

CARTA DE SERVICIOS

Archivo de
Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha

Consejería de Hacienda,
Administraciones Públicas y
Transformación Digital



1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Archivo de Castilla-La Mancha es un servicio público que presta la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, adscrito a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, e integrado por todos los archivos de los órganos de gobierno, administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y entidades públicas dependientes de ella.



2 OBJETIVO Y FINES

Esta carta de servicios va dirigida a la ciudadanía, a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y al resto de las Administraciones Públicas, y tiene como objetivos facilitar el acceso a los archivos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la mejora de los servicios públicos de la Región.

La Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha (DOCM nº 141 de 15-11-2002) dispone que el Archivo de Castilla-La Mancha tiene la obligación de organizar, custodiar, conservar y difundir la documentación producida por los organismos dependientes y vinculados a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con la finalidad de apoyar la gestión y la información administrativa de las oficinas, garantizar el derecho de la ciudadanía a acceder a la información contenida en los archivos y proteger el patrimonio documental castellano-mancheño.

Los archivos centrales de las Consejerías de la Junta de Comunidades y del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), a cuyo frente hay un/una archivero/a perteneciente al Archivo de Castilla-La Mancha, tienen la obligación de recoger, organizar, custodiar y conservar la documentación procedente de los archivos de oficinas, así como de asesorar al personal responsable de estos archivos y coordinar su organización y funcionamiento.

En las Delegaciones y Direcciones Provinciales y demás Organismos de ámbito provincial dependientes de la Junta de Comunidades, el personal técnico del Archivo de Castilla-La Mancha al frente de los Archivos Territoriales, asesorará al personal responsable de sus archivos de oficina.

El establecimiento por parte de la Administración de la Junta de Comunidades de planes y programas de simplificación y actualización de los procedimientos administrativos de su competencia, obliga también al Archivo de Castilla-La Mancha a implantar procedimientos claros y sencillos que sirvan de herramienta para la gestión de los documentos públicos en el ámbito autonómico.

Por su parte, la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (DOCM nº 252, de 30-12-2016) establece que para garantizar que los servicios de su competencia se prestan en unas condiciones mínimas y razonables de calidad, se aprobarán cartas de servicio en el marco regulador de los servicios públicos básicos, con los contenidos mínimos que en ella se indican.

3 MARCO LEGAL

El derecho de acceso de la ciudadanía a la información contenida en los archivos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha está regulado por la siguiente legislación:

a) Básica estatal:

- Constitución Española de 1978 (art. 105.b).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155, de 29 de junio de 1985).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE núm. 295, de 10 de diciembre de 2013).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE, núm. 294, de 6 de diciembre de 2018).

b) Autonómica:

- Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 141, de 15 de noviembre de 2002)
- Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 68, de 3 de abril de 2012).



- Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 252, de 30 de diciembre de 2016).
- Decreto 18/2017, de 14 de febrero, por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión de Acceso a los Documentos del Subsistema de Archivos de los órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el procedimiento de acceso a los mismos (DOCM núm. 34, de 17 de febrero de 2017).

4 DERECHOS Y OBLIGACIONES

Los derechos de las usuarias y usuarios son los reconocidos expresamente en la legislación vigente.

Es obligación de las personas usuarias del Archivo de Castilla-La Mancha el respeto a la integridad física de la documentación consultada.

5 SERVICIOS OFRECIDOS

1. Servicio de información, consultas y préstamos de documentos.

- Información general sobre los documentos contenidos en el Archivo de Castilla-La Mancha y en los archivos centrales de las Consejerías, SESCOAM, Delegaciones y Direcciones Provinciales y demás Organismos dependientes de la Junta de Comunidades.
- La consulta de cualquier documento público, en función de la legislación vigente, generado y reunido por las Consejerías, SESCOAM, Delegaciones y Direcciones Provinciales y demás organismos dependientes de la Junta de Comunidades en el ejercicio de sus competencias, y que se encuentre depositado y registrado en sus archivos centrales y en el Archivo de Castilla-La Mancha.
- El préstamo administrativo de cualquier documento original a la Administración competente.
- Información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales.

2. Servicio de gestión documental.

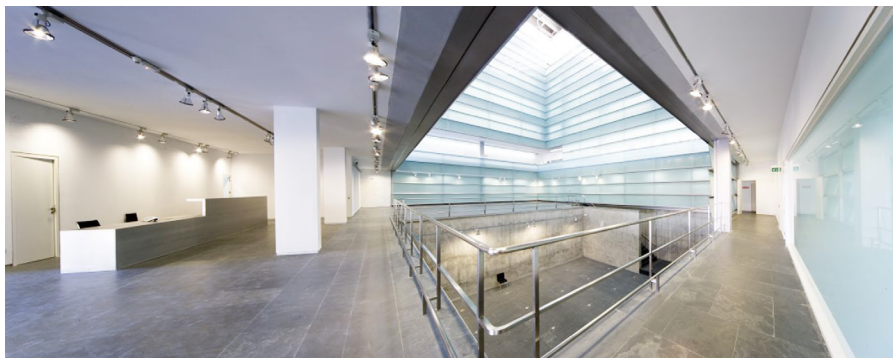
- El asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades.
- El ingreso de fondos documentales transferidos regularmente, o por cualquier otro medio, en virtud de la legislación vigente.

3. Servicio de obtención de copias.

- La expedición de fotocopias y copias digitalizadas de documentos, en función de la legislación vigente. La obtención de copias por medio de imágenes digitalizadas se realizará en el Archivo de Castilla-La Mancha.

4. Otros servicios.

- Visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha previa cita, y la disponibilidad de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples para su utilización por cualquier Administración Pública y, en su caso, por otras entidades, asociaciones y colectivos sin ánimo de lucro.



6 COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1.1. La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, SESCOG, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos, así como para el préstamo de documentos depositados en el Archivo de Castilla-La Mancha, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación. En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 5 días hábiles desde la fecha de solicitud.
- 1.2. Las solicitudes de información y de consulta de documentos localizados en el Archivo de Castilla-La Mancha se atenderán en el propio archivo de forma inmediata, si la consulta se realiza presencialmente.
- 1.3. Las solicitudes electrónicas de consulta de documentos remitidas a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha serán resueltas en el plazo de dos días hábiles.
- 1.4. La comunicación de aquellos datos que requiera la elaboración de informes sobre el contenido de los documentos o sobre cualquier otro aspecto relacionado con el servicio, atendiendo a la normativa reguladora en cada caso, se realizará en el plazo máximo de 5 días hábiles.
- 1.5. La comunicación de información de referencia sobre los archivos de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles.



- 1.6. Atención personalizada, utilizando un lenguaje adecuado, a la persona usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.
- 1.7. La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.
- 2.1. Las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- 2.2. Las transferencias regulares de documentos por parte del Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles, desde el momento de su solicitud.
- 3.1. La obtención de copias de cualquier documento se realizará en el plazo máximo de un día hábil, siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50, no sea de un formato superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad o el formato sea superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita, las copias se realizarán en un plazo máximo de 4 días hábiles.
- 4.1. La respuesta en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha.
- 4.2. La contestación en el plazo de 3 días hábiles a las peticiones de utilización de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples del Archivo de Castilla-La Mancha.

7 INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto; también se pueden consultar en la sede electrónica <https://www.jccm.es>, en el apartado Cartas de Servicios, en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado Anexo.

8 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

A través de encuestas de satisfacción que están a disposición de la/del usuaria/o en el Archivo de Castilla-La Mancha y que se encuentran también de forma permanente en la sede electrónica <https://www.jccm.es>, en el apartado Cartas de Servicios.

9 INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Háganos llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos. Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar quejas en la forma que se señala a continuación:

- De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- A través de impresos normalizados y gratuitos, presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (D.O.C.M. n° 211, de 27-10-2011)
- Por correo o presencialmente mediante un escrito dirigido a:

Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y
Transformación Digital
Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa
C/ Río Cabriel, n° 7 - 45071 Toledo

- Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012) si llama desde Castilla-La Mancha, excepto localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra comunidad autónoma, o al teléfono de la red fija 925 27 45 52, que las formalizará en soporte informático.
- A través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>), en el apartado Quejas y Sugerencias.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.





10 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Pueden obtenerse ejemplares impresos de esta carta de servicios en el Archivo de Castilla-La Mancha, y además, en formato electrónico puede acceder a la misma a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha <http://www.jccm.es>, en el apartado de Cartas de Servicios.

11 GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Dirección del Archivo de Castilla-La Mancha le comunicará, en un plazo máximo de 72 horas, y por cualquiera de los medios señalados en su solicitud (escrito, teléfono, correo electrónico, fax) las posibles causas del incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

La Dirección del Archivo de Castilla-La Mancha habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación de ese servicio, y difundirá el grado de cumplimiento de los compromisos a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha <https://www.jccm.es> en el apartado de Carta de Servicios.

12 ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

Se ha prorrogado la vigencia de esta Carta de Servicios por un periodo de un año contado a partir del día siguiente a la publicación de la resolución de prórroga o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de la Carta.



13 FORMAS DE ACCESO

Electrónicamente a través de la dirección web:

<https://www.jccm.es/tramites/1002522>

De forma presencial y por teléfono, en horario de 9 a 14 horas de lunes a viernes, o a través del correo electrónico o correo postal en los siguientes centros:

- **Archivo de Castilla-La Mancha**

Dirección: C/ Río Cabriel, nº 7 – 45071 Toledo

Teléfono: 925 38 92 66

e-mail: archivoclml@jccm.es

- **Archivo Central de Presidencia**

Dirección: Plaza del Cardenal Siliceo, s/n – 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 56 30

e-mail: presidencia.acml@jccm.es

- **Archivo Central de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital**

- **Sede Hacienda:**

Dirección: C/ Real, nº 14

45071 Toledo

Teléfono: 925 24 74 79

e-mail: hacienda.acml@jccm.es

- **Sede Administraciones Públicas:**

Dirección: Avda. de Portugal, s/n

45071 Toledo

Teléfono: 925 26 74 65

e-mail: aapp.acml@jccm.es

- **Archivo Central de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes**

Dirección: C/ Bulevar Río Alberche, s/n - 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 94 65

e-mail: educacion.acml@jccm.es

- **Archivo Central de la Consejería de Fomento**

Dirección: Paseo del Cristo de la Vega, s/n – 45071 Toledo

Teléfono: 925 23 08 26

e-mail: ordenacion.acml@jccm.es

- **Archivo Central de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural**

Dirección: C/ Pintor Matías Moreno, nº 4 – 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 56 30

e-mail: agricultura.acml@jccm.es

- **Archivo central de la Consejería de Desarrollo Sostenible**

Dirección: C/ Río Estenilla, s/n – 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 74 01

e-mail: desarrollosostenible.acml@jccm.es



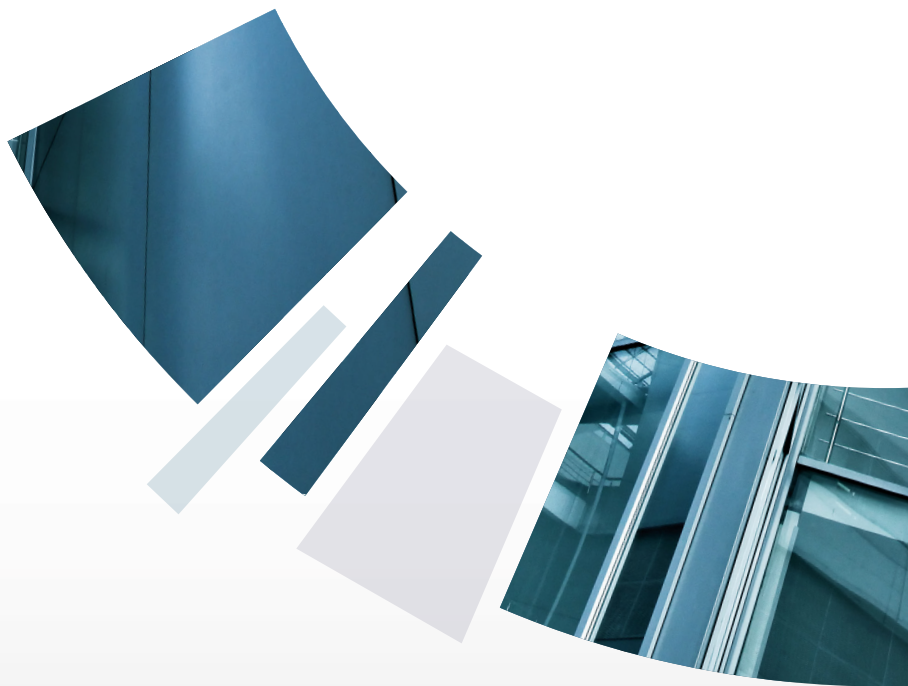
- **Archivo Central de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo**
Dirección: Avenida de Irlanda, nº 14 – 45071 Toledo
Teléfono: 925 24 73 01
e-mail: trabajo.aclm@jccm.es
- **Archivo Central de la Consejería de Sanidad**
Dirección: Avenida Francia, nº 4 - 45071 Toledo
Teléfono: 925 26 71 22
e-mail: sanidad.aclm@jccm.es
- **Archivo Central de la Consejería de Bienestar Social**
Dirección: Avenida Francia, nº 4 – 45071 Toledo
Teléfono: 925 26 71 22
e-mail: bienestarsocial.aclm@jccm.es
- **Archivo Central del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)**
Dirección: C/ Guadiana, nº 4 – 45071 Toledo
Teléfono: 925 28 92 96
e-mail: sescam.aclm@jccm.es
- **Archivos Centrales de las Delegaciones Provinciales de la Junta en Albacete**
Delegación de la Junta
Dirección: C/ Feria, Nº 7-9 – 02071 Albacete
Teléfono: 967 19 57 01
e-mail: albacete.aclm@jccm.es
- **Archivos Centrales de las Delegaciones Provinciales de la Junta en Ciudad Real**
Delegación de la Junta
Dirección: C/ Paloma, nº 9 - 13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 27 62 46
e-mail: ciudadreal.aclm@jccm.es
- **Archivos Centrales de las Delegaciones Provinciales de la Junta en Cuenca**
Delegación de la Junta
Dirección: C/ de las Torres, nº 18 – 16071 Cuenca
Teléfono: 969 17 69 55
e-mail: cuenca.aclm@jccm.es
- **Archivos Centrales de las Delegaciones Provinciales de la Junta en Guadalajara**
Delegación de la Junta
Dirección: C/ Juan Bautista Topete, nº 1-3 – 19071 Guadalajara
Teléfono: 949 36 02 44
e-mail: guadalajara.aclm@jccm.es

CARTA DE SERVICIOS

Archivo de **Castilla-La Mancha**



Archivo de Castilla-La Mancha
*Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y
Transformación Digital*



Castilla-La Mancha



ICDQ
_SPAIN

Certificado Número
003-3/24

D.L. TO 9-2026