

MISIÓN DE LA UNIDAD

El **Archivo Histórico Provincial de Granada** tiene como misión:

La custodia, conservación, protección, servicio y difusión de aquellos documentos ingresados por la Administración periférica del Estado y de la Junta de Andalucía, así como de otros fondos documentales de entidades públicas o privadas.

Esta institución presta servicios a la ciudadanía en todo lo referente al Patrimonio Documental Andaluz en él custodiado, conforme a la legislación vigente.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

■ **Horarios de atención al público:**

Del 16 de septiembre al 31 de mayo:

■ El horario de atención al público en **información presencial y telefónica** será de **lunes a viernes desde las 8:30 hasta las 14:30 horas.**

Del 1 de junio al 15 de septiembre:

■ El horario de atención al público en **información presencial y telefónica** será de **lunes a viernes desde las 8:30 hasta las 14:00 horas.**

Cerrado los días 24 y 31 de diciembre, fiestas nacionales, autonómicas y locales.

■ **Otros datos de interés:**

■ Portal de la Red de Archivos de Andalucía:
<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos>

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

■ **Dirección:** C/ San Agapito, 2. Código Postal: 18013. Granada.

■ **Teléfono:** 958 575 433.

■ **Fax:** 958 575 434.

■ **E-mail:** informacion.ahp.gr.ccul@juntadeandalucia.es

■ **Dirección de Internet:** www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos

■ **Formas de acceso y transportes:**

Al Archivo Histórico Provincial de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas 3 y 33 Parada en Carretera de Jaén.
- Línea 1 Parada en la Av. de Pulianas.

POR UNA BUENA ADMINISTRACIÓN



Artículo 31:

“Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el **derecho de todos ante las Administraciones Públicas**, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.”

Estaduto de Autonomía para Andalucía.

PLANO DE SITUACIÓN



MEJORANDO LO NUESTRO



DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la **Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, las personas usuarias tiene derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Archivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

MEJORANDO LO NUESTRO



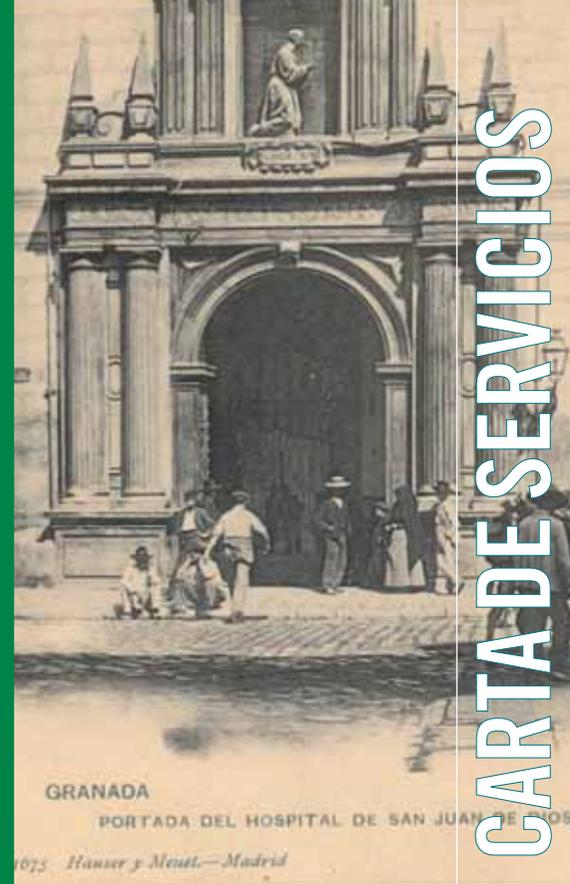
CALIDAD DE LOS SERVICIOS



JUNTA DE ANDALUCÍA

CARTA DE SERVICIOS

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GRANADA



GRANADA
PORTADA DEL HOSPITAL DE SAN JUAN DE DIOS
1875 - Hauser y Meut.—Madrid

CONSEJERÍA DE CULTURA

CARTA DE SERVICIOS



JUNTA DE ANDALUCÍA

MEJORANDO LO NUESTRO



CALIDAD DE SERVICIOS

PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS

**Servicios de información:**

- Atender las solicitudes que se realicen por cualquier medio sobre los documentos custodiados en el Archivo.
- Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de sus instrumentos de descripción.
- Orientar a la ciudadanía en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de sus derechos e intereses.
- Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las Administraciones Públicas y la Administración de Justicia.
- Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos públicos y privados.
- Asesorar en materia de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares.

Servicios documentales:

- Facilitar la consulta de los documentos en la sala dispuesta a tal efecto, sean éstos originales o copias.
- Realizar reservas de documentos para su posterior consulta.
- Facilitar la consulta de la colección bibliográfica en la sala dispuesta a tal efecto.
- Facilitar, en su caso, reproducciones de documentos custodiados en el Archivo.
- Posibilitar el ingreso de documentos procedentes de archivos públicos o privados.
- Tramitar ingresos de documentos por cualquier título válido en derecho, realizados por personas o entidades privadas.
- Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran.
- Tramitar préstamos de documentos para actividades culturales de difusión.

Servicios de difusión:

- Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental.
- Colaborar con otras instituciones en la organización de actividades pedagógicas y difusoras de los Archivos y el Patrimonio Documental.

Servicios administrativos:

- Expedir certificados de asistencia a las personas usuarias y de los documentos que han consultado.
- Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

**En relación a los servicios de información:**

- Atender las consultas y peticiones realizadas de modo presencial sobre los documentos custodiados en el Archivo, en un plazo máximo de 30 minutos.
- Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier otro medio distinto del presencial en el plazo máximo de 3 días a partir de la fecha del registro de entrada en el Archivo.
- Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de sus instrumentos de descripción, en un plazo máximo de 30 minutos.
- Responder a las solicitudes de la ciudadanía de orientación en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de sus derechos e intereses en el plazo máximo de 5 días.
- Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos de las Administraciones Públicas y Administración de Justicia en el plazo máximo de 3 días.
- Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos públicos y privados en el plazo máximo de 3 días.
- Asesorar en las materias de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares en el plazo máximo de 5 días.

En relación a los servicios documentales:

- Facilitar la consulta de los documentos en la sala dispuesta a tal efecto, sean éstos originales o copias, en un plazo máximo de 20 minutos.
- Responder en el plazo de 1 día a las solicitudes de reserva de documentos para ser consultados, hasta un máximo de 3 unidades de instalación. Dicha reserva podrá mantenerse por un periodo máximo de 7 días.
- Facilitar la consulta de la colección bibliográfica en la sala dispuesta a tal efecto, en un tiempo máximo de 15 minutos.
- Entregar las reproducciones de documentos solicitadas en el plazo máximo de 30 días a partir de la aceptación del presupuesto o del pago, siempre que la petición sea inferior a 500 copias.
- Facilitar las reproducciones de documentos solicitadas por procedimiento de urgencia, hasta un máximo de 10 copias por usuario o usuaria y día.
- Autorizar, en su caso, la obtención de reproducciones fotográficas con medios aportados por las personas usuarias en un plazo máximo de 2 días.
- Responder a las solicitudes de ingresos de documentos realizadas por las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 5 días.
- Recibir los documentos objeto de ingreso por parte de las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de la solicitud del mismo.



- Realizar inserciones de documentos, en un plazo máximo de 5 días desde su recepción.
- Iniciar el trámite de ingreso de documentos realizado por personas o entidades privadas mediante cualquier título válido en derecho en el plazo máximo de 3 días.
- Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, en un plazo máximo de 3 días desde la fecha de solicitud.
- Iniciar el trámite de las solicitudes de préstamo de documentos para actividades culturales de difusión en el plazo máximo de 5 días.

En relación a los servicios de difusión:

- Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental, con una periodicidad mínima anual.
- Responder a las solicitudes de visitas guiadas al archivo en el plazo máximo de 3 días, debiendo ser solicitadas al menos con 7 días de antelación.
- Responder a las peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales, en el plazo máximo de 5 días.

En relación a los servicios administrativos:

- Expedir certificados de asistencia de personas usuarias y de los documentos consultados, en el plazo máximo de 3 días.
- Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo, en el plazo máximo de 3 días.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

El **Archivo Histórico Provincial de Granada** es la unidad responsable de la coordinación operativa, elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- 01** La ciudadanía, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la **Administración de la Junta de Andalucía**.
- 02** El **Libro de Sugerencias y Reclamaciones** es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el **Archivo Histórico Provincial de Granada**, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de **desatención, tardanza o cualquier otra anomalía**, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a **mejorar la eficacia de los servicios prestados**.
- 03** El libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los **Registros generales de documentos de la Junta de Andalucía**. También está disponible en **internet** en formato electrónico en la dirección:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp



! VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

El presente texto de la Carta de Servicios del **Archivo Histórico Provincial de Granada** es una versión reducida del texto original editado en mayo de 2008. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 57 de 24 de marzo de 2008).