

CARTA DE SERVICIOS 2019-2022

ARCHIVO CENTRAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES

El Archivo Central de Hacienda es una unidad adscrita a la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones, de la Secretaría General Técnica del Ministerio de 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 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (BOE 29-06-1985). Artículos 49, 57, 59 y 68.
- ▶ 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).
- ▶ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02-10-2015). Art. 13.
- ▶ 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).

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.

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 24 horas** 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 postal o electrónico al Archivo Central o por medio de formulario electrónico a través del Portal del Ministerio, 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 obligada de la fuente: Ministerio de Hacienda.

- ▶ Consulta directa en la sala de documentos concretos correctamente identificados:
 - Localizados en cualquier dependencia del Archivo Central, en un plazo máximo de **30 minutos**.
 - Localizados en depósitos externos, en un plazo **máximo de 72 horas**.
- * 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 el día**.
 - Fotocopias de documentos simples y expedientes en número superior a 50: **10 días hábiles**.
 - Fotocopias de planos: **10 días hábiles**.
 - Digitalizaciones de libros de archivo: **15 días hábiles**.
 - Digitalización de documentos: **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, 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 en el Archivo Central.

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 postal 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 del Archivo Central, 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 auténticas 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 cualquiera de las formas recogidas 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), o por 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, dirigido a:

Secretaría General Técnica

C/ Alcalá, 5 - 3ª planta. 28071 Madrid.

Correo electrónico: secretaria.sgt@hacienda.gob.es

Por carta 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 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 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.

Por otra parte, el Archivo Central 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.

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 (<https://sedeminhap.gob.es>) sistema que requiere el uso de DNIe 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, funcionarios y demás personal que les atiende o tramite sus procedimientos.
- ▶ 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.

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 los siguientes derechos:

- ▶ A elegir el canal electrónico para relacionarse: Sede Electrónica Central del Ministerio, Portal del Ministerio, correo electrónico, internet, teléfono.
- ▶ A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- ▶ A utilizar para cualquier trámite electrónico el DNI-e y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (BOE 06-12-2018).

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

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

- ▶ La formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta carta de servicios.
 - ▶ La cumplimentación de las encuestas de satisfacción de los usuarios.
- Cualquier sugerencia o iniciativa sobre el servicio nos ayuda a mejorar.

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 Central:

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

Teléfonos: 91 595 57 96 / 91 595 88 70.

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

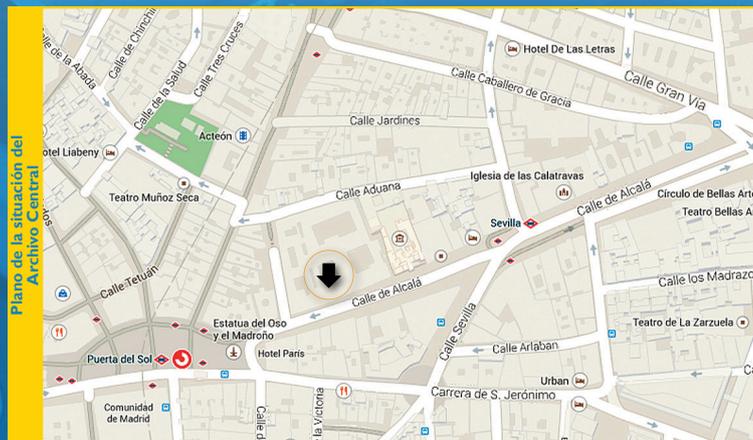
Web: www.hacienda.gov.es **Sede:** <https://sedeminhap.gov.es>

Medios de acceso y transporte:

Metro: Sol, líneas 1, 2 y 3 - **RENFE:** Líneas C3 y C4.

Autobuses: 3, 5, 15, 20, 50, 51, 52, 53, 150 y M1.

Horarios: Lunes a viernes: de 09:00 a 14:30 horas.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA