

Carta de servicios del Archivo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón

A través de la presente Carta de Servicios queremos informarle de los servicios que prestamos en esta unidad, así como las condiciones en que se dispensan, los compromisos que hemos asumido con usted y los derechos que le asisten, en relación con la prestación de dichos servicios.

Las Cartas de Servicios al ciudadano en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se regulan en el Decreto 115/2012, de 8 de mayo.

Principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la presente carta

a) Normativa básica estatal:

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

b) Normativa Autonómica:

- Ley 6/1986, de 28 de noviembre, de Archivos de Aragón.
- Decreto 12/1993, de 9 de febrero, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea el Archivo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y se regula su organización y funcionamiento.

Relación de las prestaciones o servicios dispensados

Servicio de información

- Información general sobre los servicios que ofrece el Archivo.
- Asesoramiento en la búsqueda y localización de cualquier documento depositado en el Archivo.
- Servicio de referencia sobre los fondos documentales conservados en otros archivos o centros de información.
- Asesoramiento sobre gestión documental, archivística y protección de patrimonio documental.

Servicio de consulta y préstamo de documentos

a) Atención de las consultas realizadas por parte de los ciudadanos e investigadores sobre los fondos documentales conservados en el Archivo. La solicitud de acceso podrá presentarse a través de un modelo normalizado (www.aragon.es).

- La atención de las consultas de documentación de los ciudadanos se canalizará preferentemente a través de los servicios administrativos, para garantizar al usuario un servicio más eficaz.
- Se atenderá presencialmente a los investigadores que acrediten un interés histórico, científico o cultural previa presentación del impreso de autorización de consultas externas (www.aragon.es/ServiciosCiudadano/Subtemas/Archivo).

b) Atención de préstamos y consultas de documentos solicitados por los servicios administrativos del Gobierno de Aragón, a través de la página web del Archivo alojada en el Portal del Empleado.

Servicio de reprografía (Archivo Pignatelli)

- Expedición de fotocopias formato DIN A3 y DIN A4. Copias digitalizadas de documentos.

Servicio de difusión

- Difusión por medio de la página web de los servicios prestados, fondos documentales conservados, instrumentos de descripción e información del Archivo y sus fondos.

Servicio de gestión documental

- Asesoramiento técnico a las oficinas productoras de documentación sobre la organización interna de sus propios fondos, normalización de series documentales, confección de cuadros de clasificación y organización de las transferencias al Archivo de la Administración.
- Recepción de fondos documentales transferidos regularmente, o por cualquier otro medio, en virtud de la legislación vigente.
- Realización de las transferencias preceptivas a los archivos históricos.
- Tratamiento técnico de la documentación para asegurar la correcta identificación, clasificación, disponibilidad y conservación de los documentos.
- Identificación, estudio y valoración de las series documentales producidas por el Gobierno de Aragón para su calificación por la Comisión de Valoración de Documentos Administrativos. Preparación de las sesiones de la Comisión, ejecución de los acuerdos y tramitación de los correspondientes expedientes de expurgo.
- Participación en los sistemas de gestión de procedimientos administrativos tramitados en soporte electrónico.

Servicio de formación

- Colaboración con los organismos del Gobierno de Aragón, con otras administraciones públicas y con cualquier otra entidad, asociación o colectivo sin ánimo de lucro para la formación profesional en materia de gestión documental y archivística.

Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados

Los usuarios del Archivo tienen derecho:

- Al acceso de forma libre y gratuita al Archivo con las condiciones que establezca la normativa vigente.
- A recibir información y asesoramiento especializado sobre los fondos y servicios del Archivo.
- Al acceso a los documentos y a su reproducción de acuerdo con las normas jurídicas, los procedimientos establecidos y los medios existentes.
- A la protección de sus datos personales obrantes en los ficheros del Archivo.

Compromisos de calidad que se asumen, indicadores de calidad y modos de medición

| COMPROMISOS DE CALIDAD | INDICADORES |
|--|--|
| Información inmediata a cualquier usuario sobre los servicios que ofrece el Archivo | Porcentaje de consultas atendidas en plazo |
| Información y asesoramiento especializado sobre búsqueda de documentación al usuario presencial y no presencial (vía telefónica, correo postal, fax o correo electrónico) en un tiempo de resolución no superior a 2 días hábiles desde el momento de recepción de la solicitud | Porcentaje de consultas atendidas en plazo |
| La documentación solicitada por los ciudadanos, en calidad de interesados, estará preparada y lista para su consulta en el Archivo en el plazo de 1 día hábil. Si la documentación se conserva en depósitos ubicados en edificios distintos a las sedes administrativas el plazo medio será de 3 días hábiles | Porcentaje de consultas atendidas en plazo |
| La documentación solicitada por los investigadores estará preparada para su consulta en el Archivo en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la autorización de consulta. Si la documentación se conserva en depósitos ubicados en edificios distintos a las sedes administrativas el plazo medio será de 3 días hábiles | Porcentaje de consultas atendidas en plazo |
| La documentación solicitada en préstamo o consulta por parte de las oficinas productoras estará preparada y lista para su recogida en el propio archivo o para su envío por correo interno en el plazo de 1 día hábil, o de 3 días hábiles en el caso de encontrarse en depósitos ubicados en edificios distintos a las sedes administrativas | Porcentaje de consultas y préstamos atendidos en plazo |
| Entrega de fotocopias (formato DIN A4) en un plazo máximo de 1 día hábil siempre que el número de copias solicitadas no sea mayor de 50 y el estado de conservación de los documentos así lo permita. Cuando el número de fotocopias sea mayor se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles <i>Servicio disponible en Archivo Pignatelli</i> | Porcentaje de fotocopias entregadas en plazo |

| | |
|--|---|
| Envío de copias digitalizadas (formato DIN A4) en el plazo máximo de 2 días hábiles siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50 y el estado de conservación de los documentos así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles <i>Servicio disponible en Archivo Pignatell.</i> | Porcentaje de fotocopias entregadas en plazo |
| Atención de las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de los organismos dependientes del Gobierno de Aragón en un plazo máximo de 10 días hábiles | Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo |
| Atención de las solicitudes de transferencias al Archivo de la Administración en un plazo máximo de 3 días hábiles | Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo |
| Mantenimiento, revisión y actualización de los sistemas de organización y descripción de los fondos documentales | Porcentaje de documentación descrita sobre la ingresada |
| El grado de satisfacción de los usuarios del Archivo respecto al servicio ofrecido será superior a 6 | Porcentaje de encuestas con un grado de satisfacción superior a 6 |
| El grado de satisfacción de los asistentes a curso de formación impartidos por personal del Archivo será superior a 6 en su valoración media | Valoración media del curso superior a 6 |

Sistemas de participación y colaboración de los ciudadanos en las mejoras de la prestación del servicio

Las unidades administrativas que lo deseen podrán enviar al Archivo de la Administración una propuesta de valoración de la documentación producida en su servicio.

Datos de contacto

Archivo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón

Departamento de Hacienda y Administración Pública

Dirección: Archivo Pignatelli: Paseo María Agustín, 36, puerta 24, planta 1. 50004 - Zaragoza

Archivo Maristas: Plaza San Pedro Nolasco, 7. 50001 - Zaragoza

Archivo Huesca: C/ Ricardo del Arco, 6. 22003 - Huesca

Archivo Teruel: C/ San Francisco, 1. 44001 - Teruel

Dirección electrónica: aacaa@aragon.es

Web: Portal Gobierno de Aragón: <http://www.aragon.es/ServiciosCiudadano/Subtemas/Archivo>

Portal del Empleado: <http://portalempleado.aragon.es>

Teléfonos: Archivo Pignatelli: 976 71 44 57, 976 71 45 21

Archivo Maristas: 976 71 34 48

Archivo Huesca: 974 29 30 55

Archivo Teruel: 978 64 14 46

Horario de atención al público: 8'30 – 14'30 h

Medios de transporte público próximos al centro:

Zaragoza: *Archivo Pignatelli:* Autobús líneas 21, 22, 23, 31, 51 (Paseo María Agustín); 33, 34 (Plaza del Portillo - C/ Conde Aranda). Parada de taxi en Paseo María Agustín, 14. Estación de cercanías Zaragoza Portillo, en C/ Escoriaza y Fabro, s/n. Estación Bizi número 27 (Paseo María Agustín, 41).

Archivo Maristas: Autobús líneas 29, 35, 39 (C/ Don Jaime I); 21 (C/ San Vicente de Paúl). Parada de taxi en C/ Don Jaime I, 25. Estación Bizi número 24 (Plaza San Pedro Nolasco).

Huesca: Autobús Línea verde (Avenida Juan XXIII – Instituto Ramón y Cajal).

Teruel: Autobús líneas L1, L2, L3 L6 y L7 (Paseo del Óvalo). Parada de taxi en Paseo del Óvalo.

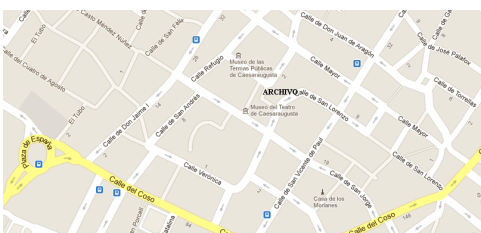
Archivo Pignatelli. Paseo María Agustín, 36



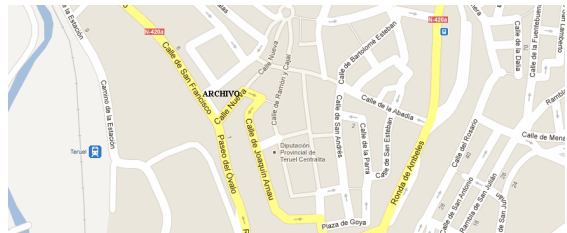
Archivo Huesca. C/ Ricardo del Arco, 6



Archivo Maristas. Plaza San Pedro Nolasco, 7



Archivo Teruel. C/ San Francisco, 1



Tenemos un libro de quejas y sugerencias a su disposición.

Porque queremos saber si se siente satisfecho con los servicios que le presta el Gobierno de Aragón y porque queremos conocer sus sugerencias para mejorar la calidad de los mismos, ponemos a su disposición un libro de quejas y sugerencias al que puede acceder en:

- Esta unidad
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es/>