



CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

RESOLUCIÓN de 4 de marzo de 2011, de la Secretaría General, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro de Estudios Agrarios (CEA) de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural y se dispone su publicación. (2011060601)

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Centro de Estudios Agrarios (CEA) de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, 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,

RESUELVO :

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada "Carta de Servicios del Centro de Estudios Agrarios (CEA) de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural", 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 para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en cada una de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCA,S) y Oficinas Coordinadoras de Zona (OCZ,S) de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural. 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> o de la dirección de Internet <http://aym.juntaex.es/servicios/cea/> inserta en el portal de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural. Se hará difusión directa de este enlace en centros de investigación, bibliotecas, archivos y museos existentes en la Comunidad Autónoma y que tengan relación con los fondos bibliográficos y documentales existentes en el CEA.

Mérida, a 4 de marzo de 2011.

El Secretario General de la Consejería
de Agricultura y Desarrollo Rural,
FRANCISCO ALEJANDRO MENDOZA SÁNCHEZ

**CARTA PÚBLICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS AGRARIOS (CEA)****CARTA DE SERVICIOS****1. Datos identificativos del órgano o unidad que presta el servicio.****1.1. Datos identificativos.**

Esta carta es de aplicación al CEA, Sección dependiente del Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Secretaría General de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.

El CEA tiene como misión la gestión de los fondos de los Archivos Administrativo e Histórico, la Biblioteca y la Exposición Permanente del Campo en Extremadura que mantiene la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural, y es reflejo de las actuaciones que realiza.

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

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios de Gestión de los Fondos del CEA es el Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural, la cual es llevada a cabo a través de la Sección de Archivos, Biblioteca y Documentación.

1.3. Medios de prestación del servicio del CEA**— Centro de estudios Agrarios (CEA).**

Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.

Avda.de Portugal, s/n.

06800 Mérida.

Badajoz.

Fax: 924 332889.

e-mail: cea@adr.juntaex.es

Horario: 08,30-14,30 horas (de lunes a viernes).

Biblioteca.

Teléfonos: 924 002064/002062.

e-mail: biblioteca@adr.juntaex.es

Biblioteca dotada de sala de lectura, acceso a internet y reprografía

Archivo Administrativo.

Teléfonos: 924 002749/924002061.

Archivo dotado de puntos de consulta y reprografía.

Archivo Histórico.

Teléfono: 924 009780.

Centro dotado de puntos de consulta.



Exposición Permanente del Campo en Extremadura.

Teléfono: 924 002725.

e-mail: emma.hernandez@adr.juntaex.es;

Entrada gratuita y con cita previa.

Página web: <http://agralia.juntaex.es/servicios/archivo/>

<http://agralia.juntaex.es/servicios/biblioteca/>

2. Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.

Legislación relacionada con la prestación de los servicios:

DE ÁMBITO ESTATAL

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil de los Derechos al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 3/1997, de 20 de marzo, de Extinción de las Cámaras Agrarias Locales.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 6/1997, de 29 de mayo, de la Red de Bibliotecas de Extremadura.
- Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura.
- Ley 2/2007, de 12 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de Extremadura.
- Decreto 92/1993 de 20 de julio, sobre expedición de copias auténticas, certificaciones de documentos públicos o privados y acceso a los registros y archivos.
- Decreto 106/1997, de 29 de julio, de Procedimiento de determinación del destino del patrimonio de las extintas Cámaras Agrarias Locales.



- Decreto 2/2006, de 10 de enero, por el que se crea el Registro Telemático, se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, así como el empleo de la firma electrónica reconocida por la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 63/2010, de 12 de marzo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.

Relacionada con los derechos de los ciudadanos:

DE ÁMBITO ESTATAL

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, para la Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Derecho de los Ciudadanos.
- Decreto 75/2010, de 18 de marzo, por el que se crea la Sede Electrónica Corporativa, se regulan determinados aspectos relativos a la identificación y autenticación electrónica y se establecen medidas para la copia electrónica de documentos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 22 de febrero de 2008, por el que se aprueba el Plan de Impulso de la Mejora continua y Modernización Tecnológica 2008-2011, hecho público por resolución de 26 de febrero de 2008.

Normativa interna del cea:

- Manual de normas y procedimientos de las unidades del CEA.

3. Relación de servicios que se prestan en el cea:

BIBLIOTECA

1. Préstamo y obtención del documento de la Biblioteca.

Préstamo a domicilio:

El préstamo es presencial y para hacer uso del mismo es necesario identificarse con el carné de identidad. Este servicio se regula por las Normas de la Biblioteca que se encuentran



publicadas en el Centro y en la página web, permitiendo realizar préstamos durante un periodo de 15 días renovables. A través del ordenador de la sala (OPAC) y la página web, los usuarios pueden buscar en el Catálogo, así como hacer reservas y estar al tanto de sus movimientos en la Biblioteca.

Préstamo interbibliotecario y fotodocumentación:

Si el usuario lo precisa, es posible solicitar a otras bibliotecas cualquier tipo de material que no se encuentre en nuestros fondos. Las condiciones del préstamo (precio, tiempo de espera, renovación, reservas, número límite de préstamos,...) están subordinadas a las impuestas por el centro proveedor. También se facilita este servicio a usuarios de otros centros que puedan pedir documentación de los fondos de la Biblioteca.

2. Información bibliográfica y de referencia. Atención al ciudadano.

El objetivo de este servicio es orientar e informar a los usuarios haciendo uso de nuestros recursos (bases de datos, fondos bibliográficos, obras de referencia, materiales especiales,...) y servicios, con la ayuda de fuentes externas de información (bases de datos, centros de documentación y bibliotecas, otras instituciones,...), y a través de:

- Atención telefónica y fax.
- Correo electrónico.
- Personalmente.
- Página web.
- Paneles informativos.

3. Consulta y acceso a la información bibliográfica.

Consulta en sala:

Existen dieciocho puestos de lectura en sala para la consulta de nuestro material (monografías, publicaciones periódicas, obras de referencia,...). Hay una estantería con las novedades de monografías y revistas en el vestíbulo de la Biblioteca. Para consultar los fondos, los usuarios disponen de un ordenador en la sala (OPAC). Las monografías están ordenadas según sistema de Clasificación Decimal Universal y las publicaciones periódicas, alfabéticamente; para simplificar la búsqueda y consulta a los usuarios hay carteles orientativos y explicativos.

Consulta en línea:

En la página web es posible consultar el Catálogo en línea, las novedades bibliográficas, información general, actividades y anuncios y el Boletín de Sumarios.

4. Adquisición de material bibliográfico y documental.

La Biblioteca gestiona de manera centralizada la adquisición del material bibliográfico y electrónico, facilitando a los usuarios a través de desideratas (en formato papel ó electrónico en página web) la sugerencia de compra de fondo documental. La decisión de adquisición de este material se adaptará a la política de compras del Centro y su presupuesto.



5. Formación de usuarios.

Se imparten cursos de formación previa cita, que tienen como objetivo que el usuario tenga un mayor conocimiento de los servicios y fondos ofertados, así como aprender el uso de las diferentes herramientas que posibiliten su localización.

ARCHIVO ADMINISTRATIVO

6. Gestión documental.

El Archivo Administrativo se encargará de la planificación de las transferencias desde las diferentes unidades de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural, para lo cual contará con los siguientes instrumentos: un calendario de transferencias, normativa para las oficinas sobre el procedimiento de transferencias al Archivo Administrativo y programa informático para el tratamiento documental.

Una vez ingresados los documentos en el Archivo Administrativos, éstos recibirán el tratamiento técnico adecuado, tanto en su descripción como en instalación y conservación.

Los instrumentos de descripción utilizados en el Archivo Administrativo se realizarán en programas informáticos, lo que conllevará el mejor servicio al usuario.

7. Información, consulta y préstamo de documentos gestionados por el Archivo Administrativo.

Se atenderán las demandas de información, consulta y préstamo de los documentos gestionados por el Archivo Administrativo, tanto la de los usuarios internos como los externos, de acuerdo con la legislación vigente. Los usuarios internos contarán con una aplicación informática para agilizar sus peticiones, mientras que los usuarios externos podrán hacerlo por cualquier medio previsto en la normativa vigente.

Los usuarios internos podrán solicitar información concreta sobre los documentos custodiados en el Archivo Administrativo y los transferidos al Archivo Central de la Junta de Extremadura, realizar la consulta en las instalaciones del Archivo o solicitar el préstamo para su consulta en la oficina que gestionó el documento.

Los usuarios externos podrán solicitar información a través de cualquier medio legalmente establecido o realizar consultas en las instalaciones del Archivo Administrativo.

ARCHIVO HISTÓRICO

8. Información sobre el contenido de los fondos y colecciones.

A los usuarios se les dará información, a través de todos los medios disponibles, del contenido de fondos y colecciones custodiados en el archivo, y orientación sobre la búsqueda de todo el material útil a sus intereses y se hará de forma personalizada e integral consultando fuentes internas y externas al archivo.

9. Consulta de documentos.

Se servirá para la consulta todo el material documental que se custodia en el archivo y que figure en cualquiera de nuestros instrumentos de descripción, y se hará siempre que las condiciones de conservación, el marco legislativo vigente y la normativa del archivo lo permitan. Para este fin se cuentan con dos puestos de consulta.



10. Consulta y préstamo de los fondos de la Biblioteca Auxiliar.

Se permitirá la consulta y prestamos, según las normas del Centro, del material bibliográfico de la biblioteca auxiliar cuyos fondos son coetáneos y están relacionados en su temática con los del Archivo Histórico.

11. Préstamo de documentos para exposiciones.

Se prestará material documental para exposiciones, siempre que el estado de conservación y el marco legislativo vigente lo permita.

SERVICIO COMÚN A LOS DOS ARCHIVOS

12. Orientación sobre fuentes documentales externas.

A los usuarios se les la dará información que requieran sobre fuentes documentales externas, a través de todos los medios disponibles y se les orientará sobre la búsqueda de todo el material útil a sus intereses y se hará de forma personalizada e integral.

EXPOSICIÓN PERMANENTE DEL CAMPO EN EXTREMADURA

13. Organización de visitas concertadas (individuales o colectivas).

Se podrán realizar visitas a esta exposición previa cita con la persona responsable de la misma en horario público, esto es, de lunes a viernes, de 8,30 a 14,30.

14. Préstamo de fondos a otras instituciones, siempre que el estado de conservación y el marco legislativo vigente lo permitan (instituciones públicas y privadas).

Las piezas pertenecientes a los fondos del CEA podrán ser prestadas a otros organismos públicos y entidades privadas siguiendo los protocolos habituales sobre préstamo de piezas de museo.

15. Montaje de exposiciones temporales e itinerantes (abierto a instituciones públicas y privadas).

Ya sea con fondos propios o bajo el patrocinio de otras entidades, el CEA organizará exposiciones de carácter divulgativo sobre aspectos y materias relacionados con las competencias de la Consejería.

SERVICIOS COMUNES A TODAS LAS UNIDADES DEL CENTRO

16. Difusión cultural.

Periódicamente se realizan visitas guiadas al CEA dirigidas a grupos, previa cita. Así como, se colabora en actividades culturales y educativas de difusión de las materias que son competencia de la Consejería de Agricultura, utilizando para ello fondos propios o de otros organismos.

Así mismo, se realizan anualmente publicaciones relacionadas con el mundo rural, desde el punto de vista histórico.



Por último, el CEA sirve de guía, orientando y aconsejando a particulares y otras instituciones u organismos en materia archivística, biblioteconómica y museográfica en asuntos que son competencia de la Consejería de Agricultura.

17. Información del CEA a través de la página WEB.

Se incorpora habitualmente información electrónica actualizada en la página Web corporativa relacionada con los diferentes servicios del CEA.

18. Expedición de certificados y copias compulsadas.

A petición de usuarios y otras instituciones se realizan certificados y copias compulsadas de documentos custodiados en los archivos del CEA.

19. Reprografía.

Se realizan fotocopias y digitalización de documentos según las normas de reprografía del Centro. Se hará siempre bajo supervisión del personal del CEA. Se podrán consultar y reproducir microfichas de textos legales.

Se podrán descargar documentos electrónicos y posible reproducción en papel o almacenamiento en soporte electrónicos (envío por correo electrónico, grabación a través de un puerto USB, un CD-ROM,...). Este proceso se hará bajo supervisión del personal del CEA.



1. COMPROMISOS DE CALIDAD.

a. Compromisos de calidad del Archivo, Biblioteca y Exposición Permanente.

UNIDAD	SERVICIO	COMPROMISO DE CALIDAD IDENTIFICADO EN CUESTIONARIO
BIBLIOTECA	1. PRÉSTAMO Y OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS DE LA BIBLIOTECA.	<p>I. Prestaremos los documentos de manera inmediata, previa identificación del usuario.</p> <p>II. En caso de no localizar el documento de forma inmediata, informaremos sobre su ubicación y obtención en un tiempo máximo de diez minutos desde su solicitud.</p> <p>III. Localizaremos y gestionaremos la disponibilidad de documentos que no se encuentren en nuestro Centro en un tiempo máximo de 24 horas desde su solicitud.</p>
	2. INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DE REFERENCIA. ATENCIÓN AL CIUDADANO.	<p>IV. Localizaremos y gestionaremos en 24 horas desde su solicitud, cualquier información bibliográfica y de referencia demandada.</p> <p>V. Entregaremos la información y documentación sobre legislación y jurisprudencia inmediatamente desde su solicitud, siempre que ello sea posible.</p>



BIBLIOTECA	3. CONSULTA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA.	<p>VI. Daremos una respuesta inmediata a las consultas realizadas en sala y oficina con una atención personalizada.</p> <p>VII. Actualizaremos la estantería de novedades bibliográficas, como mínimo una vez al mes.</p> <p>VIII. Garantizaremos el acceso a internet durante un tiempo mínimo de media hora.</p> <p>IX. Mantendremos actualizados los medios de señalización e identificación que faciliten el acceso a los fondos de la biblioteca.</p> <p>X. Actualizaremos los registros bibliográfico que se incorporen al catálogo informático mensualmente.</p>
	4. ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL.	<p>XI. Gestionaremos la adquisición de material bibliográfico y documental en un plazo máximo de una semana.</p>
	5. FORMACIÓN DE USUARIOS.	<p>XII. Realizaremos acciones formativas cada dos meses.</p>



ARCHIVO ADMINISTRATIVO	6. GESTIÓN DOCUMENTAL.	<p>XIII. Planificaremos anualmente, a través de un calendario, las transferencias de documentos generados por los Servicios Centrales de la Consejería.</p> <p>XIV. Pondremos a disposición de las oficinas los registros informatizados incorporados a los instrumentos de descripción anualmente.</p>
	7. INFORMACIÓN, CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS GESTIONADOS POR EL ARCHIVO ADMINISTRATIVO.	<p>XV. Ofreceremos información y atenderemos las consultas y préstamos de los documentos custodiados en las instalaciones del Archivo Administrativo en un plazo máximo de 24 horas desde que se formule la solicitud.</p> <p>XVI. Ofreceremos información y atenderemos las consultas y préstamos de los documentos custodiados en las instalaciones del Archivo Central de la Junta de Extremadura en un plazo máximo de 72 horas desde que se formule la consulta.</p>



ARCHIVO HISTÓRICO	8. INFORMACIÓN SOBRE EL CONTENIDO DE LOS FONDOS Y COLECCIONES DEL ARCHIVO HISTÓRICO.	XVII. Resolveremos todas las consultas sobre el contenido de los fondos y colecciones del Archivo Histórico demandadas por los ciudadanos en un plazo máximo de 24 horas desde su solicitud.
	9. CONSULTA DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO.	XVIII. Dispondremos de un espacio adecuado para consultar los documentos. XIX. Resolveremos de forma inmediata las peticiones de usuarios atendidas en sala.
	10. CONSULTA Y PRÉSTAMO DE FONDOS DE LA BIBLIOTECA AUXILIAR DEL ARCHIVO HISTÓRICO.	XX. Atenderemos las consultas y préstamos de los fondos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo Histórico de forma inmediata mediante gestión automatizada.
	11. PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS PARA EXPOSICIONES.	XXI. Prestaremos documentos para exposiciones en un plazo máximo de dos semanas desde la recepción de la solicitud.
ARCHIVO ADMINISTRATIVO E HISTÓRICO.	12. ORIENTACIÓN SOBRE FUENTES DOCUMENTALES EXTERNAS.	XXII. Resolveremos todas las consultas sobre fuentes documentales externas que demanden los usuarios en un plazo máximo de 24 horas desde su solicitud.



EXPOSICIÓN PERMANENTE	13. GESTIÓN DE PRÉSTAMOS DE FONDOS MUSEOGRÁFICOS A OTRAS INSTITUCIONES.	XXIII. Gestionaremos el préstamo de fondos museográficos solicitados en un plazo máximo de dos semanas desde su solicitud.
EXPOSICIÓN PERMANENTE	14. ORGANIZACIÓN DE VISITAS GUIADAS.	XXIV. Atenderemos todas las visitas solicitadas previa cita, aportando información complementaria.
SERVICIOS COMUNES	15. DIFUSIÓN CULTURAL	XXV. Realizaremos al menos una exposición temporal/itinerante al año. XXVI. Realizaremos al menos una exposición al mes de un objeto de carácter histórico, científico o técnico procedente de los fondos de reserva del Centro de Estudios Agrarios o de otra institución. XXVII. Efectuaremos una actividad cultural el Día del Libro. XXVIII. Realizaremos una exposición bibliográfica mensual de un tema de interés (Centros de Interés).
	16. INFORMACIÓN DEL CEA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB	XXIX. Actualizaremos los contenidos del CEA expuestos en la página web AGRALIA al menos una vez al mes.
	17. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS Y COPIAS COMPULSADAS	XXX. Expediremos certificados y copias compulsadas en un plazo máximo de 72 horas desde su solicitud.
	18. REPROGRAFÍA	XXXI. Atenderemos las solicitudes de fotocopiado, hasta un máximo de 50 copias, en el plazo máximo de 24 horas desde su registro. XXXII. Atenderemos las solicitudes de digitalización, hasta un máximo de 50 copias, en el plazo máximo de 48 horas desde su registro.



3.2. Indicadores

- A. Grado de satisfacción de los usuarios con la rapidez de respuesta del préstamo.
- B. Porcentaje de préstamos de documentos servidos en menos de 10 minutos de entre los no localizados.
- C. Porcentaje de préstamos interbibliotecarios gestionados en menos de 24 horas desde la solicitud.
- D. Porcentaje de peticiones de información bibliográfica y de referencia atendidas en menos de 24 horas desde su solicitud.
- E. Porcentaje de las consultas de legislación y jurisprudencia atendidas inmediatamente.
- F. Porcentaje de consultas en sala y oficina resueltas inmediatamente.
- G. Porcentaje de actualizaciones de la estantería de novedades bibliográficas realizadas en un mes.
- H. Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de acceso a internet.
- I. Grado de satisfacción de los usuarios con los medios de señalización e identificación para localizar los fondos en la Biblioteca.
- J. Porcentaje de actualizaciones de los registros bibliográficos incorporados al catálogo informático mensualmente.
- K. Porcentaje de adquisiciones de material bibliográfico gestionadas en el plazo máximo de una semana.
- L. Porcentaje de acciones formativas realizadas cada dos meses.
- M. Porcentaje de cumplimiento anual del calendario de transferencias.
- N. Porcentaje de registros informatizados incorporados a los instrumentos de descripción anualmente.
- O. Porcentaje de solicitudes de información resueltas de documentos custodiados en el Archivo Administrativo en el plazo máximo de 24 horas desde su solicitud.
- P. Porcentaje de consultas resueltas de documentos custodiados en el Archivo Administrativo en el plazo máximo de 24 horas desde su solicitud.
- Q. Porcentaje de préstamos resueltos de documentos custodiados en el Archivo Administrativo en el plazo máximo de 24 horas desde su solicitud.
- R. Porcentaje de solicitudes de información resueltas de documentos custodiados en el Archivo Central de la Junta de Extremadura en el plazo máximo de 72 horas desde su solicitud.
- S. Porcentaje de consultas resueltas de documentos custodiados en el Archivo Central de la Junta de Extremadura en el plazo máximo de 72 horas desde su solicitud.



- T. Porcentaje de préstamos resueltos de documentos custodiados en el Archivo Central de la Junta de Extremadura en el plazo máximo de 72 horas desde su solicitud.
- U. Porcentaje de consultas atendidas sobre el contenido de los fondos y colecciones del Archivo Histórico en el plazo máximo de 24 horas desde su solicitud.
- V. Grado de satisfacción de usuarios con el espacio adecuado para consultar los documentos.
- W. Grado de satisfacción de usuarios con el tiempo de atención en el Archivo Histórico.
- X. Porcentaje de consultas atendidas de los fondos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo Histórico de forma inmediata mediante gestión automatizada.
- Y. Porcentaje de préstamos resueltos de los fondos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo Histórico de forma inmediata.
- Z. Porcentaje de solicitudes de préstamos de documentos para exposiciones atendidas en el plazo máximo de dos semanas.
- AA. Porcentaje de solicitudes de consultas atendidas sobre fuentes documentales externas en el plazo máximo de 24 horas desde su solicitud.
- AB. Porcentaje de solicitudes de préstamo de fondos museográficos a otras instituciones gestionadas en el plazo máximo de dos semanas desde su solicitud.
- AC. Grado de satisfacción de los usuarios con la visita a la Exposición Permanente del Campo en Extremadura.
- AD. Número de exposiciones temporales/itinerantes realizadas al menos una vez al año.
- AE. Número de exposiciones mensuales de un objeto de carácter histórico, científico o técnico procedentes de los fondos de reserva del CEA o de otra institución.
- AF. Número de actividades culturales realizadas el Día del Libro.
- AG. Número de exposiciones bibliográficas mensuales de un tema de interés (Centro de interés).
- AH. Número de actualizaciones de los contenidos del CEA expuestos en la página web Agralia realizadas al mes.
- AI. Porcentaje de solicitudes de certificados expedidos en el plazo máximo de 72 horas desde su solicitud.
- AJ. Porcentaje de solicitudes de copias compulsadas en el plazo máximo de 72 horas desde su solicitud de solicitudes de fotocopias hasta un máximo de 50, en un plazo máximo de 24 horas desde su solicitud.
- AK. Porcentaje de solicitudes de fotocopias hasta un máximo de 50, en un plazo máximo de 24 horas desde su registro.
- AL. Porcentaje de solicitudes de digitalización hasta un máximo de 50, en un plazo máximo de 24 horas desde su registro.



2. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

4.1. Derechos de los usuarios.

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

De cualquier forma, la Comunidad Autónoma de Extremadura dentro del Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y en desarrollo de su Eje II que lleva por título Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración ha elaborado la Carta de Derechos del Ciudadano.

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, 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.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Regional.

Quizá sea necesario aclarar previamente que la Carta de Derechos de los Ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones. Con ella, se convierte a los ciudadanos en la prioridad para la Administración Regional, acercándola a sus problemas, convirtiendo a dichos ciudadanos en su referente de actuación y constituyéndose en el marco general de expectativas y aspiraciones que deben tener aseguradas en sus relaciones con nuestra Administración.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración, que al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

- I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.

III. Derecho a obtener información.

IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.

V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.

VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

4.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el CEA a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

4.3. 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 optimizar 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 estos 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 (DOE 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.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

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 medios electrónicos:

- Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>
- Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es
- Buzón de Sugerencias en la página web.



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.

• • •
