo inferior de espera de 15 minutos a contar desde la acreditación en la sala.
- Acceder los usuarios a la sala de consulta una vez realizada la acreditación correspondiente, en un plazo máximo de espera de 5 minutos, a contar desde la acreditación en la sala.
- Facilitar las consultas de documentos originales en la sala de consulta y de obras de referencia de la biblioteca auxiliar en la sala de consulta con un tiempo de espera para el servicio de documentos no superior a 10 minutos desde el momento de la entrada de la solicitud en el sistema.
- Expedir en 24 horas los certificados de asistencia y de factura de los trabajos de reproducción a contar desde su solicitud.
- Facilitar presupuesto de los trabajos de reproducción de documentos, en un plazo inferior a 30 días hábiles desde su solicitud.
- Entregar las reproducciones en formato digital o impresión de imagen digital que no superen las

1000 copias, en un plazo máximo de 90 días hábiles desde la fecha de abono de su importe por parte de los interesados.

- Entregar a los usuarios las copias diligenciadas de documentos, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha del abono de su importe.
- Atender las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones, en un plazo máximo de 1 mes desde la entrada de la solicitud de préstamo en el Archivo.
- Responder a las consultas realizadas por correo postal o correo electrónico, sobre datos contenidos en los documentos, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo.
- Responder en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su petición a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, que deberán tramitarse al menos con 15 días de antelación. No se conciertan visitas de grupo en festivos ni fines de semana.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas, en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo.

## 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 en un plazo inferior a 15 minutos de espera y porcentaje sobre el total.
- Investigadores que, previa acreditación correspondiente, han accedido a la sala de consulta en un plazo máximo de 5 minutos y porcentaje sobre el total.
- Consultas de documentos originales atendidos en la sala de consulta y de obras de referencia



de la biblioteca auxiliar en la sala de consulta con un tiempo de espera para el servicio de documentos no superior a 10 minutos y porcentaje sobre el total.

- Certificados de asistencia y de facturas de trabajos de reproducción expedidos en menos de 24 horas de su solicitud y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de trabajos de reprografía remitidos en un plazo inferior a 30 días y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción de documentos en formato digital o impresión de imagen digital que no superen las 1000 copias, entregados en 90 días desde la fecha de abono de su importe por parte de los interesados y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de copias diligenciadas de documentos entregadas a los usuarios en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha del abono de su importe y porcentaje sobre el total.
- Atención a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo de 1 mes desde la entrada de la solicitud de préstamo en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Respuestas proporcionadas a las consultas realizadas por correo postal o correo electrónico, sobre datos contenidos en los documentos, en el plazo máximo de 15 días desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de reserva para visitas guiadas para grupos, tramitadas al menos con 15 días de antelación, que han sido contestadas en el plazo máximo de 7 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción 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 Histórico de la Nobleza 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, un punto de venta de publicaciones, sala de descanso con máquina de café y refrescos, y dispensadores de agua mineral, así como taquillas y guardarropa para la custodia de aquellos efectos personales cuyo acceso no está permitido en la sala de consulta.

Para aquellas personas que lo precisen, se facilitan también atriles, lupas, lámparas de cuarzo, hoja de luz, guantes de látex y/o algodón y mascarillas protectoras.

El Archivo realiza un esfuerzo constante por incrementar la información disponible en la plataforma institucional PARES, con las ventajas que esto supone para los ciudadanos.

- **En cuanto a colectivos con necesidades especiales de movilidad**, el Archivo Histórico de la Nobleza garantiza el acceso al centro a las personas con necesidades especiales de adaptación y facilitará aseos especiales para personas con movilidad reducida. La página web cumple con las normas de accesibilidad para facilitar su consulta a personas con estas necesidades especiales.



- **Para asegurar una óptima atención al público**, la actuación del personal del centro se guiará con un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:
  - a. **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 necesidades especiales de adaptación.
  - b. **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 seguirá 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 Histórico de la Nobleza cumple con la normativa vigente en materia de:

### **Gestión de calidad**

- El Archivo 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.
- 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.
- 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/ Duque de Lerma, 2. 45003 Toledo), o al correo electrónico [nobleza@cultura.gob.es](mailto:nobleza@cultura.gob.es), 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

- **Sala de Consulta e información general:**  
Lunes a jueves de 9:00 a 19:00 h, viernes de 9:00 a 14:30 h.
- **Visitas libre a exposiciones:**  
De lunes a sábado de 10:00 a 18:00 h y domingos, de 10:00 a 14:00 h.
- **Visitas guiadas a instalaciones o exposiciones temporales:**  
Solo laborables en jornada de mañana (con cita previa).

### (Otros horarios)

Cerrado: Sábados y domingos. 24 y 31 de diciembre. Fiestas nacionales. Fiestas locales (23 de enero San Ildefonso, Corpus Christi, variable anualmente) y fiestas de la comunidad autónoma (31 de mayo).

### Direcciones

C/ Duque de Lerma, 2

45003 Toledo

Teléfono: (34) 925 21 03 54

Fax: (34) 925 21 06 68

Correo electrónico: [nobleza@cultura.gob.es](mailto:nobleza@cultura.gob.es)

### Página web

- **Archivo Histórico de la Nobleza**  
<http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/nhn/portada.html>
- **Portal de Archivos Españoles (PARES)**  
<https://pares.cultura.gob.es/inicio.html>
- **Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas**  
<http://www.mcu.es/ccbae/es/consulta/busqueda.cmd>

- **Censo guía de archivos de España e Iberoamérica**  
<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/portada.htm>
- **Portal de Archivos Europeos (Archives Portal Europe)**  
<http://www.archivesportaleurope.net/>
- **Europeana**  
<http://www.europeana.eu/portal/>
- **Guía de fuentes documentales de archivos**  
<https://www.cultura.gob.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?layout=guiafuentesdoc&cache=init&language=es>
- **Sede electrónica del Ministerio de Cultura**  
<https://cultura.sede.gob.es/>

## Accesibilidad

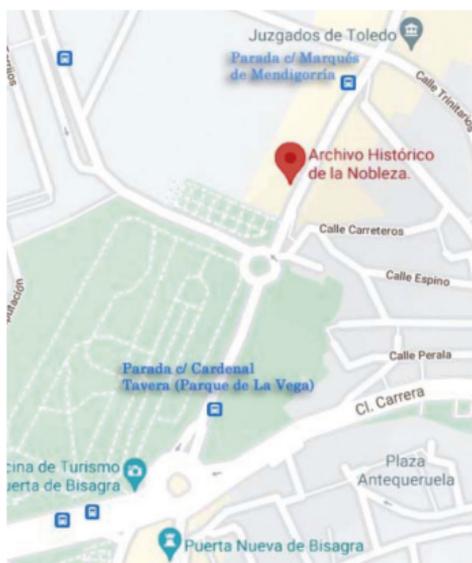
El Archivo se está adaptando para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida y su página web cumple con la normativa de accesibilidad vigente.

## Cómo llegar

- **Vehículos:** el Archivo está ubicado en zona de aparcamiento limitado por la ordenanza reguladora (ORA) del Ayuntamiento de Toledo <https://www.toledo-ora.es/>

Existe aparcamiento gratuito en los alrededores de la estación de autobuses (parking de Safont) y aparcamientos públicos cercanos (Juzgados de Toledo y parque de Recaredo).

- **Tren:** AVE Madrid – Toledo: 35 minutos desde la estación de Atocha (Madrid) a Toledo. Telf. Renfe: 902 24 02 02 [www.renfe.com](http://www.renfe.com)
- **Autobuses:** Madrid – Toledo: salidas cada media hora, desde el intercambiador de la plaza Elíptica (Madrid). Continental Auto: 902 42 22 42
- **Taxi:** 925 25 50 50



\* La unidad responsable de la carta de servicios es la Dirección del Archivo.