
CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Badajoz es un documento que informa al ciudadano sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la prestación de los mismos.

::

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 8 días 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. Se puede consultar, igualmente, aquella documentación que, por razones de espacio, se conserva en instalaciones fuera del Archivo.

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.

Servicio de fotocopias de documentos microfilmados.

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 y acceso mediante papeleta al fondo bibliográfico y de revistas que no están en acceso directo. Se consultarán en Sala donde existe un catálogo diccionario de autores, títulos y materias en fichas manuales para las obras adquiridas antes del año 2002, y base datos del programa informático "Biblio 3000" para las adquiridas con posterioridad. Los libros o revistas de la Biblioteca Auxiliar podrán consultarse sin ninguna limitación. 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.

Existe servicio de préstamo de dos obras durante 15 días para los investigadores con Tarjeta de Autorización del Archivo, del que se exceptúan las obras de referencia.

E) Actividades culturales y educativas

Se organizan visitas guiadas, previa cita, dirigidas a distintos colectivos de la ciudad. Estas visitas se solicitarán a la Dirección del Centro por teléfono, fax o correo electrónico, y siempre para grupos menores de 15 personas. Para aquellos profesores que desean impartir, a grupos pequeños, clase de paleografía o diplomática, en contacto directo con la documentación, se habilita un espacio fuera de la Sala de consulta donde pueden estudiar y comentar los documentos sin interferir l resto de investigadores.

Colaboración en actos culturales, jornadas, cursos, conferencias, presentaciones de libros, exposiciones, etc., en las materias propias el Archivo.

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.

NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

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

A) Servicios de acceso e información.

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

Expedir o renovar las autorizaciones para la consulta en un plazo máximo de 10 minutos.

Expedición de certificados y copias autenticadas en un plazo máximo de 48 horas.
Asesoramiento en la búsqueda fuentes documentales y localización de documentos a través de los instrumentos de descripción existentes en ficheros y bases de datos: asistencia técnica permanente por los técnicos del Centro, de forma inmediata.
Respuestas a las consultas remitidas por fax, correspondencia, correo electrónico o teléfono 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.

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.

El tiempo máximo de entrega de documentación para la consulta será de 15 minutos, salvo para la documentación que se conserva en otras instalaciones fuera del Archivo, por falta de espacio en el mismo, que se servirá en un plazo máximo de 10 días.

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

C) Servicio de reprografía.

Entrega inmediata de fotocopias cuando éstas no superen el número de 25 copias; caso de superarlas, se entregarán en el plazo máximo de un mes.

Sólo se realizarán hasta 500 copias por usuario al mes. Las peticiones se tramitarán por riguroso orden de recepción. Se dará prioridad a aquellas necesarias para el ejercicio de deberes y derechos y para actuaciones administrativas y judiciales.

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

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.

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

Préstamo inmediato de libros a investigadores con Tarjeta de Autorización del Archivo, exceptuando las obras de referencia.

E) Actividades culturales y educativas.

Confirmación para efectuar visitas formativas al Archivo y colaboración en actos culturales y educativos en las materias propias del Archivo, en un plazo no superior a 15 días.

F) Servicios a la Administración y a entidades privadas.

Tramitar las transferencias documentales al Archivo desde los Órganos de la Administración General del Estado o desde los Servicios Territoriales de la Junta de Extremadura, así como los posibles depósitos documentales desde otras instituciones, en el plazo de 15 días.

Tramitar las donaciones o depósitos de documentación desde entidades privadas al Archivo, en el plazo de 15 días.

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

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.