

CARTA DE SERVICIOS

Archivo

Histórico Provincial



CIUDAD REAL



Castilla-La Mancha

Consejería de Educación,
Cultura y Deportes



1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real 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 y Deportes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

2 OBJETIVOS Y FINES

El Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real es el centro que conserva documentación desde la Edad Media hasta la actualidad referente a la provincia de Ciudad Real 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 Ciudad Real 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.

3 MARCO LEGAL

- 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 94/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- 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.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. (Vigente en aquellos artículos que no contradigan el Reglamento General de Protección de Datos).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha.
- 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.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen Gobierno.
- Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha.
- 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.
- Orden de 28/01/2014 de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, reguladora de los precios públicos de los Museos, Archivos y Bibliotecas gestionadas por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

4 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.

5 SERVICIOS OFRECIDOS

• Servicio de información:

- Información general sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real 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.



6 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.

7 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 Ciudad Real y que se distribuirán periódicamente.

8 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ayúdenos a mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real (AHPCR) 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 Ciudad Real
C/ Echegaray, 2
13071 Ciudad Real

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.ciudadreal@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 atienda 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.

9 GARANTIAS. 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 Ciudad Real, 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 Ciudad Real 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

10 VIGENCIA

Mediante Resolución de 02/08/2019, de la Viceconsejería de Cultura y Deportes, se prorroga la vigencia por periodo de un año, hasta el día 05/08/2020 o en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha Carta.

11 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 Ciudad Real

C/ Echegaray, 2

13071 Ciudad Real

Teléfono: 926 255 562

Correo institucional: ahp.ciudadreal@jccm.es

Horario:

Lunes a Viernes de 9.00 a 14.00, Martes y Jueves de 16.00 a 19.00

Del 15 de junio al 15 de septiembre, Lunes a Viernes de 8.30 a 14.30

Mediante transporte público:

Estación RENFE-AVE: Avenida de Europa, s/n. Tfnos.: 902 432 343 / 902 320 320

Estación de Autobuses: Carretera Fuensanta, s/n 13004. Tfno.: 926 211 342

Líneas de autobuses urbanos: L 1, L 2 y L 3. L 5 desde la estación de RENFE-AVE.

Radio Taxi Ciudad Real: 926 213 040



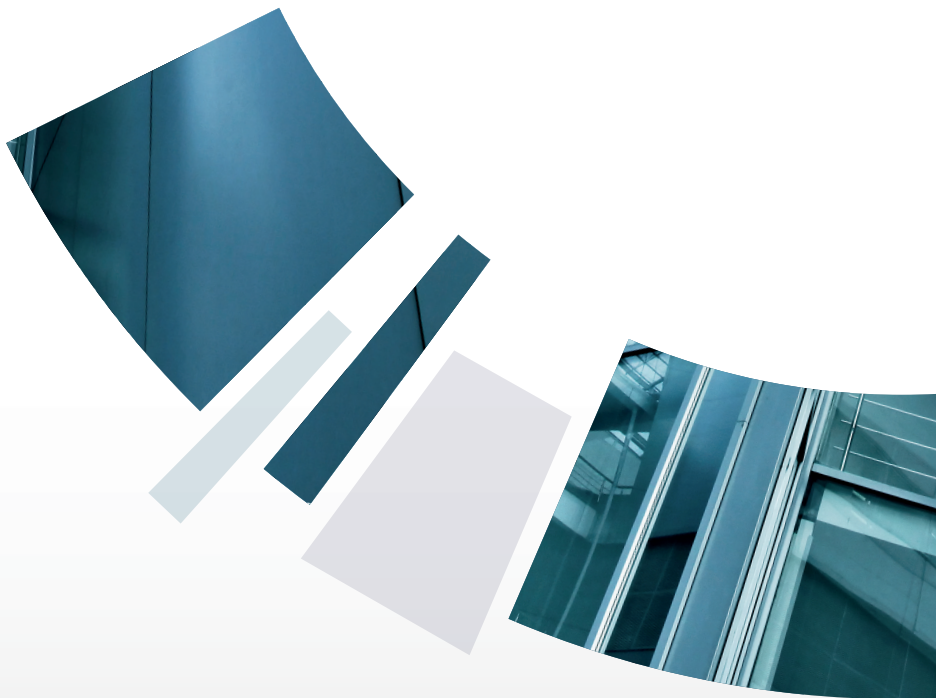
CARTA DE SERVICIOS

Archivo Histórico Provincial

INDICADORES DE CALIDAD. ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL

COMPROMISOS	INDICADORES	STANDAR	FORMA DE CALCULO	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

**Archivo Histórico
Provincial de Ciudad Real**
*Consejería de Educación,
Cultura y Deportes*



Castilla-La Mancha