

## Datos identificativos y fines

El Archivo Central custodia la documentación producida por los diferentes Departamentos ministeriales que han tenido a su cargo la competencia de la gestión de las administraciones públicas y la administración territorial. Las anomalías surgidas en el funcionamiento de los correspondientes sistemas archivísticos ministeriales, originaron la posterior transferencia al Archivo Central del Ministerio de diferente documentación tramitada por órganos gestores dependientes de otros Departamentos. Esta es la razón por la que la documentación que alberga el Archivo Central del Ministerio abarca desde 1937 hasta nuestros días, si bien mucha documentación antigua ha sido transferida al Archivo General de la Administración.

Las dependencias del Archivo Central se encuentran en el Palacio de la Condesa de Adanero, en el distrito madrileño de Chamberí, que fue construido entre 1910 y 1914 sobre los terrenos de la antigua Real Fábrica de Tapices.

La documentación custodiada en el Archivo Central se encuentra repartida en dos depósitos: el principal situado en el Palacio de Villamejor, edificio proyectado en 1887 y que entre 1914 y 1977 fue la sede del Consejo de Ministros, y otro menor ubicado en la calle José Marañón, 12.

Los fines del Archivo son, por un lado, la conservación del patrimonio documental producido por el Departamento, y, por otro, la disposición de una documentación organizada, cuya información sea en cada momento recuperable para su uso.

Para el cumplimiento de estos fines, el Archivo Central se encarga de:

- La recogida, organización, control, custodia y conservación de la documentación.
- El acceso y difusión de la documentación, en su doble vertiente de servicio a la propia Administración y a la ciudadanía, tanto a los particulares que ejercitan sus derechos ante la Administración, como a los investigadores que solicitan su consulta para estudios técnicos e históricos.

## Horarios, teléfono y direcciones

**Horario:** Lunes a viernes de 9:00 a 14:30

**Dirección postal:** Dirección postal: Calle Santa Engracia, 7. Despacho 01.1 - 28071 Madrid

**Teléfono:** 91 2734670

**Correo electrónico:** archivocentral.sgt@correo.gob.es

**Página web:** <https://www.mpt.gob.es/portal/index>

**Sede electrónica:** <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

## Plano de situación y formas de acceso y transporte



### ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Metro: Alonso Martínez, líneas 4, 5 y 10  
Autobuses 3, 7, 21 y 37

Estaciones de BiciMAD en C/ Santa Engracia, n. 14 y Glorieta de Alonso Martínez

## Relación de servicios del Archivo

- Información general sobre los fondos custodiados y los servicios prestados.
- Búsqueda y localización de antecedentes documentales conservados en el Archivo.
- Consulta presencial de la documentación, previa cita.
- Consulta por correspondencia ordinaria y/o e-mail.
- Orientación sobre otras fuentes documentales complementarias y archivos en los que se conservan.
- Reproducciones de documentos en formato papel o electrónico.
- Certificaciones y compulsas.

## Compromisos de calidad que se ofrecen

- Actualización de las bases de datos del sistema informático: Al menos 5000 asientos al año.
- Respuesta a las peticiones de información relacionadas con el fondo documental realizadas por vía telefónica o medios electrónicos, así como orientación sobre recursos archivísticos complementarios conservados en otros archivos: plazo máximo de 3 días.
- Respuesta a las peticiones de búsqueda y localización de documentos concretos en el fondo documental del Ministerio, realizadas por correo ordinario o electrónico: plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.
- Consulta directa en sala, de documentos concretos, correctamente identificados:
  - Localizados en cualquier dependencia del Archivo Central: plazo máximo de 30 minutos.
  - Localizados en depósitos externos: plazo máximo de 72 horas.
  - Cuando el volumen o naturaleza de la documentación lo justifique, el plazo máximo será de 2 meses (artículo 30, RD. 1708/2011, de 18 de noviembre).
- Asesoramiento archivístico a las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares que lo soliciten: plazo máximo de 15 días hábiles.
- 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 el día.
  - Fotocopias de documentos simples y expedientes en un número superior a 50: plazo máximo de 10 días.
  - Digitalización de documentos: plazo máximo de 10 días hábiles.
- La obtención de copias auténticas y certificaciones sobre documentos concretos y datos obrantes en el Archivo Central se atenderá de la siguiente forma:
  - Documentos localizados en las dependencias del Archivo Central: plazo máximo de 10 días hábiles.
  - Documentos localizados en depósitos externos del Ministerio: plazo máximo de 15 días hábiles.

## Indicadores para la evaluación y seguimiento de la Carta de Servicios

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos señalados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Archivo:

- Número de asientos cumplimentados en las bases de datos del sistema informático y porcentaje sobre el total.
- Número de contestaciones a las solicitudes de información archivística en el plazo máximo de 3 días y porcentaje sobre el total.
- Número de contestaciones sobre búsqueda y localización de documentos del fondo documental realizadas por correo ordinario o electrónico en un plazo máximo de 15 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas físicas de documentos por parte de los usuarios realizadas en los plazos comprometidos en esta Carta y porcentaje sobre los totales.
- Número de respuestas a las solicitudes de asesoramiento archivístico de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares realizadas en el plazo máximo de 15 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes de copias simples de documentos identificados en el Archivo Central del Departamento facilitadas en los plazos comprometidos en esta Carta y porcentajes sobre los totales.
- Número de copias auténticas y certificaciones sobre documentos del Archivo Central atendidos en los plazos comprometidos en esta Carta y porcentajes sobre los totales.



# CARTA DE SERVICIOS

## Archivo Central del Ministerio de Política Territorial

2023 a 2026



Edita:  
Ministerio de Política Territorial  
Secretaría General Técnica  
NIPO: 204-22-012-3



## Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma, a través de cualquiera de las formas previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: [sgrecursos@correo.gob.es](mailto:sgrecursos@correo.gob.es)

La citada Unidad informará a la persona reclamante de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas que, en su caso, se adopten para la subsanación de la correspondiente deficiencia, las cuales, en ningún caso, darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## Derechos de la ciudadanía y las personas usuarias

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, que le facilitarán 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 atiende.
- 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, la ciudadanía podrá ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos en los términos establecidos en la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, y específicamente los siguientes derechos

- Elegir el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos (sede electrónica y portal del Ministerio de Política Territorial, correo ordinario o electrónico, teléfono o atención presencial).
- Igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- Utilizar para cualquier trámite electrónico el Documento Nacional de Identidad electrónico, y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

## Formas de participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas al Archivo, la ciudadanía y las personas usuarias pueden participar y colaborar en las mejoras de la prestación de los servicios utilizando cualquiera de los siguientes medios o canales:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen y cuyo fin es medir el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias en la forma establecida en la presente Carta y en la legislación vigente.
- Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.
- En el Buzón de Atención habilitado en el Punto de Acceso General del Ciudadano de la Administración General del Estado en la siguiente dirección electrónica:

<https://administracion.gob.es/pagBuzon/buzon/buzonCiudadano.htm>

## Quejas y sugerencias

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, (BOE del 3 de septiembre), la ciudadanía podrá formular quejas y sugerencias relativas a las actuaciones concretas del Archivo o al funcionamiento general de los servicios en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente formulario de Queja/Sugerencia disponible en Oficinas de Información y Registro.
- Por correo postal.
- A través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>.

En el plazo de veinte días hábiles, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas. Las personas usuarias recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni condicionarán en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

## Normativa básica reguladora

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- 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.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen Gobierno.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

## Medidas que aseguran la igualdad de género, que facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de la prestación

Como compromiso general de actuación, los empleados públicos del Archivo asumen los valores de legalidad, objetividad, eficacia y servicio a la ciudadanía, a cuyo efecto se señalan los siguientes objetivos de gestión:

- Asegurar la aplicación de los principios y normas que tienen por finalidad garantizar la igualdad de género en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Actualizar permanentemente las bases de datos y la información disponible para mejorar la calidad de este servicio.
- Facilitar la información y comunicación de la ciudadanía con el Archivo a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con respeto de las garantías y requisitos de cada procedimiento. Garantizar que el servicio de información se realizará con criterios de trato personalizado y respeto a la confidencialidad.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las competencias atribuidas al Archivo.
- Cooperar con otros organismos y administraciones públicas, con el objetivo de facilitar la gestión de los procedimientos que pudieran afectar a competencias compartidas.
- Evaluar, de forma continua, los niveles de calidad de los servicios que se prestan, a partir de los compromisos declarados, la percepción de las personas usuarias sobre los servicios que reciben y los programas de mejora que se establezcan.
- Garantizar que los servicios del Archivo se prestarán siguiendo los principios de neutralidad, imparcialidad y transparencia con criterios de responsabilidad profesional y respeto a los principios de legalidad e interdicción de la arbitrariedad.
- Garantizar la igualdad de género en la prestación de sus servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones a la ciudadanía y en los modelos de formularios que maneja.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal del Archivo Central se guiará con un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Archivo Central velará porque las personas usuarias sean tratadas con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

- Reglas de atención al público: En el desarrollo de su trabajo diario, el personal de la Archivo Central que tenga 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.
- Atender al público siempre con amabilidad.

## Sistemas de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

### Gestión de Calidad

Siguiendo la estructura fijada por el Real decreto 951/2005 de 29 de julio, dentro de la presente Carta de Servicios, se incluyen los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y de prevención de riesgos laborales con que cuenta este Archivo:

- Realización de encuestas de satisfacción de las personas usuarias sobre los servicios.
- Formación del personal en las distintas materias que afectan al Archivo, especialmente en relación con las nuevas tecnologías.
- Incorporación, en su caso, de las mejoras que se deriven de las quejas y sugerencias que se puedan presentar.

### Gestión del Medio Ambiente

Medidas de ahorro energético dirigido al control del consumo de:

- Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).

Medidas para el tratamiento de residuos generados en el Archivo:

- Uso de papel y cartón reciclado.
- Tóner y combustible de informática y pilas.
- Traslado del material fuera de uso a los "puntos limpios" establecidos.

### Prevención de Riesgos Laborales

En materia de prevención de riesgos laborales se desarrollan las siguientes actuaciones en el marco del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales del Ministerio:

- Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.
- Plan de Emergencia y Evacuación.
- Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.

## Unidad Responsable de la Carta de Servicios

La unidad responsable de la Carta de Servicios encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos de la misma es la Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación.