

CARTA DE SERVICIOS 2023-2026

DOCUMENTO MATRIZ

ARCHIVO CENTRAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES



ÍNDICE

Presentación	4
1. Datos identificativos y fines	4
2. Servicios que se prestan	4
3. Derechos de los usuarios	5
4. Participación de los ciudadanos y usuarios	6
5. Normativa reguladora	6
6. Quejas y sugerencias	6
7. Compromisos de calidad	7
8. Indicadores del nivel de calidad	8
9. Medidas que aseguran la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación	8
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	9
11. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos	9
12. Información complementaria	10
• Unidad responsable	10
• Direcciones postales, telefónicas y electrónicas	10
• Medios de acceso y transporte	10
• Plano de la situación del Archivo Central	11



Presentación

A través de la carta de servicios el Archivo Central manifiesta el deseo y la voluntad de prestar unos servicios públicos de calidad y eficacia a los ciudadanos, garantizados por la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Esta carta de servicios supone un paso más para dar a conocer a los ciudadanos los servicios públicos que presta el Archivo Central y los compromisos que asume, intentando anticiparse a las nuevas necesidades que puedan crearse en relación con ellos, y aprovechando al máximo las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información.

1. Datos identificativos y fines

El Archivo Central es una unidad adscrita a la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones, de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Su objetivo fundamental y prioritario es el apoyo a la gestión de las unidades del ministerio. Le corresponden las funciones de organización, control, conservación, acceso y difusión del patrimonio documental del Departamento, con el fin de garantizar su utilidad como salvaguarda de derechos, en la gestión administrativa, en la toma de decisiones, y como fuente de información, tanto para las Administraciones Públicas como para el ciudadano.

El ciudadano puede acceder a los servicios que presta el Archivo Central mediante consulta telefónica, presencial o escrita, a través de la sede electrónica central, el Portal del Ministerio de Hacienda y Función Pública, o el correo (postal o electrónico).

2. Servicios que se prestan

- Información general sobre los fondos que se custodian y servicios que se prestan.
- Consulta presencial de la documentación
- Búsqueda y localización de antecedentes documentales conservados en el archivo.
- Orientación sobre otras fuentes documentales complementarias y archivos en que se conservan.
- Provisión de reproducciones simples, en papel o soporte electrónico, de documentos custodiados en el archivo.
- Obtención de copias auténticas y certificaciones sobre documentos y datos obrantes en el archivo.
- Información sobre eliminación autorizada de series documentales.
- Consulta presencial de instrumentos de descripción.



3. Derechos de los usuarios

En sus relaciones con este servicio el ciudadano tiene todos los derechos regulados en las normas generales de procedimiento administrativo. Por ello, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y consideración por los funcionarios.
- Facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Obtener información y orientación sobre los trámites y requisitos a seguir en los distintos servicios.
- Conocer el nombre de las autoridades, funcionarios y demás personal que les atienda.
- Obtener ayuda en la cumplimentación de los impresos necesarios para el acceso al servicio.
- Formular alegaciones y presentar documentos en cualquier fase del procedimiento.
- No aportar documentos que obren en otras administraciones públicas, siempre que facilite la información suficiente para su localización y manifieste expresamente y por escrito su consentimiento a que tales documentos sean requeridos al órgano u organismos donde tales documentos se encuentren.
- Acceso a los archivos y registros en los términos que se establecen en la Constitución y en las leyes.

Además, los ciudadanos podrán ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos en los términos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, *del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, y específicamente, tendrán derecho a:

- A elegir el canal a través del cual relacionarse (sede electrónica central del Ministerio, portal del ministerio, correo postal o electrónico, teléfono o atención presencial).
- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- A utilizar para cualquier trámite electrónico el documento nacional de identidad electrónico, y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

Y según la Ley 19/2013, de 19 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, tienen derecho a:

A acceder a la información pública, con las limitaciones recogidas en la propia Ley y las derivadas de la protección de datos de carácter personal.

Además, los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos contemplados en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos) (*DOUE 04-06-2016*) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (*BOE 06-12-2018*).



4. Participación de los ciudadanos y usuarios

Los usuarios pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios y en el Real Decreto 951/2005, por el que se establece el Marco General para la Calidad en la Administración General del Estado (*BOE 03-09-2005*).
- La cumplimentación de encuestas de satisfacción elaboradas por el Archivo Central.

Cualquier sugerencia o iniciativa sobre el servicio nos ayuda a mejorar.

5. Normativa reguladora

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de *Patrimonio Histórico Español* (*BOE 29-06-1985*). Art. 49, 57, 59 y 68.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Calidad en la Administración General del Estado (*BOE 03-09-2005*).
- 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 25-11-2011*).
- Resolución de 12 de febrero de 2013, de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se crea el Grupo de Trabajo para la Coordinación de Archivos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (*BOMEH, núm. 7/2013*).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de *transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* (*BOE 10-10-2013*).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (*BOE 02-10-2015*). Art 13, 17, 27, 53.1b).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos) (*DOUE 04-06-2016*).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (*BOE 06-12-2018*).
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (*BOE 31-03-2021*).

6. Quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio por los siguientes medios:

- Mediante escrito presentado en cualquier registro previsto en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (*BOE 02-10-2015*), y dirigido a la Inspección General de Hacienda. (C/ Alcalá, 9 - 28071 Madrid).
- Mediante sede electrónica: [Presentación telemática de quejas y sugerencias](https://serviciostelematicosexthacienda.gob.es/IG/Ingenet2/menu.aspx) (<https://serviciostelematicosexthacienda.gob.es/IG/Ingenet2/menu.aspx>) sistema que requiere el uso de DNIe o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.



7. Compromisos de calidad

Para documentos cuya consulta no está sometida a restricción normativa alguna (arts. 14 y 15 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, *de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*):

- Respuesta a las peticiones de información general sobre los fondos y servicios del archivo (existencia de los datos que se solicitan, si están inventariados, procedimiento por el que se le proporcionará la información deseada) realizadas por vía telefónica o medios electrónicos, en un plazo **máximo de 30 minutos**, desde su recepción.
- Respuesta a las solicitudes de búsqueda y localización de documentos concretos y/o orientación sobre recursos archivísticos complementarios conservados en otros archivos, realizadas por correo ordinario o electrónico a los archivos centrales o por medio de formulario electrónico a través del Portal del Ministerio, en un plazo **máximo de diez días hábiles** desde su recepción.
- Orientación al ciudadano en sus consultas presenciales, en un plazo **máximo de 20 minutos** desde su recepción.
- Disponibilidad de los instrumentos de descripción públicos en el mismo **momento de su solicitud**, pudiéndose consultar, copiar o reproducir sin restricción alguna, salvo la cita obligada de la fuente: *Ministerio de Hacienda y Función Pública*.
- Consulta directa en la sala de documentos concretos correctamente identificados:
 - Localizados en cualquier dependencia del Archivo Central, en un plazo **máximo de 30 minutos** desde su recepción.
 - Localizados en depósitos externos, en un plazo **máximo de 72 horas** desde su recepción.

Nota: Cuando el volumen o naturaleza de la documentación lo justifique, el plazo máximo será de **2 meses** (art. 30, RD 1708/2011, de 18 de noviembre).

- La obtención de copias simples, con fines de investigación, de aquellos documentos concretos identificados y localizados en el archivo central, se atenderá de la siguiente forma:
 - Fotocopias de documentos simples y expedientes: hasta un máximo de 50, en un plazo máximo de **24 horas** desde su solicitud.
 - Fotocopias de documentos simples y expedientes en número superior a 50: en un plazo máximo de **10 días hábiles** desde su solicitud.
 - Fotocopias de planos: en un plazo máximo de **10 días hábiles** desde su solicitud.
 - Digitalizaciones: de libros de archivo: en un plazo máximo de **15 días hábiles** desde su solicitud.
 - Digitalización de documentos: en un plazo máximo de **10 días hábiles** desde su solicitud.



- La obtención de copias auténticas y certificaciones sobre documentos concretos y datos identificados y localizados en el Archivo Central se atenderá de la siguiente forma:
 - Documentos localizados en las dependencias del Archivo Central, en el plazo máximo de 10 días hábiles.
 - Documentos localizados en depósitos externos del ministerio, en el plazo **máximo de 15 días hábiles**.
- Respuesta a cualquier tipo de queja, propuesta o sugerencia en el plazo máximo de **10 días hábiles**, desde su recepción.

8. Indicadores del nivel de calidad

- Porcentaje de peticiones de información general por vía telefónica o medios electrónicos, atendidas en el plazo establecido.
- Porcentaje de peticiones de documentos concretos por correo ordinario o electrónico, atendidas en el plazo establecido.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de consultas, copias o reproducciones con total disponibilidad de los instrumentos de descripción disponibles en el mismo momento de su solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de consulta directa de documentos concretos resueltas en el plazo comprometido.
- Porcentajes de solicitudes de copias simples atendidas en los plazos comprometidos, según formatos.
- Porcentajes de solicitudes de copias auténticas y certificaciones atendidas en los plazos comprometidos, según lugar de custodia.
- Porcentaje de respuestas a quejas y sugerencias en el tiempo comprometido.

9. Medidas que aseguran la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.

El Archivo Central garantiza la igualdad de género en la prestación de sus servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones a los ciudadanos y en los modelos de formularios que maneja.

Se encuentra ubicado en una planta baja, carece de barreras arquitectónicas para facilitar el paso a las personas con movilidad reducida, cuenta con señalización exterior e interior, y con amplitud y comodidad de espacios.



10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

10.1 Sistemas de control de la calidad

El servicio cuenta con los siguientes sistemas de control de la calidad:

- **Información de Gestión**

Información estadística requerida en cada caso a través de informes tipo de carácter periódico, o de consultas particularizadas, lo que facilita la toma de decisiones.

Se realiza un seguimiento del número de consultas efectuadas, número de entradas de documentación y tiempo medio de entrega, así como del número de quejas y sugerencias y tiempo medio de respuesta.

- **Encuesta de Calidad en el servicio**

Contrasta la calidad de los servicios a través de la encuesta de calidad en el servicio, puesta a disposición de aquéllos usuarios que deseen cumplimentarla.

10.2 Medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Archivo Central sigue los planes de gestión del medio ambiente desarrollados por el Ministerio de Hacienda y Función Pública. Cuentan con un plan de protección para evacuación del edificio en caso de necesidad. Existe gabinete médico y servicio de ATS.

11. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos, el ciudadano puede presentar una queja o reclamación por escrito o correo electrónico ante el titular de la presente carta de servicios, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento, dirigida a:

Secretaría General Técnica de Hacienda y Función Pública

C/ Alcalá, 5 – 3.ª planta - 28071 Madrid correo electrónico: secretaria.sgt@hacienda.gob.es

Por correo postal o correo electrónico, el titular comunicará al ciudadano las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia, en caso de que la hubiese.

Las medidas que, en caso de reconocimiento del incumplimiento, se deriven de la resolución de la reclamación, en ningún caso darán lugar a lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.



12. Información complementaria

- **Unidad responsable**

La unidad responsable de la carta de servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos de la misma y de impulsar las acciones de mejora es la siguiente:

Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones.

- **Direcciones postales, telefónicas y electrónicas**

Archivo Central (Otros datos de interés):

- **Dirección postal:** C/ Alcalá, 9 - Planta baja. 28071 Madrid

- **Teléfonos:** 91 595 57 96

- **Direcciones electrónicas:**

Correo electrónico: archivo.general@hacienda.gob.es

Web: www.hacienda.gob.es Sede: <https://sedeminhap.gob.es/>

- **Medios de acceso y transporte:**

Metro: estación de Sol, líneas 1, 2 y 3

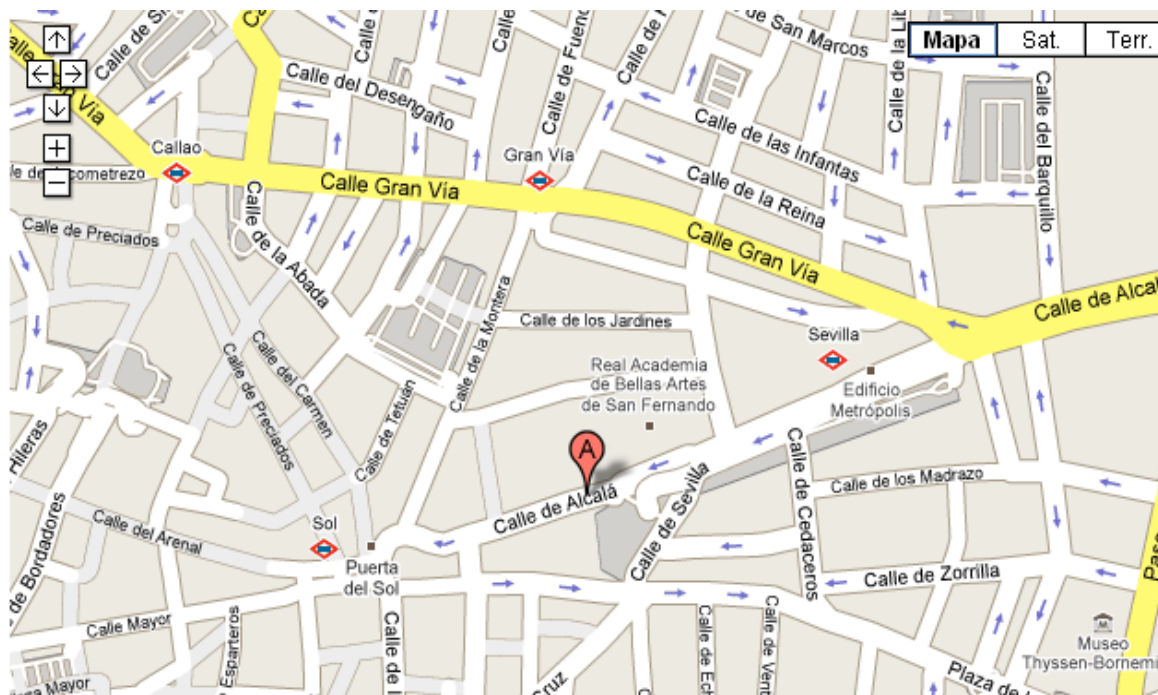
Autobuses, líneas 3, 5, 15, 20, 50, 51, 52, 53, 150 Cercanías RENFE: Líneas C3 y C4

- **Horarios**

- Lunes a viernes: de 9,00 a 14,30



- **Plano de la situación del Archivo Central**





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

CENTRO
DE PUBLICACIONES