



**Carta de servicios del Centro de Archivo Documental y de la Imagen**

**Aprobada por el Pleno de la Diputación Provincial de Huesca el 3 de noviembre de 2016**

## **1. Datos identificativos y fines del Centro**

### *Datos identificativos*

El Centro de Archivo Documental y de la Imagen, creado en el año 2007, integra los servicios de Archivo y Fototeca de la Diputación Provincial de Huesca, adscritos al Servicio de Secretaría General y a la Sección de Cultura respectivamente.

### *Fines*

El Centro tiene como finalidad la reunión, conservación y tratamiento del patrimonio documental generado por la Diputación Provincial de Huesca en el ejercicio de sus competencias a lo largo de su historia, así como del patrimonio que, no siendo de titularidad provincial pero que está vinculado a la provincia, haya sido o pueda ser adquirido, donado o depositado en él.

Sus fondos constituyen el testimonio de las actividades de la Diputación Provincial de Huesca, la garantía de los derechos y deberes de la Institución provincial y de los ciudadanos, y son fuente documental para la investigación.

## **2. Servicios del Centro**

El Centro de Archivo Documental y de la Imagen presta sus servicios a la propia Diputación de Huesca, a los ciudadanos, otras administraciones, instituciones privadas, empresas, asociaciones...

### *Servicios de información*

- Atender las solicitudes de información sobre los documentos custodiados en el Centro que se realicen de forma presencial o no presencial.
- Informar sobre los servicios que ofrece el Centro y sus normas de funcionamiento.
- Asesorar en la búsqueda y localización de los documentos conservados en el Centro, así como orientar en el manejo de las bases de datos e instrumentos de descripción elaborados por el Archivo y la Fototeca.
- Orientar a los ciudadanos y, en su caso, localizar documentos y antecedentes administrativos para la defensa de sus derechos e intereses.
- Servicio de referencia sobre los fondos documentales conservados en otros archivos o centros de información.

### *Servicios de consulta y préstamo de documentos*

- Atender las consultas de documentos realizadas presencialmente en el Centro de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
- Gestionar las citas previas para la consulta de la documentación en sala.
- Atender las consultas de la biblioteca auxiliar del Archivo y de la Fototeca.
- Atender los préstamos administrativos y consultas de información realizadas por los servicios

administrativos de la Diputación.

- Atender la consulta de documentos realizadas por otras Administraciones Públicas.
- Tramitar préstamos temporales de documentos para actividades culturales de difusión.

#### *Servicios de reproducción de documentos*

- Reproducción de los documentos conservados en el Centro a petición de los usuarios, preferentemente por procedimientos digitales, de acuerdo con la legislación vigente y con las ordenanzas fiscales correspondientes.
- Reproducción de los documentos para su difusión y acceso a través de plataformas digitales a iniciativa propia o de la Institución.

#### *Servicios documentales*

- Recepción, organización, descripción e instalación de los documentos.
- Identificación, valoración, selección y eliminación de documentos.
- Asesoramiento a los servicios administrativos de la Diputación Provincial de Huesca en materia de organización interna de sus fondos, normalización de las series documentales, organización de las transferencias...
- Posibilitar y tramitar ingresos de documentos de titularidad distinta a la de la Diputación Provincial de Huesca mediante adquisición, donación o depósito, tanto de personas públicas como privadas.
- Asesorar sobre gestión documental, archivística y protección del patrimonio documental a otros archivos, instituciones y particulares.

#### *Servicios de difusión*

- Facilitar a través de Internet el acceso a los servicios del Archivo y Fototeca, a la consulta de documentos digitalizados y a las actividades de difusión realizadas en formato electrónico (publicaciones, exposiciones...).
- Organizar actividades culturales y de difusión (publicaciones, exposiciones, visitas guiadas...).
- Colaborar con otras instituciones en la organización de actividades culturales y de difusión.

### **3. Derechos de los usuarios**

Todas las personas, tanto a título individual y en su propio nombre, como en nombre y representación de las personas jurídicas legalmente constituidas, tienen derecho a acceder mediante solicitud a los documentos e información conservada en el Centro.

El acceso al Archivo y la Fototeca es libre y gratuito atendiendo las condiciones establecidas en la normativa vigente, al estado de conservación de los documentos o a otros motivos que, debido a su funcionamiento, se puedan establecer.

La reproducción de documentos está sujeta a las tasas y precios públicos correspondientes.

Los usuarios del Centro tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Centro, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Recibir información y asesoramiento especializado sobre los fondos y servicios del Centro.
- El acceso a los documentos y a su reproducción de acuerdo con las normas jurídicas, los procedimientos establecidos y los medios existentes.
- La protección de los datos de carácter personal y, en particular, de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Archivo y de la Fototeca.

Los usuarios del Centro que acrediten la existencia de un interés legítimo para acceder a documentos que contengan datos personales deben comprometerse formalmente a:

- Utilizar la información solicitada únicamente para las finalidades que justificaron el acceso a la misma y siempre conforme a la normativa aplicable.
- Utilizar la información de forma estadística o genérica, sin recabar ni publicar datos de personas identificadas o identificables que puedan comprometer su derecho al honor, la intimidad personal o familiar y la propia imagen.

A estos efectos, se entenderá que poseen interés legítimo quienes soliciten el acceso para el ejercicio de sus derechos y los investigadores que acrediten que el acceso se produce con una finalidad histórica, científica y estadística.

#### **4. Participación de los usuarios**

Los usuarios del Centro pueden:

- Acceder, mediante solicitud, a la información pública en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española y en la normativa vigente en materia de transparencia.
- Formular quejas y sugerencias.
- Remitir escritos de comunicación postal o electrónica a la dirección del Centro.
- Donar publicaciones fruto del estudio e investigación de los fondos documentales del Centro.

#### **5. Quejas y sugerencias**

Los usuarios del Centro pueden presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados en el Archivo y Fototeca conforme a lo establecido en el epígrafe *Quejas y sugerencias* del apartado *Procedimientos* de la sede electrónica de la Diputación Provincial de Huesca

(<https://sede.dphuesca.es/>).

El plazo máximo de resolución es de tres meses.

## **6. Normativa reguladora**

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 (BOE núm. 115, de 14 de mayo de 1982).

Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155, de 29 de junio de 1985).

Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE núm. 97, de 22 de abril de 1996).

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm.298, de 14 de diciembre de 1999).

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE núm. 295, de 10 de diciembre de 2013).

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015).

Ley 6/1986, de 28 de noviembre, de Archivos de Aragón (BOA núm. 120, de 1 de diciembre de 1986. BOE núm. 301, de 17 de diciembre de 1986).

Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón (BOA núm. 68, de 10 de abril de 2015. BOE núm. 115, de 14 de mayo de 2015).

Reglamento del Archivo de la Diputación Provincial (BOP Hu núm. 263, de 15 de noviembre de 2001).

Ordenanza fiscal núm. 3 Tasa de documentos administrativos (BOP HU núm. 23, de 4 de febrero de 2008).

Ordenanza reguladora de los precios públicos por la prestación de servicios por la Sección de Cultura de la Diputación Provincial de Huesca ( BOP HU núm. 12, de 20 de enero de 2015).

## **7. Compromisos de calidad**

### *Servicio de información*

- Atención de las solicitudes de información realizadas de forma presencial sobre los servicios del Centro, normas de funcionamiento y manejo de las bases de datos e instrumentos de descripción en un plazo máximo de 30 minutos. En el caso de solicitudes realizadas de forma no presencial el plazo máximo es de 2 días.

- Atención de las solicitudes de información realizadas de forma presencial sobre la documentación custodiada en el Centro o sobre fondos documentales conservados en otros archivos o centros de información, en un plazo máximo de 2 días. En el caso de solicitudes no presenciales en un plazo máximo de 15 días.

### *Servicio de consulta y préstamo de documentos*

- Localización de documentos y antecedentes administrativos custodiados en el Archivo para la defensa de derechos e intereses de los ciudadanos en un plazo máximo de 7 días.
- Atención a las consultas de documentos y de fondos de las bibliotecas del Archivo y de la Fototeca realizadas de forma presencial en un plazo máximo de 30 minutos.
- Atención a las consultas de documentos fotográficos y audiovisuales realizadas de forma no presencial en un plazo máximo de 7 días.
- Atención a los préstamos de documentos solicitados por los servicios administrativos de la Diputación en un plazo máximo de 24 horas.
- Atención a las consultas de información realizadas por los servicios administrativos de la Diputación en un plazo máximo de 24 horas.
- Atención a las consultas de documentos realizadas por otras administraciones en un plazo máximo de 30 días.

### *Servicio de reproducción de documentos*

- La reproducción de documentos en papel (fotocopia) será atendida de forma inmediata si la solicitud no supera un número de 15 o en el plazo máximo de 48 horas si la petición es de 15 a 100 copias.
- La reproducción de documentos fotográficos realizada en formato digital será atendida en un plazo mínimo de 15 días, quedando condicionada al calendario técnico y recursos de la Fototeca, así como al número de imágenes solicitadas.
- La reproducción de documentos no fotográficos en formato digital hasta un número de 15 será atendida en un plazo máximo de 48 horas, de 15 a 100 en un plazo máximo de 14 días y, a partir de 100, en un plazo máximo de 2 meses.

### *Servicios documentales*

- El asesoramiento a los servicios administrativos de la Diputación en materia de organización interna de sus fondos, normalización de las series documentales, organización de las transferencias..., se realizará en un plazo máximo de 15 días.
- El asesoramiento a otros archivos, instituciones y particulares en materia de gestión documental, archivística y protección del patrimonio documental, se realizará en un plazo máximo de 15 días.

## **8. Indicadores**

El Centro evaluará sus servicios teniendo en cuenta el número de:

- Consultas de información realizadas de forma presencial sobre los servicios del Centro, normas de funcionamiento y manejo de las bases de datos e instrumentos de descripción, atendidas en un plazo inferior a 30 minutos de espera y porcentaje sobre el total.

- Consultas de información realizadas de forma no presencial sobre los servicios del Centro, normas de funcionamiento y manejo de las bases de datos e instrumentos de descripción, atendidas en un plazo inferior a 2 días y porcentaje sobre el total.
- Consultas de información realizadas de forma presencial sobre la documentación custodiada en el Centro o sobre fondos documentales conservados en otros archivos o centros de información, atendidas en un plazo inferior a 2 días y porcentaje sobre el total.
- Consultas de información realizadas de forma no presencial sobre la documentación custodiada en el Centro o sobre fondos documentales conservados en otros archivos o centros de información, atendidas en un plazo inferior a 15 días y porcentaje sobre el total.
- Consultas de documentos y antecedentes administrativos custodiados en el Archivo para la defensa de derechos e intereses de los ciudadanos atendidas en un plazo inferior a 7 días y porcentaje sobre el total.
- Consultas de documentos y de la biblioteca auxiliar del Archivo y de la Fototeca realizadas de forma presencial atendidas en un plazo inferior a 30 minutos y porcentaje sobre el total.
- Consultas de documentos fotográficos realizadas de forma no presencial atendidas en un plazo máximo de 7 días y porcentaje sobre el total.
- Préstamos de documentos solicitados para los servicios administrativos de la Diputación atendidos en un plazo máximo de 24 horas y porcentaje sobre el total.
- Consultas de información solicitadas por los servicios administrativos de la Diputación y atendidas en un plazo máximo de 48 horas, y porcentaje sobre el total.
- Consultas de información sobre documentos realizadas por otras administraciones atendidas en un plazo máximo de 30 días.
- Reproducción de documentos en papel (fotocopia) atendida de forma inmediata si la solicitud no supera un número de 15 o en el plazo máximo de 48 horas si la petición es de 15 a 100 copias.
- Reproducción de documentos fotográficos realizada en formato digital y atendida en un plazo mínimo de 15 días hasta un total de 10 imágenes.
- Reproducción de documentos no fotográficos realizada en formato digital y atendida en un plazo máximo de 48 horas si la solicitud no supera un número de 15, o en el plazo máximo de 15 días si la petición es de 15 a 100, o de dos meses cuando supere las 100 copias.
- Asesoramiento realizado a los servicios administrativos de la Diputación en materia de organización interna de sus fondos, normalización de las series documentales, organización de las transferencias..., en un plazo máximo de 15 días y porcentaje sobre el total.
- Asesoramiento realizado a otros archivos, instituciones y particulares en materia de gestión documental, archivística y protección del patrimonio documental, en un plazo máximo de 15 días y porcentaje sobre el total.

**9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio**

- Para asegurar la igualdad de género, el Centro está obligado al cumplimiento del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas por razón de sexo.
- Para facilitar el acceso a los servicios prestados, el Centro cuenta con señalización exterior e interior, dispone de zona de atención al público, cuenta con taquillas individuales de uso personal para facilitar el depósito de maletines, carteras, prendas de abrigo y otros objetos personales, con los que no está permitido acceder a la sala de consulta.
- Las características arquitectónicas del Centro de Archivo Documental y de la Imagen facilitan el acceso a colectivos con necesidades especiales.

## **10. Sistema de aseguramiento de la calidad**

Sistema de Gestión Ambiental según la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

## **11. Medidas de subsanación**

Los usuarios que consideren que se han incumplido los compromisos declarados en esta carta pueden dirigir un escrito o reclamación a la dirección del Centro de Archivo Documental y de la Imagen (C/ Gibraltar n.º 13 22006 Huesca) indicando el servicio al que se dirige (Archivo o Fototeca).

En caso de incumplimiento, el servicio responsable dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, indicando las medidas adoptadas para solventar la deficiencia observada.

## **12. Información de carácter complementario**

### *Dirección*

Calle Gibraltar n.º 13  
22006 Huesca

### *Contacto*

Teléfono: 974 231661 (Archivo) / 974 231671 (Fototeca)

Correo electrónico: [archivo@dphuesca.es](mailto:archivo@dphuesca.es) / [fototeca@dphuesca.es](mailto:fototeca@dphuesca.es)

Sede electrónica de la Diputación Provincial de Huesca. Registro electrónico  
<http://registros-w-rt.dphuesca.es/index.php/mod.firma/mem.cliSolicitarCertificado/relcategoria.135>

Carpeta ciudadana  
<https://sede.administracion.gob.es/carpeta/clave.htm>

Dirección electrónica habilitada  
<https://notificaciones.060.es/>

### *Páginas web*

#### **Archivo**

<http://www.dphuesca.es/archivo-documental>

Dara. Documentos y Archivos de Aragón

<http://www.sipca.es/dara/archivos/5/Archivo/de/la/Diputación/Provincial/de/Huesca.html#.V9u3mzXaJTl>

Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica

<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/archivodetail.htm?id=52926>

### **Fototeca**

<http://www.dphuesca.es/servicios4>

Dara. Documentos y Archivos de Aragón

<http://www.sipca.es/dara/archivos/6/Fototeca/de/la/Diputación/Provincial/de/Huesca.html#.V-jzjGubvoo>

Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica

<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/archivodetail.htm?id=52620>

Europeana

<http://www.europeana.eu/portal/es>

### **Horarios**

Abierto: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

Cerrado: festivos, 22 de enero, 23 de abril, 10 de agosto, 24 y 31 de diciembre.

### **Unidades responsables de la Carta de Servicios**

Archivo y Fototeca de la Diputación Provincial de Huesca