## *RESOLUCIÓN de 31 de julio de 2006, de la Dirección General de Patrimonio Cultural, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada "Archivo Histórico Provincial de Cáceres" y se dispone su publicación.*

Visto el proyecto de Carta de Servicios cuya elaboración se ha encomendado al Archivo Histórico Provincial de Cáceres, examinado su contenido y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

R E S U E L V O :

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada "Archivo Histórico Provincial de Cáceres", que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Cáceres para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en las sedes de las Direcciones Territoriales de la Junta de Extremadura y en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente, se podrá acceder a su contenido en el Observatorio de la Calidad que se ubica dentro del Sistema de Información Administrativa (SIA), a través de la dirección de Internet http://observatorio.juntaex.es

En Mérida, a 31 de julio de 2006.

El Director General de Patrimonio Cultural,
FRANCISCO PÉREZ URBÁN

## A N E X O

"CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CÁCERES"

PRÓLOGO

El Archivo Histórico Provincial de Cáceres es un Órgano que está adscrito a la Dirección General de Patrimonio de la Consejería de Cultura. Su finalidad es reunir, conservar y difundir los protocolos notariales centenarios de la provincia, los fondos documentales de carácter histórico de la Administración del Estado generados en la provincia de Cáceres y los fondos procedentes de los Servicios Territoriales de la Junta de Extremadura en Cáceres sin vigencia administrativa. La documentación abarca un periodo comprendido entre los años 1328 a 2000 y se conservan en 82.804 unidades de instalación (cajas, legajos y libros) ocupando 7.141 metros lineales de estantería. Las funciones que tradicionalmente se han venido desempeñando pueden resumirse en lo dispuesto en el Decreto 137/2003, de 29 de julio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Cultura y en la Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura. (Diario Oficial de Extremadura n.º 59, de 22 de mayo de 1999).

No obstante lo anterior, la publicación del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la Calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, marca un hito en el desarrollo e innovación de las atribuciones que a dicho Servicio corresponden; puede decirse que se asumen de cara a los ciudadanos, además, importantes cometidos que contribuyen a la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos, el perfeccionamiento de los sistemas de gestión, etc.

En este contexto, las Cartas de Servicios se han consolidado como un válido y eficaz elemento integrador de los sistemas de calidad de las organizaciones, y muy especialmente en las del sector público. Por todo ello, el objetivo pretendido con este "instrumento" consiste en proporcionar una mejora sostenible de los servicios prestados desde el Archivo Histórico Provincial de Cáceres, mejora que está llamada a producir beneficios tangibles desde una perspectiva múltiple; así, para "los ciudadanos y usuarios": podrán conocer mejor los servicios que pueden esperar, tendrán más claro el procedimiento para presentar sus quejas y sugerencias y podrán participar con su opinión evaluando el servicio. Para "los empleados públicos": reforzarán su confianza ante los ciudadanos, trabajarán en equipo, se sentirán partícipes de una gestión pública transparente y se convierten en "agentes facilitadores" de un cambio orientado hacia la mejora continua. Y finalmente, para "la organización": se contribuirá al conocimiento de las necesidades y expectativas que los ciudadanos y usuarios tienen del servicio, y se focalizarán los esfuerzos produciendo mejoras en los procedimientos y trámites.

Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

1.1. Datos identificativos.

Las Funciones del Archivo Histórico Provincial de Cáceres de la Dirección General de Patrimonio Cultural son conformes a lo establecido en el Decreto 137/2003, de 29 de julio, que aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Cultura. De manera más amplia, las normas que rigen los aspectos generales de su actuación se recogen en el Decreto de 12 de noviembre de 1931, del Ministerio de Justicia e Instrucción Pública, sobre régimen y denominación de los archivos históricos de protocolos e históricos provinciales, la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español, Resolución de 9 de mayo de 1989, de la Secretaría General Técnica, por la que se da publicidad a los Convenios entre el Ministerio de Cultura y la Comunidad Autónoma de Extremadura, sobre gestión de bibliotecas, museos y archivos de titularidad estatal (B.O.E. 13-6-1989), y la Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura.

1.2. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Cáceres se encomienda al mismo que al efecto ha constituido un equipo de trabajo entre los miembros que tiene adscritos.

1.3. Direcciones y horarios.

– Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Plaza Conde de Canilleros, n.º 1.

C.P. 10003

Tfno.: 927005400

Fax: 927005421

Dirección de correo electrónico: archivohistoricocc@juntaextremadura.net

Web: www.archivosextremadura.com

– Horarios:

Horario General: de 8.00 a 15.00 horas, de lunes a viernes.

Horario al público: de 8.30 a 14.30 horas, de lunes a viernes.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

El Archivo Histórico Provincial ofrece los siguientes servicios:

A) Servicios de acceso e información:

• Información general al ciudadano y al investigador sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Centro.

• Expedición de autorizaciones temporales con validez de 10 días para la consulta de instrumentos de descripción, fondos documentales y bibliográficos.

• Expedición de Tarjeta de investigador con validez de 3 años para la consulta de instrumentos de descripción, fondos documentales y bibliográficos.

• Expedición de certificados de asistencia de los investigadores.

• Certificados y copias auténticas de documentos fotocopiados o microfilmados de los fondos del Archivo Histórico Provincial.

• Asesoramiento en la búsqueda de fuentes documentales y en la localización de documentos en los instrumentos de descripción existentes en ficheros o bases de datos: asistencia técnica permanente por los técnicos del Centro.

• Respuestas a las consultas planteadas personalmente por los usuarios.

• Respuestas a las consultas remitidas por fax, correspondencia y correo electrónico por parte de ciudadanos, investigadores e Instituciones públicas o privadas sobre información contenida en los fondos documentales del Archivo.

• Respuestas a las consultas telefónicas generales o de información contenida en los fondos documentales.

• Información y ayuda al investigador sobre cómo manejar los equipos informáticos, los lectores-reproductores de microfilm y otros aparatos de lectura disponibles en la Sala.

B) Servicio de consultas:

• Consulta de instrumentos de descripción existentes en ficheros manuales o bases de datos en los ordenadores de Sala.

• Consulta de documentos originales: La solicitud de documentación se hará por medio de las fichas impresas habilitadas para tal fin. Ningún usuario podrá consultar a la vez más de un libro, caja o legajo.

• Consulta de documentos en microfilm a través de los lectores-reproductores existentes en sala.

C) Servicio de reprografía:

• Servicio de fotocopias de documentos, material bibliográfico y documentos microfilmados cuando lo permita su estado de conservación y la legislación vigente.

• La reproducción especial a través de fotografías, digitalización, o soporte informático deberá efectuarse siempre bajo solicitud por escrito que deberá llevar el visto bueno de la dirección del Centro y que, en determinados casos, necesitará hacerse mediante autorización de la Subdirección General de Archivos Estatales o Consejería de Cultura.

D) Biblioteca auxiliar:

• Acceso directo a los fondos de la Biblioteca Auxiliar. Se consultarán en Sala donde existe fichero de autores y de títulos y base datos de los mismos. Los libros o revistas de la Biblioteca auxiliar podrán consultarse sin ninguna limitación mediante solicitud de papeletas impresas habilitadas para tal fin. Para proteger el derecho de autor no podrán obtenerse fotocopias más que de aquellos fondos bibliográficos descatalogados o que no puedan encontrarse en el mercado. Estas fotocopias se limitarán a algún capítulo o parte y nunca al libro completo. No existe servicio de préstamo.

E) Actividades culturales y educativas:

• Se organizan visitas guiadas, previa cita, dirigidas a distintos colectivos de la ciudad: Universidad de mayores, Universidad Popular, asociaciones culturales, alumnos universitarios y de bachillerato etc. Estas visitas se solicitarán a la Dirección del Centro por teléfono, fax o correo electrónico, y siempre para grupos menores de 20 personas.

• El archivo dispone de un aula o salón de actos donde se organizan cursos. Anualmente se imparten cursos de "Archivo y Documentación", organizados por la Escuela de Administración Pública y dirigidos a funcionarios que trabajan en archivos administrativos. Para estas actividades, se dispone de materiales didácticos tales como: retroproyector, televisión, video, proyector de diapositivas, pizarra, videoproyector multimedia, equipo informático con programa de presentaciones.

• Colaboración en actos culturales, jornadas, conferencias, presentaciones de libros, exposiciones de documentos del propio centro o de otros archivos.

• Para aquellos profesores que desean impartir su clase de paleografía o diplomática, en contacto directo con la documentación, existe una sala de grupos donde pueden consultar y comentar sin interferir al resto de investigadores.

F) Servicios a la Administración y a Entidades Privadas:

• Recibir transferencias de documentación desde las instituciones públicas establecidas en la normativa vigente, y recibir documentación en depósito desde otras instituciones públicas.

• Aceptar documentación en donación o depósito desde entidades privadas.

• Realizar préstamos administrativos a las instituciones públicas de la documentación que hayan transferido al archivo.

• Realizar préstamos de documentos para exposiciones, solicitados con dos meses de antelación a la celebración.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

A) RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

A.1. DE CARÁCTER GENERAL

DE ÁMBITO ESTATAL:

Legislación aplicable a todos los Archivos Históricos Provinciales.

• Decreto de 12 de noviembre de 1931 (Ministerio de Justicia e Instrucción Pública), sobre régimen y denominación de los archivos históricos de protocolos e históricos provinciales (Gaceta del 13 de noviembre de 1931).

• Orden de 2 de marzo de 1945 (Presidencia de Gobierno), por la que se reorganiza la sección histórica de los archivos de protocolos (B.O.E. de 19 de marzo de 1945).

• Decreto de 24 de julio de 1947 (Ministerio de Educación Nacional), sobre ordenación de los Archivos y Bibliotecas y del Tesoro histórico-documental y bibliográfico (B.O.E. de 17 de agosto de 1947).

• Orden de 14 de diciembre de 1957 (Ministerio de Justicia), concediendo autorización a los Registros de la Propiedad para la entrega de los libros de Contadurías de Hipotecas a los Archivos Históricos Provinciales (B.O.E. de 26 de diciembre de 1957).

• Orden de 4 de marzo de 1959 (Ministerio de Educación Nacional), por la que se dictan normas para la obtención de copias y fotocopias (B.O.E. de 25 de marzo de 1959).

• Orden Circular de la Subsecretaría de 12 de enero de 1962 (Ministerio de Hacienda), sobre el traslado de fondos de Hacienda con más de 25 años de antigüedad a los Archivos Históricos Provinciales.

• Decreto 914/1969, de 8 de mayo (Ministerio de Educación y Ciencia), de creación del Archivo General de la Administración Civil (B.O.E. de 26 de mayo de 1969).

Normativa aplicable a los archivos estatales.

• Real Decreto de 22 de noviembre de 1901, por el que se aprueba el Reglamento para el régimen y gobierno de los Archivos

del Estado servidos por el Cuerpo Facultativo de Archiveros, Bibliotecarios y Arqueólogos (Gaceta del 26 de noviembre de 1901).

• Ley 48/1978, de 7 de octubre, que modifica la Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre secretos oficiales.

• 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 16/1985, de 25 de junio (Ministerio de Cultura), del Patrimonio Histórico Español (B.O.E. de 29 de junio de 1985; corrección de errores B.O.E. de 11 de diciembre de 1985).

• Real Decreto 111/1986, de 10 de enero (Ministerio de Cultura), de desarrollo parcial de la Ley 16/1985 (B.O.E. de 28 de enero de 1986; corrección de errores B.O.E. de 30 de enero de 1986, y B.O.E. de 3 de marzo de 1986).

• Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

• Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

• Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración general del estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

• Real Decreto 1969/1999, de 23 de diciembre, que regula la expedición de la tarjeta de investigador para la consulta en los archivos de titularidad estatal y en los adheridos al sistema archivístico español.

A.2. DE ÁMBITO AUTONÓMICO:

Textos legislativos que afectan a los Archivos Históricos Provinciales de Extremadura.

• Real Decreto 409/1989, de 21 de abril, sobre ampliación de medios personales y presupuestarios traspasados a la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de Cultura (Bibliotecas, Archivos y Museos) (B.O.E. 28-4-1989).

• Resolución de 9 de mayo de 1989, de la Secretaría General Técnica, por la que se da publicidad a los Convenios entre el Ministerio de Cultura y la Comunidad Autónoma de Extremadura, sobre gestión de bibliotecas, museos y archivos de titularidad estatal (B.O.E. 13-6-1989).

• Resolución de 24 de junio de 1994, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia y Trabajo de la Junta de Extremadura, por la que se da publicidad al convenio de colaboración suscrito entre el Ministerio de Cultura y la Consejería de Cultura y Patrimonio de la Junta de Extremadura sobre determinadas actuaciones de conservación y restauración de bienes integrantes del patrimonio Histórico Español (Diario Oficial de Extremadura 30-6-1994).

• Decreto 92/1993, de 20 de julio, sobre expedición de copias auténticas, certificaciones de documentos públicos o privados y acceso a registros y archivos. (Diario Oficial de Extremadura n.º 89, de 29 de julio de 1993).

• Decreto 93/1993, de 20 de julio, por el que se adaptan los registros de documentos de la Junta de Extremadura a las exigencias de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. (Diario Oficial de Extremadura n.º 90, de 31 de julio de 1993).

• Orden de 18 de marzo de 1999, por la que se actualiza el Anexo II del Decreto 93/1993, de 20 de julio, por el que se adaptan los registros de documentos de la Junta de Extremadura a las exigencias de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y por la que se mantiene actualizada la relación de las oficinas de registro propias o concertadas, su sistema de acceso y comunicación, así como los horarios de funcionamiento en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura. (Diario Oficial de Extremadura n.º 37, de 27 de marzo de 1999).

• Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura. (Diario Oficial de Extremadura n.º 59, de 22 de mayo de 1999).

• Ley 18/2001, de 14 de diciembre, sobre Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura y la correspondiente Orden anual de actualización de Tarifas.

Legislación aplicable al Archivo Histórico Provincial de Cáceres.

• Orden del Ministerio de Educación Nacional de 28 de septiembre de 1950 (B.O.E. de 20 de noviembre) por la que se crea la Biblioteca Pública y Archivo Histórico de Cáceres.

• Reglamento Interno del Centro.

B) EN RELACIÓN CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

B.1. DE ÁMBITO ESTATAL:

• Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.

• Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, para la protección de datos de carácter personal.

B.2. DE ÁMBITO AUTONÓMICO:

• Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

• Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información administrativa y atención al Ciudadano.

• Resolución de la Consejería de Presidencia de 1 de marzo del 2004 por la que se aprueba el acuerdo del Consejo de Gobierno de 26 de febrero (2004) del Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007).

4. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

4.1. Compromisos de Calidad asumidos por el Archivo Histórico Provincial de Cáceres.

La relación de los servicios prestados y los derechos que asisten a los ciudadanos y usuarios que los demandan se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

A) Servicios de acceso e información:

I. Información general al ciudadano y al investigador sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Centro, de forma inmediata.

II. Expedir o renovar las autorizaciones provisionales, en un plazo máximo de 10 minutos.

III. Expedición o renovación de la Tarjeta de Investigador del Archivo, en plazo máximo de 48 horas.

IV. Expedición de certificados y copias autentificadas en un plazo máximo de 48 horas.

V. Asesoramiento en la búsqueda de fuentes documentales y en la localización de documentos en los instrumentos de descripción, existentes en ficheros o bases de datos: asistencia técnica permanente por los técnicos del Centro, de forma inmediata.

VI. Respuestas a las consultas planteadas personalmente por los usuarios, de forma inmediata.

VII. Respuestas a las consultas que lleguen al Centro vía fax, teléfono, correspondencia y correo electrónico por parte de ciudadanos, investigadores e Instituciones públicas o privadas sobre información contenida en los fondos documentales del Archivo, en el plazo máximo de 15 días.

B) Servicio de consultas documentales:

VIII. Consulta inmediata de instrumentos de descripción existentes en ficheros manuales o bases de datos en los ordenadores de Sala; en el caso de que estén ocupados todos los equipos informáticos, se facilitará el primero en desocuparse.

IX. El tiempo máximo de entrega de documentación será de 10 minutos.

X. Consulta inmediata de microfilmes en los lectores-reproductores de microfilm: Caso de que estén ocupados todos los lectores, se facilitará el primero en desocuparse.

C) Servicio de reprografía:

XI. Entrega inmediata de fotocopias cuando éstas no superen el número de 25 copias. Caso de superarla se entregarán en el plazo máximo de un mes. Sólo se realizarán hasta 500 copias al mes por usuario. Las peticiones se tramitarán por riguroso orden de entrega. Se dará prioridad a aquellas necesarias para el ejercicio de deberes y derechos y para actuaciones administrativas y judiciales.

XII. Hasta 700 fotocopias de documentos microfilmados al mes por usuario. Plazo no superior a 1 mes para la entrega.

XIII. Autorización para la obtención de copias digitales por medios ajenos al centro (cámara fotográfica, escáner). Autorización y cita para su realización en un plazo máximo de 3 días.

D) Biblioteca Auxiliar:

XIV. Consulta inmediata de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar y el plazo de 10 minutos los fondos y revistas que no estén de acceso directo.

E) Actividades culturales y educativas:

XV. Dar cita para visita guiada a grupos o confirmación sobre la disposición de la sala de grupos, aula, sala de exposiciones en un plazo no superior a 15 días.

F) Servicios a la Administración:

XVI. Contestación a los Órganos de la Administración General del Estado o a los Servicios Territoriales de la Junta de Extremadura sobre la aceptación de su petición de transferencia, o para aceptar o denegar el depósito de documentación de otras Instituciones Públicas, aceptar o denegar el depósito o donación de documentación de entidades privadas en el plazo de 15 días.

XVII. Realizar préstamos administrativos a las instituciones generadoras de los fondos documentales existentes en el Archivo, en un plazo máximo de 5 días.

XVIII. Gestionar los préstamos de documentos para exposiciones (solicitados con antelación mínima de 2 meses), y efectuar la valoración documental en el plazo de 15 días desde la recepción de la solicitud.

4.2. Indicadores de Calidad.

Los indicadores de calidad son unidades de medida que permitirán el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave del Servicio y, en definitiva, comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad antes definidos. Se establecen, por tanto, los siguientes:

• A. N.º de usuarios que han recibido información general inmediata y porcentaje sobre el total.

• B. N.º de autorizaciones provisionales expedidas en un plazo inferior a 10' y porcentaje sobre el total.

• C. N.º de Tarjetas de Investigador del Archivo expedidas en un plazo máximo de 48 horas y porcentaje sobre el total.

• D. N.º de certificados y copias autentificadas de documentos en el plazo máximo de 48 horas y porcentaje sobre las solicitadas.

• E. N.º de usuarios que han requerido asistencia técnica inmediata en la búsqueda de fuentes y localización de documentos en los instrumentos de descripción existentes en ficheros o bases de datos, y porcentaje sobre el total de usuarios.

• F. N.º de usuarios que han recibido respuesta a las consultas planteadas de forma inmediata y porcentaje sobre el total.

• G. N.º de consultas atendidas por fax, teléfono, correo postal y electrónico, en el plazo de quince días, y porcentaje sobre el total de las recibidas.

• H. N.º de usuarios que han requerido información o ayuda inmediata sobre cómo manejar los equipos informáticos o lectores-reproductores de microfilm disponibles en la Sala.

• I. N.º de usuarios que han efectuado consulta inmediata de instrumentos de descripción existentes en ficheros manuales o bases de datos en los ordenadores de sala, y porcentaje sobre el total de usuarios.

• J. N.º de unidades de instalación (documentos originales) entregadas en la Sala para consulta en el plazo máximo de diez minutos y porcentaje sobre el total.

• K. N.º de consultas inmediatas de documentación en los lectores-reproductores de microfilm y porcentaje sobre el total.

• L. N.º de fotocopias inmediatas expedidas y porcentaje sobre el total.

• M. N.º de fotocopias de documentos originales y de microfilmes con fines de investigación entregados en el plazo máximo de 1 mes, en función de las cantidades solicitadas y porcentajes sobre los totales.

• N. N.º de fotografías de documentos realizadas en el plazo máximo de 3 días por medios ajenos al Centro y porcentaje sobre el total.

• Ñ. N.º de consultas inmediatas de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar o de libros y revistas que no están de acceso directo y se entregan en 10 minutos, y su porcentaje sobre el total.

• O. N.º de visitas guiadas en el plazo de cinco días desde la solicitud y porcentaje sobre el total de las solicitadas.

• P. N.º de confirmaciones sobre la disposición de la sala de grupos, aula, sala de exposiciones en el plazo de 15 días y porcentaje sobre el total.

• Q. N.º de solicitudes de transferencias o depósitos desde instituciones públicas, solicitudes de donación o depósito desde entidades privadas contestadas en el plazo de quince días y porcentaje sobre el total de solicitudes recibidas.

• R. N.º de préstamos de documentos originales y fotocopias compulsadas a la Administración en el plazo de 5 días y porcentaje sobre el total.

• S. N.º de valoraciones de documentos previa a los préstamos para exposiciones temporales (solicitados con antelación mínima de dos meses a su celebración), y gestiones efectuadas en el plazo en el plazo máximo de 15 días, y porcentaje sobre el total.

• T. Valoración en encuesta voluntaria anual del grado de satisfacción obtenido por los servicios recibidos.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los ciudadanos.

Los derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos, con carácter general, en la Constitución Española, así como en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

No obstante lo anterior, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha querido dotar de especial relevancia a este conjunto de potestades públicas, y ha aprobado la "Carta de Derechos de los Ciudadanos" como auténtico mandato que nuestra Administración asume y cuyo ejercicio se compromete a facilitar a cuantas personas físicas, o jurídicas a través de sus representantes, se relacionen con ella.

Dicha Carta, que se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, se concibe como un instrumento que convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos, convirtiéndoles en su referente de actuación. Así, se reconocen los Derechos "a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos", "a recibir una atención adecuada", "a obtener información", "a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada", "a una Administración responsable ante el ciudadano" y "a participar activamente en los servicios públicos".

Algunas de cuyas manifestaciones más concretas que inciden en las funciones del Servicio de Atención al Ciudadano son las siguientes:

– Recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad y los requisitos genéricos de sus procedimientos.

– Conocer el contenido actualizado de las normas aplicables por el Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad mediante sistemas de datos fácilmente accesibles.

– Disponer gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento gestionado por el Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad.

– Obtener la ayuda e información necesarias para cumplimentar las instancias que se dirijan al Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad.

– Formular quejas y sugerencias relativas al funcionamiento del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad.

5.2. Derechos específicos de los investigadores y usuarios del archivo.

• A acceder libre y gratuitamente a la Sala de investigadores del archivo en el horario y días establecidos, con las condiciones que dicten las normas vigentes, previa acreditación y aceptación de las normas internas del Archivo Histórico Provincial.

• A poder trabajar con unas condiciones adecuadas de seguridad, higiene y comodidad.

• A recibir información y orientación sobre los fondos del archivo.

• A acceder a los documentos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

5.3. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos, usuarios, órganos, unidades y empleados públicos en general que hagan uso de los servicios que presta el Archivo Histórico Provincial de Cáceres colaboran con éste a través de los siguientes medios:

• Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que eventualmente puedan realizarse de manera periódica.

• Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

• Mediante la realización de denuncias relacionadas con el comportamiento del personal o unidades administrativas de la Junta de Extremadura.

• Donación de publicaciones y trabajos resultado del estudio de los fondos del archivo.

• Mediante escritos remitidos a la dirección del Centro.

• Utilización del Buzón de sugerencias.

6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que represente destinataria del servicio prestado; y para ello, podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de Internet en el buzón de correo electrónico de la Consejería de Presidencia específicamente dedicado a la información y atención al ciudadano:

• Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): http://sia.juntaex.es

• Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las Quejas y Sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.