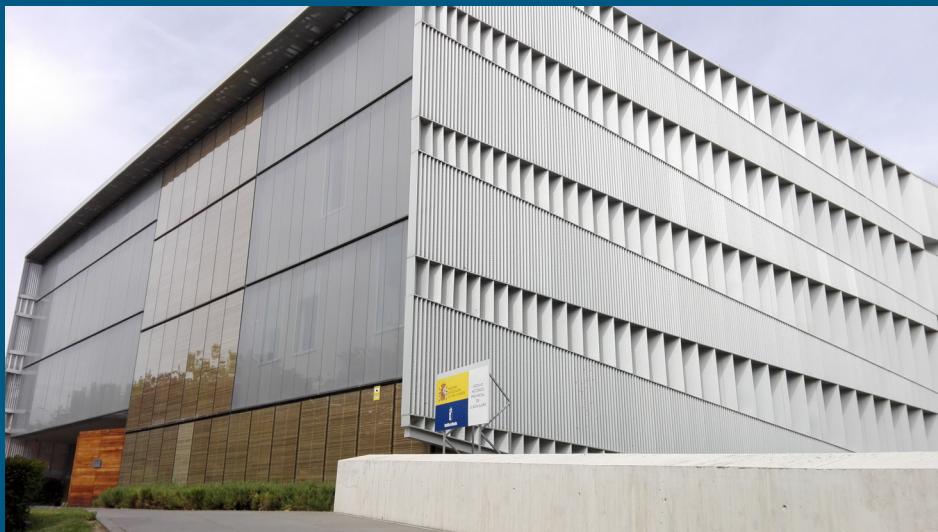


Carta de servicios



Archivo Histórico Provincial de Guadalajara

Objetivos
Servicios
Compromisos
Garantías



Castilla-La Mancha
Consejería de Educación,
Cultura y Deportes

carta de servicios

DATOS IDENTIFICATIVOS ¿Quiénes somos?

El Archivo Histórico Provincial de Guadalajara es un servicio público de acceso libre para todos los ciudadanos y ciudadanas. Es una institución de titularidad estatal, que gestiona la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, adscrita orgánicamente a la Viceconsejería de Cultura de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

OBJETIVOS Y FINES

El Archivo Histórico Provincial de Guadalajara es el centro que conserva documentación desde la Edad Media hasta la actualidad referente a la provincia de Guadalajara con el fin de ponerla al servicio de los ciudadanos y ciudadanas, y con los objetivos prioritarios de apoyo a la gestión administrativa, a la información, a la investigación y a la cultura.

La Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Guadalajara es un documento que informa a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece y los compromisos que asume en la prestación de los mismos. La medición del grado de cumplimiento de estos servicios y compromisos es una tarea esencial en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

MARCO LEGAL

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen (BOE núm. 115 de 14 de mayo de 1982).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298 de 14 de diciembre de 1999).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155 de 19 de junio de 1985).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285 de 27 de noviembre de 1992). Vigente hasta el 2 de octubre de 2016.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015). Vigente desde el 2 de octubre de 2016.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015). Vigente, con las salvedades y efectos indicados en la ley, desde el 2 de octubre de 2016.
- Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 141, de 15 de noviembre de 2002).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE núm. 97 de 22 de abril de 1996).
- 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).
- Decreto 85/ 2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica, y la distribución de competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes (DOCM núm. 138 de 16 de julio de 2015).

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

Derechos:

Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a:

- Acceder de manera libre y gratuita a las zonas públicas del Archivo.
- Recibir asesoramiento sobre la información contenida en los archivos.
- Recibir la información básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Que sus datos personales y de uso del Archivo se mantengan con la adecuada privacidad y sólo sean utilizados para los fines y necesidades del Archivo.
- Recibir atención amable y correcta por parte del personal del Archivo.
- Usar todos los servicios con las limitaciones establecidas en la normativa aplicable.
- Participar en las actividades que organice el Archivo.

Obligaciones:

Todos los ciudadanos y ciudadanas deberán atenerse a las normativas establecidas por el centro:

- Utilizar adecuadamente los fondos, equipos e instalaciones del Archivo.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios del Archivo.
- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal y los demás usuarios y usuarias.
- No utilizar cámaras fotográficas o de vídeo sin autorización expresa.
- No consumir alimentos o bebidas.
- Abstenerse de utilizar el teléfono móvil en la sala de consulta.
- Cumplir las normas generales de funcionamiento del Archivo.



SERVICIOS OFRECIDOS

Servicio de información

- Información general sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Archivo Histórico Provincial de Guadalajara tanto de forma presencial como a través de los diferentes medios: correo postal, teléfono o vía telemática.
- Asesoramiento a los ciudadanos y ciudadanas en la búsqueda de la información necesaria para resolver su consulta.

Servicio documental

- Consulta documental y bibliográfica.
- Préstamo de documentos a la Administración productora e instituciones legalmente habilitadas, de acuerdo con la normativa vigente.

Servicio administrativo

- Obtención de copias y certificaciones de cualquier documento de libre acceso, cuando el estado de conservación lo permita y mediante pago de la correspondiente tasa o precio público.
- Emisión de informes a petición de la Administración pública.

Servicio de difusión cultural y educativa

- Actividades de difusión cultural relacionadas con la información y la documentación contenidas en el Archivo.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Información y localización inmediata de la documentación del Archivo y su disponibilidad para su consulta o préstamo.
- Asesoramiento en un plazo máximo de 48 horas sobre cualquier documento que se encuentre custodiado en otros archivos.
- Recibirá atención y trato amable por personal cualificado, utilizando un lenguaje adecuado al perfil de la persona usuaria del servicio.
- Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado.
- Las consultas remitidas al Archivo por correo postal, teléfono, o vía telemática se resolverán en un plazo máximo de 7 días desde su recepción.
- El préstamo de documentos a la Administración productora e instituciones legalmente habilitadas, se resolverá en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción.
- Entrega de copias y certificaciones solicitadas en el plazo máximo de 48 horas hábiles, siempre que la petición sea inferior a 25 copias. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, el plazo será de 7 días.
- Emisión de los informes solicitados en el plazo de 5 días.
- Se organizarán actos culturales (jornadas técnicas, conferencias, jornadas de puertas abiertas, exposiciones, talleres educativos...) y visitas guiadas para conocimiento y difusión de los fondos documentales conservados en el Archivo. Se celebrarán anualmente al menos siete actos culturales y/o visitas guiadas.

INDICADORES DE CALIDAD

COMPROMISOS	INDICADORES	STANDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
Información y localización inmediata de la documentación del Archivo y su disponibilidad para su consulta o préstamo.	Porcentaje sobre el total de préstamos y/o consultas.	95%	- Registro de préstamos y/o consultas atendidos de manera inmediata.	Semestral
Asesoramiento en un plazo máximo de 48 horas sobre cualquier documento que se encuentre custodiado en otros archivos.	Porcentaje sobre el total de consultas solicitadas.	95%	- Registro de consultas localizadas en otros archivos en un plazo máximo de 48 horas	Semestral
Recibirá atención y trato amable por personal cualificado, utilizando un lenguaje adecuado al perfil de la persona usuaria del servicio..	Grado de satisfacción de la persona usuaria por la atención recibida.	4 sobre 5	- Encuestas de satisfacción. - Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas	Anual
Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado.	Grado de satisfacción de la persona usuaria por la atención recibida.	4 sobre 5	- Encuestas de satisfacción. - Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas.	Anual
Las consultas remitidas al Archivo por correo postal, teléfono o vía telemática se resolverán en un plazo máximo de 7 días desde su recepción.	Porcentaje sobre el total de consultas recibidas.	95%	- Registro de consultas atendidas por correo postal, teléfono o vía telemática resueltas en un plazo máximo de 7 días.	Semestral
El préstamo de documentos a la Administración productora e instituciones legalmente habilitadas se resolverá en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción.	Porcentaje sobre el total de préstamos solicitados	95%	- Registro de préstamos a la Administración productora o instituciones legalmente habilitadas en un plazo máximo de 48 horas hábiles.	Semestral
Entrega de copias y certificaciones solicitadas en el plazo máximo de 48 horas hábiles, siempre que la petición sea inferior a 25 copias. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, el plazo será de 7 días.	Porcentaje sobre el total de copias y certificaciones entregadas en los plazos establecidos.	95%	- Registro de copias y certificaciones facilitadas.	Semestral
Emisión de los informes solicitados en el plazo de 5 días.	Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo.	95%	- Registro de informes emitidos.	Semestral
Se organizarán actos culturales y visitas guiadas (jornadas técnicas, conferencias, jornadas de puertas abiertas, exposiciones, talleres educativos...) y visitas guiadas para conocimiento y difusión de los fondos documentales conservados en el Archivo. Se celebrarán anualmente al menos siete actos culturales y/o visitas guiadas.	Número de actos culturales y visitas guiadas.	95%	- Registro de actos culturales y visitas guiadas.	Anual

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

A través de encuestas de satisfacción que estarán a disposición de los usuarios y usuarias en el Archivo Histórico Provincial de Guadalajara y que se distribuirán periódicamente.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ayúdenos a mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el Archivo Histórico Provincial de Guadalajara (AHPGU) haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, aprobado por la Orden de 11 de octubre de 2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27 de octubre de 2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Archivo Histórico Provincial de Guadalajara
C/ Julián Besteiro, 1 y 3
19071 Guadalajara

En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos, según lo dispuesto en la normativa de procedimiento administrativo común.

- Por correo electrónico, dirigido al correo institucional: ahp.guadalajara@jccm.es.
- A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
- Llamando al número de teléfono 012 si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atiende la llamada la formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por medio que usted haya señalado como preferente.

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 Histórico Provincial de Guadalajara, contactará con usted en el plazo máximo de 72 horas, para solicitar sus disculpas y darle una explicación de lo acontecido.

La dirección del Archivo Histórico Provincial de Guadalajara habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación de este 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 www.jccm.es



FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

La carta de servicios, aprobada por Resolución de 15 de julio de 2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, surtirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha (D.O.C.M. n.º 151 de 3 de agosto de 2016), y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde esa fecha.

FORMAS DE ACCESO

El acceso será de forma presencial y por teléfono en el horario de apertura del centro, y a través del correo electrónico institucional, o correo postal en la siguiente dirección:

Archivo Histórico Provincial de Guadalajara

Archivo Histórico Provincial de Guadalajara
C/ Julián Besteiro, 1 y 3
19071 Guadalajara

Teléfono: 949 885 652

Correo institucional: ahp.guadalajara@jccm.es

Horario:

Lunes a Viernes de 9.00 a 14.00 horas

Martes y Jueves de 16.30 a 19.30 horas

Del 15 de junio al 15 de septiembre

Lunes a Viernes de 9.00 a 14.00

Mediante transporte público

Estación RENFE-Guadalajara:

Información 902 320 320 www.renfe.es

Estación RENFE-AVE en Yeves

Tfno.: 949 228 238

Estación de Autobuses:

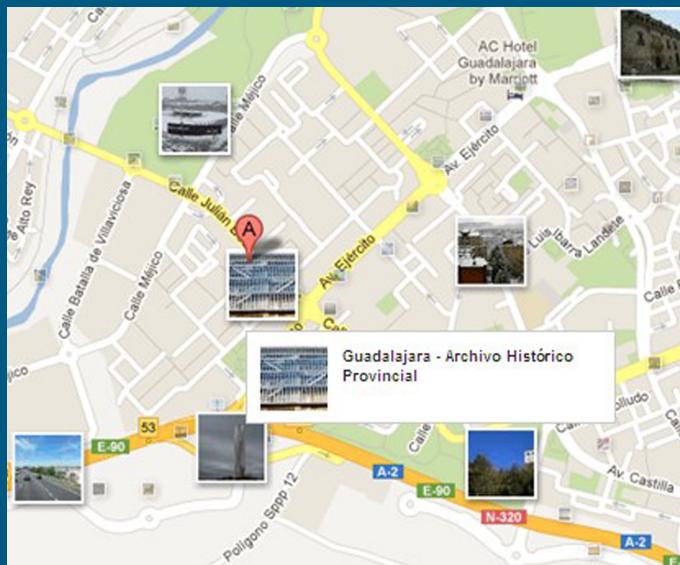
C/ Dos de Mayo, 1. Tfno.: 949 887 042

Líneas de autobuses urbanos:

Líneas L5, C1 y C2

Radio Taxi Guadalajara:

Tfnos.: 949 229 869 / 949 212 245



Libro de Visitas del Hospital de Villanueva de la Torre (1633-1686). AHPGU, Desamortización, 77.





atención al ciudadano
Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha