

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Educación, Cultura y Deportes

#### **Resolución de 12/11/2013, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se aprueba la carta sectorial de servicios del Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real. [2013/14911]**

El Acuerdo de 24 de noviembre de 2011 de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011–2014, determina como uno de los compromisos y objetivos de la Administración Regional facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicios eficientes. A estos efectos, las Cartas de servicios constituyen una de las herramientas más utilizadas por la Administración para comunicar a sus usuarios los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. De esta forma, el uso de las Cartas de servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

El 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, en su artículo 10 dispone que las Cartas de servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las cartas de servicio de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

El cumplimiento de lo anterior requiere un desarrollo más específico a través de las Cartas Sectoriales de Servicios Públicos particularizadas para cada tipo de servicio o prestación pública, donde se establezcan normas o estándares que permitan medir la calidad del servicio que va a recibir la ciudadanía.

Corresponde a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Castilla-La Mancha la gestión de los Archivos Históricos Provinciales de Castilla-La Mancha creados por Decreto de 12 de noviembre de 1931. Las funciones de los Archivos Históricos Provinciales, expuestas en el Anexo de esta Resolución, sin perjuicio de la legislación estatal que les afecte, se encuentran reguladas en el artículo 25 de la Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha. Las Cartas de servicios constituyen una herramienta de mejora continua de los servicios y de adecuación de los mismos a las demandas de los ciudadanos y ciudadanas.

Por todo ello, de acuerdo con las facultades otorgadas por el Decreto 124/2011, de 7 de julio, por el que se establece la estructura orgánica, la organización de funciones y las competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, y por el Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, resuelvo:

Primero. Aprobar la carta Sectorial de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta Sectorial de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real especialmente en los Archivos Históricos Provinciales de Castilla-La Mancha y en aquellas otras dependencias que se estime oportuno y en Internet a través de la página institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Cuarto. Esta resolución surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 12 de noviembre de 2013

El Consejero de Educación, Cultura y Deportes  
MARCIAL MARÍN HELLÍN

## Anexo

### Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real

#### 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 y gestión transferida a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Se adscribe orgánicamente a la Dirección General de Cultura de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

#### 2. Objetivos y fines

El Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real es parte fundamental del Sistema de Archivos en su ámbito de actuación, su respectiva provincia, pues es la institución que recoge, organiza, conserva y difunde la documentación generada en el ejercicio de sus funciones procedente de organismos e instituciones públicas o privadas, siendo además, el lugar donde se conservan estos fondos documentales con los objetivos prioritarios de apoyo a la gestión administrativa, a la información, a la investigación y a la cultura.

Los Archivos Históricos Provinciales cumplen las funciones de archivo intermedio e histórico en la administración periférica del Estado y de archivo histórico en el subsistema de archivos de los órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. El Sistema de Archivos de Castilla-La Mancha, del que forman parte los Archivos Históricos Provinciales, según la Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La-Mancha, garantiza el acceso a los documentos, a la información y la protección del Patrimonio Documental que estos centros conservan.

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.

- 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 14/05/1982).
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298 de 14/12/1999).
- Ley 2/2011 de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Modificación de la LOPD. Disposición final quincuagésima sexta. (BOE núm. 55 de 5/03/2011)
- Ley 16/1985 de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155 de 19/06/1985).
- Ley 4/2013 de 16 de mayo, de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha. (DOCM núm. 100 de 24/05/2013)
- Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285 de 27/11/1992).
- Ley 19/2002 de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 141, de 15/11/2002).
- 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 22/04/1996).
- Decreto 124/ 2011 de 7 de julio, por el que se establece la estructura orgánica, organización de funciones y competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes (DOCM núm. 133 de 9/07/2011)

#### 4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.

##### 4.1. Derechos:

Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a:

- Acceder de manera libre y gratuita a las zonas públicas del Archivo.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a 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.

#### 4.2. Obligaciones:

Todos los ciudadanos y ciudadanas deberán atenerse a las medidas de seguridad establecidas:

- 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

#### 5.1. Servicio de información

- Información general sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real.
- Asesoramiento y orientación a los ciudadanos y ciudadanas en la búsqueda de fuentes documentales y bibliográficas.

#### 5.2. Servicio documental

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

#### 5.3. Servicio administrativo

- Obtención de copias, informes 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.

#### 5.4. Servicio de difusión cultural y educativa

- Actividades culturales y educativas para la difusión de la información y de las fuentes documentales contenidas en el Archivo.
- Visitas guiadas al Archivo concertadas con antelación.

### 6. Compromisos de calidad

- Información y localización inmediata de la documentación del Archivo y su disponibilidad para su consulta o préstamo.
- Asesoramiento e información en un plazo máximo de 48 horas de cualquier documento que se encuentre custodiado en otros archivos.
- Recibirá atención por personal cualificado con comunicación y trato amable, utilizando un lenguaje preciso y adecuado al perfil de la persona usuaria del servicio.
- Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados durante el tiempo conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado.
- Las consultas remitidas al Archivo por correo postal, teléfono, fax o correo electrónico 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, 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 atenderán las visitas guiadas al Archivo a grupos que lo soliciten con 1 mes de antelación.
- Se planificarán actos culturales y educativos en materia de archivos.

#### 7. Formas de participación de los usuarios y usuarias

A través de encuestas de satisfacción que estará 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, sugerencias, quejas y reclamaciones

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos, el Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real necesita su opinión, así puede hacernos llegar sus iniciativas, sugerencias o quejas en la forma que se indica a continuación:

- A través de impresos normalizados presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por la Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27-10-2011).
- Por correo postal.
- De forma presencial sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- Mediante fax.
- Por correo electrónico, dirigido al correo institucional: [ahp.ciudadreal@jccm.es](mailto:ahp.ciudadreal@jccm.es).
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012), o al teléfono 902 26 70 90 si llama desde fuera de Castilla-La Mancha (o desde una localidad de ésta pero con el prefijo de una provincia de otra Comunidad Autónoma), que las formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el siguiente a su presentación, por el canal elegido para su notificación o en su defecto por el canal que se haya presentado la reclamación.

#### 9. Garantía de cumplimiento. Medidas de subsanación

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno los compromisos asumidos, la persona titular de la dirección del Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real, contactará con usted en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde la presentación de la reclamación, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, fax...), para explicar las causas de dicho incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

#### 10. Fecha de entrada en vigor y vigencia

La Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 12 de noviembre de 2013, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

#### 11. Formas de acceso

- El acceso será de forma presencial y por teléfono en el horario de apertura o a través de los correos electrónicos institucionales, fax o correo postal en la siguiente dirección:

Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real

C/ Echegaray, 2

13071 Ciudad Real

- Teléfono: 926 255 562

- Fax: 926 276 742

- Correo institucional: [ahp.ciudadreal@jccm.es](mailto:ahp.ciudadreal@jccm.es)

- Horario:

Lunes a Viernes de 9.00 a 14.00 horas  
 Martes y Jueves de 16.00 a 19.00 horas  
 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. Tfno. 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.

Indicadores de calidad. Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real

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 e información en un plazo máximo de 48 horas de 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 por personal cualificado con comunicación y trato amable, utilizando un lenguaje preciso y 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.	Semestral
Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados durante el tiempo conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	Grado de satisfacción de la persona usuaria por la atención recibida.	4 sobre 5	- Encuestas de satisfacción. - Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas.	Semestral
Las consultas remitidas al Archivo por correo postal, teléfono, fax o correo electrónico 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, fax o correo electrónico 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, 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 atenderán las visitas guiadas al Archivo a grupos que lo soliciten con 1 mes de antelación.	Número de visitas guiadas a grupos realizadas al Archivo en tiempo no superior a 1 mes desde su solicitud.	95%	- Registro de visitas guiadas a grupos realizadas al Archivo en tiempo no superior a 1 mes desde su solicitud.	Semestral
Se planificarán actos culturales y educativos en materia de archivos	Número de actos culturales y educativos en materia de archivos respecto a la planificación anual.	95%	- Registro de actos culturales y educativos en materia de archivos respecto a la planificación anual.	Anual