

CARTA DE SERVICIOS

2011-2014

ARCHIVO GENERAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES

CARTA Centro de Publicaciones, Ministerio de Economía y Hacienda, 2011-11-03-14



mieh.es

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

Funciones: organización, control, conservación, acceso y difusión del patrimonio documental del Departamento, así como fuente de información, tanto para las Administraciones Públicas como para el ciudadano.

Normativa reguladora

- ▶ Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE 23 06 2007), art. 6.
- ▶ Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (BOE 29 06 1985). Artículos 49, 57, 59 y 68.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ▶ Información relacionada con el fondo documental.
- ▶ Consulta en sala de la documentación e instrumentos de descripción.
- ▶ Búsqueda de antecedentes documentales conservados en el Archivo General.
- ▶ Orientación sobre otras fuentes documentales complementarias y archivos donde se conservan.
- ▶ Reproducciones simples de documentos custodiados en el Archivo General.
- ▶ Copias legalizadas y certificaciones sobre documentos y datos.
- ▶ Información sobre eliminación autorizada de series documentales.

COMPROMISOS DE CALIDAD

(Para documentos cuya consulta no está sometida a restricción normativa alguna)

- ▶ Respuesta a las peticiones de información relacionadas con el fondo documental realizadas por vía telefónica o medios electrónicos, en un **plazo máximo de 20 minutos** desde su recepción.
- ▶ Respuesta a las peticiones de búsqueda y localización de documentos concretos y/o orientación sobre recursos archivísticos complementarios conservados en otros archivos, realizadas por correo ordinario o electrónico al Archivo General o por medio de formulario electrónico a través del Portal del MEH, en un **plazo máximo de 10 días hábiles**.
- ▶ Orientación al ciudadano en sus consultas presenciales, en un **plazo máximo de 20 minutos**.

- ▶ Disponibilidad de los instrumentos de descripción públicos en el **momento de su solicitud**, pudiendo consultar, copiar o reproducir sin más restricción, salvo la cita de la fuente: Ministerio de Economía y Hacienda, Archivo General.
- ▶ Resolución de cualquier tipo de solicitud de documentos concretos, localizados en las dependencias del Archivo General en la calle de Alcalá, en el **plazo máximo de 30 minutos**, desde su recepción.
- ▶ Resolución de cualquier tipo de solicitud documentos concretos, localizados en depósitos externos del Ministerio, en el **plazo de 72 horas máximo** desde su recepción.
- ▶ La obtención de copias simples de documentos, con fines de investigación, 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 número superior a 50 y fotocopias de planos: **10 días hábiles**.
 - Digitalizaciones de libros de archivo: **15 días hábiles**.
 - Digitalización de documentos: **10 días hábiles**.
- ▶ La obtención de copias legalizadas y certificaciones sobre documentos concretos y datos obrantes en el Archivo General se atenderá de la siguiente forma:
 - Documentos localizados en las dependencias del Archivo General en la calle de Alcalá, 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 de 10 días hábiles**, a partir de la fecha de recepción.



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 datos realizadas 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 públicos en el mismo momento de su solicitud.

Porcentaje de solicitudes de consulta directa de documentos concretos localizados en las dependencias de la calle de Alcalá, resueltas en el plazo comprometido.

Porcentaje de solicitudes de consulta directa de documentos concretos localizados en depósitos externos del Ministerio, resueltas en el plazo comprometido.

Porcentajes de solicitudes de copias simples atendidas en los plazos comprometidos, según formatos.

Porcentajes de solicitudes de copias legalizadas y certificaciones atendidas en los plazos comprometidos, según lugar de custodia.

Porcentaje de respuestas a quejas y sugerencias en el tiempo comprometido.

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 Economía y Hacienda
C/ Alcalá, 5 - 3.ª planta. 28071 Madrid
Correo electrónico: secretaria.sgt@meh.es

Por carta o correo electrónico, el titular comunicará al ciudadano las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia.

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

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 General 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.

Está 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.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

Presencialmente, escrito ante el Registro General y dirigido a la Inspección General de Economía y Hacienda (C/Alcalá, 9 - 28071 Madrid).

Mediante correo postal dirigido a la Inspección General de Economía y Hacienda (C/Alcalá, 9 - 28071 Madrid).

A través de la sede electrónica (www.sedemeh.gob.es), sistema que requiere el uso de DNI-e o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

De acuerdo con las normas de procedimiento administrativo, en sus relaciones con este servicio el ciudadano tiene, entre otros, los siguientes derechos:

Ser tratado con respeto y consideración.

Obtener información sobre los trámites de los procedimientos y servicios.

Conocer el nombre de las autoridades, y personal que les atienda o tramite sus procedimientos.

Interponer recursos y reclamaciones contra las resoluciones que les afecten.

No aportar documentos que obren en otras Administraciones Públicas, siempre que por escrito manifieste su autorización y la información suficiente para su localización.

Acceso a los archivos y registros en los términos que figure en las leyes.

Además, los ciudadanos podrán ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a los servicios públicos, y específicamente los siguientes derechos:

A elegir el canal electrónico: correo electrónico, Internet, teléfono.

A utilizar para cualquier trámite electrónico el DNI-e y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

Por último, los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos contemplados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Archivo General pueden colaborar en la mejora del servicio mediante:

La formulación de quejas y sugerencias.

La cumplimentación de las encuestas del Archivo General.

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



Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones

www.sedemeh.age.es

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

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.

Archivo General

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

Teléfonos: 915 95 57 96 / 915 95 88 70

Correo electrónico: archivo.general@meh.es

Web: www.meh.es

Medios de acceso y transporte

Metro: Sol, líneas 1, 2 y 3

Autobuses: líneas 3, 5, 15, 51, 52, 150 (entre otras)

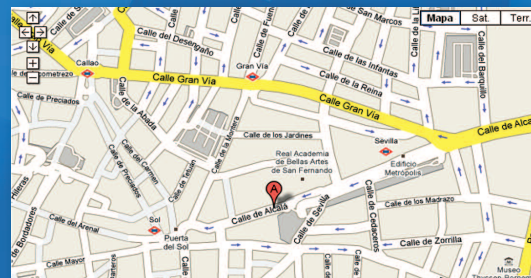
Horarios

Lunes a jueves: de 9:00 a 14:30 y de 16:00 a 18:00 h.

Viernes: de 9:00 a 14:30 h.

Horario en periodo vacacional: Lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 h.

(Verano: 16 de junio / 15 de septiembre, Semana Santa y Navidad: 22 de diciembre / 7 de enero)



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA