

Formas de participación de los ciudadanos 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.



Horario de atención al público

De lunes a viernes laborables de 9 a 14 horas.

Órgano responsable de la carta

Consejería de Cultura y Turismo
Archivo General de Castilla y León
Palacio del Licenciado Butrón
Plaza Santa Brígida, s/n
47003 - Valladolid

Dónde estamos



Consejería de Cultura y Turismo / Dirección
General de Promoción e Instituciones Culturales
Palacio del Licenciado Butrón
Plaza Santa Brígida, s/n
47003 - Valladolid
Teléfono: 983 412 918
Fax: 983 412 919
Correo electrónico: archivo.general@jcyf.es
Dirección de Internet: <http://www.jcyf.es>



Información telefónica: 012
Fax: 983 146 012



CARTA DE SERVICIOS



Archivo General de Castilla y León

Nuestros compromisos...



Quiénes somos

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 Autonómica (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.

Servicios que se prestan

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.

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.

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.

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.