



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO DE  
POLÍTICA  
TERRITORIAL

SECRETARÍA GENERAL  
TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN  
GENERAL DE  
RECURSOS,  
PUBLICACIONES Y  
DOCUMENTACIÓN

# **Archivo Central del Ministerio de Política Territorial**

***Carta de Servicios***

***2023 a 2026***



# ÍNDICE

- I. PRESENTACIÓN
- II. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES
- III. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS
- IV. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y LAS PERSONAS USUARIAS
- V. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS
- VI. QUEJAS Y SUGERENCIAS
- VII. NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS
- VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN
- IX. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL NIVEL DE CALIDAD
- X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS
- XI. MEDIDAS QUE GARANTIZAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, EL ACCESO AL SERVICIO Y LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
- XII. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- XIII. HORARIOS, TELÉFONO Y DIRECCIONES
- XIV. PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE
- XV. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

**Edita:**

Ministerio de Política Territorial

Secretaría General Técnica

**NIPO:** 204-22-013-9

# I. **P**resentación

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, establecido mediante Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, se encuentra integrado por un conjunto de programas que persiguen los objetivos de mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto, y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a la ciudadanía.

Entre los citados programas, merecen una mención especial las Cartas de servicios, definidas como los documentos escritos a través de los cuales los órganos y organismos públicos informan a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados, los compromisos de calidad que asumen en su prestación, así como sobre los derechos que ostentan quienes acceden a los mismos.

Esta Carta de Servicios tiene por objeto fomentar la mejora continua de los servicios prestados por el Archivo Central del Departamento, dando a conocer a la ciudadanía dichos servicios, así como los compromisos que se asumen en relación a ellos y las formas de acceso a los mismos, tratando de anticiparse a nuevas necesidades que puedan surgir y aprovechando al máximo las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información.

Partiendo de esta premisa, los comentarios y sugerencias que la ciudadanía pueda plantear acerca de cómo percibe los servicios prestados por el Archivo Central serán de gran utilidad para adecuar dichos servicios a sus demandas y expectativas.

Agradecemos su atención y esperamos que este documento le sea de utilidad.

## II. 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.

El Archivo Central, gestionado directamente por el Departamento, está adscrito a la Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación, de la Secretaría General Técnica, del Ministerio de Política Territorial.

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, así como del acceso y difusión de la misma, 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.

### III. **R**elación de servicios prestados

- 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 simples de documentos, en formato papel o electrónico.
- Certificaciones y compulsas sobre documentos y datos obrantes en el Archivo.

### IV. **D**erechos de la ciudadanía y las personas usuarias

En sus relaciones con el servicio de Archivo, la ciudadanía tiene todos los derechos reconocidos en las normas generales de procedimiento administrativo, entre ellos, los siguientes:

- Ser tratada con respeto y consideración por los empleados y empleadas, que le facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Conocer el nombre de las autoridades, funcionarios y funcionarias y demás personal que le atiende
- Obtener información y orientación sobre los trámites y requisitos a seguir en la prestación de los distintos servicios.
- Obtener ayuda en la cumplimentación de los impresos necesarios para el acceso a los servicios.
- Formular alegaciones y presentar documentos en cualquier fase del procedimiento.
- No aportar documentos que obren en poder de las 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 en los que tales documentos se encuentren.
- Acceder a los archivos y registros en los términos que se establecen en la Constitución y en las leyes.

La ciudadanía podrá ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos, en los términos establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, pudiendo elegir el canal de relación (sede electrónica y portal del Ministerio de Política Territorial, correo ordinario o electrónico, teléfono o atención presencial), y utilizar para cualquier trámite electrónico el Documento Nacional de Identidad electrónico, y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

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

La ciudadanía y las personas usuarias del Archivo Central pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación de sus servicios utilizando cualquiera de los siguientes medios o canales:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción elaboradas por el Archivo.
- 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 se 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>

## VI. Quejas y sugerencias

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre) los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento general del servicio y las actuaciones concretas del Archivo Central en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente formulario de queja/sugerencia disponible en las 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.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera tenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios del Ministerio de Política Territorial para conocer los motivos de la falta de contestación y para que la Inspección de Servicios proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Las quejas y sugerencias formuladas de acuerdo con lo anteriormente previsto 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.

## VII. Normativa básica reguladora de los servicios

- 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.

## VIII. C Compromisos de calidad que se ofrecen

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo esencial de una Carta de Servicios y aporta un valor añadido respecto de lo establecido por la normativa vigente, dirigido a la mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, el Archivo Central se compromete a prestar sus servicios a la ciudadanía conforme a los siguientes niveles de calidad (para documentos cuya consulta no esté sometida a restricción normativa alguna):

- Actualización de las bases de datos del sistema informático del Archivo Central: Al menos 5000 asientos cumplimentados 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 hábiles.
  - 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.

## IX. Indicadores para la evaluación y seguimiento del nivel de calidad

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 del Archivo Central y porcentaje sobre el total.
- Número de contestaciones a las solicitudes de información sobre el fondo documental realizadas por vía telefónica o medios electrónicos realizadas 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 las personas usuarias 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.

## X. **M**edidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos

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.

## XI. **M**edidas que garantizan la igualdad de género, el acceso al servicio y la mejora de las condiciones de la prestación de los servicios

Como compromiso general de actuación, los empleados y empleadas del Archivo asumen los valores de legalidad, objetividad, eficacia y servicio a la ciudadanía, quedando vinculados a 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 en relación a la prestación de los servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones y en los modelos de formularios utilizados.
- Actualizar permanentemente las bases de datos y la información disponible.
- Facilitar la información y comunicación de la ciudadanía con el Archivo a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con respeto a las garantías y requisitos de cada procedimiento. En particular, 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 prestados.
- Garantizar que los servicios del Archivo se prestarán de acuerdo a 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 e 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 tratados 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, utilizando un lenguaje comprensible.
  - ✓ Atender al público siempre con amabilidad.

## XII. **S**istemas de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

De acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, se incluyen los siguientes sistemas de gestión de la calidad:

- Realización de encuestas de satisfacción.
- Formación del personal, especialmente en el ámbito de las nuevas tecnologías.
- Incorporación, en su caso, de las mejoras derivadas de las quejas y sugerencias formuladas por la ciudadanía.

Respecto de la gestión del medio ambiente, se adoptan 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.).

Asimismo, 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.

Finalmente, respecto de la prevención de riesgos laborales, se desarrollan las siguientes actuaciones en el marco del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales del Departamento:

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

# XIII. **H**orarios, teléfono y direcciones

Horarios: De 9:00 a 14:30

Teléfono: 912734670

Dirección postal: Calle Santa Engracia, 7, Despacho 01.1 - 28010 Madrid

Direcciones electrónicas:

Correo electrónico: [archivocentral.sgt@correo.gob.es](mailto:archivocentral.sgt@correo.gob.es)

Web: <https://www.mptfp.gob.es/portal/index.html>

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

# XIV. **P**lano 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

BiciMAD: Estaciones en C/ Santa Engracia 14 y Glorieta de Alonso Martínez

# XV. **U**nidad Responsable de la Carta de Servicios

La Unidad responsable de la Carta de Servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos en la misma y de impulsar las acciones de mejora es la Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación.