

IV. OTRAS DISPOSICIONES Y ACUERDOS

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

ORDEN ADM/149/2008, de 17 de enero, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Archivo General de Castilla y León de la Consejería de Cultura y Turismo.

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, establece en su artículo 6.º, 3 que la Orden de aprobación de cada Carta de Servicios se hará pública mediante la inserción en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de un extracto del contenido de la misma.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y vista la propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios,

DISPONGO:

Primero.

1.- Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Archivo General de Castilla y León, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano. Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en el propio Archivo General de Castilla y León así como en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

Segundo.- La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 17 de enero de 2008.

La Consejera,
Fdo.: ISABEL ALONSO SÁNCHEZ

ANEXO

I.- DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

DENOMINACIÓN	ARCHIVO GENERAL DE CASTILLA Y LEÓN
DEPENDENCIA ORGÁNICA	▪ Consejería de Cultura y Turismo / Dirección General de Promoción e Instituciones Culturales.
DIRECCIÓN	Palacio del Licenciado Butrón Plaza Santa Brígida, s/n 47003 - VALLADOLID
TELÉFONOS	983 41 29 18
TELEFAX	983 41 29 19
CORREO ELECTRÓNICO	archivo.general@jcy.l.es
INTERNET	
HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Con carácter general: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los días laborables de lunes a viernes: <ul style="list-style-type: none"> ○ de 9:00 a 14:00 h.
FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO, ETC:	El Archivo General de Castilla y León está situado dentro del casco histórico de la ciudad y queda sujeto, por tanto, a los cambios y dificultades que el tráfico rodado sufre en estos entornos. Se recomienda el acceso peatonal.

II.- FUNCIONES Y COMPETENCIAS

- El Archivo General de Castilla y León tiene como misión coordinar el Sistema de Archivos de nuestra Comunidad Autónoma asegurando la adecuada conservación del patrimonio documental de Castilla y León y garantizando los derechos y deberes de sus ciudadanos mediante el establecimiento de normas técnicas, la coordinación y asesoramiento de los archivos del sistema, la formación y la difusión de la información.
- Asimismo, y en calidad de archivo histórico, el Archivo General recibe, custodia, organiza y difunde la documentación con valor permanente que procede de los organismos centrales de la Administración Autónoma (tanto los vigentes, las Consejerías, como los ya desaparecidos, como el Consejo General de Castilla y León) y cualquier otra documentación que, por su interés, le sea transferida, donada o cedida en depósito.

III.- SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

Los servicios del Archivo General de Castilla y León son de carácter universal y pueden ser usuarios/beneficiarios de los mismos todos los ciudadanos y administraciones. Sus servicios fundamentales son los siguientes:

- 1.- Servicio de acceso e información.
 - Información general al usuario sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Centro.
- 2.- Servicio de gestión documental.
 - Recogida de documentación de los Archivos Centrales de las Consejerías y de cualquier otro organismo o institución cuyos fondos sean transferidos, donados o cedidos en depósito.
 - Coordinación y emisión de informes sobre los Calendarios de Conservación.

- 3.- Servicio de consultas documentales.
 - Consulta de instrumentos de descripción.
 - Consulta de la documentación custodiada en función de la normativa de acceso vigente.
 - Expedición de certificados y copias auténticas de documentos sobre la documentación de su custodia.
 - Préstamo de la documentación custodiada a la Administración competente.
- 4.- Servicio de formación y coordinación.
 - Coordinación y asesoramiento técnico a los archivos del Sistema.
 - Formación técnica al personal de archivos del Sistema.
 - Formación archivística externa.
- 5.- Servicio de difusión cultural y educativa.
 - Préstamos de documentación para exposiciones culturales.
 - Colaboración en actividades culturales y educativas.
- 6.- Servicio de Biblioteca Auxiliar.
 - Acceso a los fondos de la Biblioteca Auxiliar.
 - Préstamo de fondos de la Biblioteca Auxiliar.

IV.- RELACIÓN DE NORMATIVA APLICABLE

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 6/1991, de 19 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de Castilla y León.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Decreto 221/1994, de 6 de octubre, por el que se establece la estructura y funciones del Archivo General de Castilla y León.
- Decreto 115/1996, de 2 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema de Archivos de Castilla y León.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

V.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 1.- Acceder a los fondos documentales del Archivo General en los términos que determina la legislación vigente y con las restricciones que en ella se contemplan.
- 2.- Obtener cuanta información se precise sobre los fondos documentales y los servicios propios, así como información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales.
- 3.- Conocer el estado de la tramitación de sus solicitudes, siendo atendido correctamente por el personal del Archivo, pudiendo exigir las responsabilidades correspondientes y efectuar las reclamaciones que se estimen oportunas.
- 4.- Recibir asistencia técnica y asesoramiento en sus ámbitos de actuación.
- 5.- Presentar las sugerencias y quejas sobre el funcionamiento del Archivo, a través de:
 - Buzón de sugerencias existente en el vestíbulo de entrada de la sede del Archivo.
 - En el buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León (www.jcyl.es).
 - Llamando al teléfono 012 de información administrativa y atención al ciudadano (902 910 012 si marca desde fuera de la Comunidad).
 - El Libro de Sugerencias y Quejas que está disponible en las Unidades de Información y Atención al Ciudadano, rellenando la hoja correspondiente.
 - Mediante escrito dirigido al órgano afectado, presentado para su registro, enviado a través de telefax a los números oficiales establecidos o depositado en los buzones de sugerencias y quejas de las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

VI.- COMPROMISOS DE CALIDAD

De acuerdo con los servicios ofrecidos, el Archivo General de Castilla y León determina los siguientes compromisos de calidad:

- 1.- Informar de forma inmediata al usuario sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el centro.
- 2.- Derivar las consultas no resueltas al centro administrativo o archivístico oportuno.

- 3.- Mantener adecuadamente informados a los organismos e instituciones remitentes sobre la instalación y descripción de la documentación transferida, donada o depositada.
- 4.- Consulta inmediata de instrumentos de descripción (guías, inventarios, catálogos, etc.).
- 5.- Realizar fotocopias de documentación con carácter histórico en un máximo de una semana, salvo cantidades especiales.
- 6.- Expedir certificaciones y copias compulsadas de la documentación custodiada en un plazo máximo de 4 días, a partir de la localización de los documentos.
- 7.- Servicio de préstamo de documentación custodiada en depósito a la Administración productora: en un máximo de 2 días.
- 8.- Respuesta de consultas realizadas a través de la dirección de correo electrónico (archivo.general@jcyl.es), del correo ordinario y del fax: en un máximo de 2 días.
- 9.- Atender todas las necesidades de asesoramiento técnico requeridas por otros archivos del Sistema.
- 10.- Desarrollar un programa anual de Formación Técnica en materia de archivos.
- 11.- Colaboración en actividades culturales y educativas.
- 12.- Realización de visitas guiadas, previo aviso.
- 13.- Consulta inmediata de los fondos bibliográficos y revistas de la Biblioteca Auxiliar.
- 14.- Préstamo de libros de la Biblioteca Auxiliar durante un plazo de 15 días, renovables por otros 15.

VII.- INDICADORES DE CALIDAD

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, el Archivo evaluará anualmente la calidad de su servicio teniendo en cuenta los siguientes indicadores del nivel de calidad:

- 1.- Porcentaje de consultas respondidas en los plazos establecidos.
- 2.- Número de consultas derivadas a otros centros.
- 3.- Porcentaje de préstamos de documentos atendidos en los plazos establecidos.
- 4.- Porcentaje de certificaciones y copias servidas en los plazos establecidos.
- 5.- Número de solicitudes de asesoramiento técnico.
- 6.- Porcentaje de cumplimiento del programa anual de formación.
- 7.- Número de visitas y colaboraciones realizadas.
- 8.- Porcentaje de consultas y préstamos de fondos bibliográficos atendidos con respecto a los solicitados.
- 9.- Índice de satisfacción de los usuarios de los distintos servicios que presta el Archivo, establecido a través de encuestas.

VIII.- PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Los ciudadanos podrán participar personalmente o a través de sus órganos de representación y participación en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios mediante:

- 1.- Los escritos remitidos al Archivo General, o a las instancias de las que depende.
- 2.- Encuesta de satisfacción anual.
- 3.- Formulando sugerencias y quejas que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

IX.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

El Archivo General, con la ayuda de todos, se ocupa de la protección de todos los documentos que custodia. Esta protección se organiza en torno a varios supuestos de riesgo, como por ejemplo, actos antisociales (robo, daños en los documentos, etc.), incendios y otro tipo de siniestros (inundaciones, etc.).

Mantener lo que hay en el archivo enviado por correo electrónico.

X.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Consejería de Cultura y Turismo.

Archivo General de Castilla y León.

Plaza Santa Brígida, s/n. - Valladolid.

Teléfono: 983 412 918.

Fax: 983 412 919.