

Servicios que presta el 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. Proporciona los siguientes servicios al público:

Servicios documentales

• Bases de datos y micrositos

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, destacando: Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica, Fichero de Autoridades del Portal de Archivos Españoles (PARES), Bicentenario de las Independencias Iberoamericanas y Catálogo Colectivo de las Bibliotecas de Archivos Estatales (CCBAE).

• Estadística anual de los 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 se prestan anualmente.

Servicios bibliotecarios

• Consulta en sala y virtual

El Centro dispone de una sala en la que el usuario consulta presencialmente la colección bibliográfica de la Biblioteca. Dispone de puestos de lectura y equipamiento informático para acceso al OPAC. 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 (biblioteca.cida@cultura.gob.es).

• Préstamo domiciliario e interbibliotecario

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

El servicio de préstamo interbibliotecario permite obtener y consultar en el Centro publicaciones o reproducciones de cualquiera de las bibliotecas de la REBAE (Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales).

• Reprografía

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

• Duplicados e intercambio institucional

Se ofrece un servicio de donativo de publicaciones duplicadas del Centro que se publican en la página web. También se ofrece un servicio de intercambio institucional de publicaciones oficiales.

Actividades culturales y educativas

- Se elaboran espacios web (guías de lectura, micrositos, etc.) para divulgar el interés cultural, histórico y científico del patrimonio documental y bibliográfico de los Archivos Estatales, teniendo en cuenta además 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 el 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 Centro contribuye a la formación teórico-práctica de los siguientes perfiles y grupos: talleres de empleo de archivos, estudiantes universitarios y de otras instituciones educativas con las que se ha firmado convenio de colaboración.

- Se difunden a través de la página web institucional recursos profesionales con información sobre archivística y disciplinas afines, normativa, etc.

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 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, las consultas bibliográficas y documentales realizadas, sean presenciales o virtuales.
- 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 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 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 Fichero 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 atendidos por el personal del Centro 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 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, presenciales o virtuales, en el plazo 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 y porcentaje sobre el total.
- Registros de entidades no documentales descritos 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 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 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.

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 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-contacte-cida.html>

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 las oficinas de registro 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, ubicada en 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/>

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).

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 Patrimonio Cultural y 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 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 relacionado con los Archivos.

*** 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.
NIPO: 822-22-074-8

Información complementaria

Horarios

Sala de Consulta

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).

Accesibilidad

- El Centro está adaptado para personas con movilidad reducida y su página web cumple con la normativa de accesibilidad.
- Al Centro se accede desde la entrada principal del edificio del Archivo General de la Administración, en la planta baja del Paseo de Aguadores, 2.

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 (@PortalArchivosEspanolesPARES).

Dirección

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

Teléfonos

(34)918838539 – (34)918836165

Correo electrónico

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

Direcciones Web

- Centro de Información Documental de Archivos (CIDA)**
<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/>
- Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte**
<https://cultura.sede.gob.es/>

Cómo llegar

- Tren cercanías, líneas C-2 y C-7.** Información RENFE
Telf.: 902 240 202
<http://www.renfe.com/viajeros/cercanias/madrid/>
- Autobuses interurbanos:** líneas 223 y 229.
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.
<http://www.monbus.es/es/comunidad-de-madrid/transporte-urbano-metropolitano>
- Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas:**
Telf.: 913 211 000.
<https://www.aeropuertomadrid-barajas.com/>



Carta de Servicios

2023-2026

Centro de Información Documental de Archivos (CIDA)

