



## Indicadores de Calidad

- Nº de usuarios que han recibido información general inmediata.
- Nº de autorizaciones para la consulta expedidas en plazo.
- Nº de certificados y copias auténticas de documentos.
- Nº de usuarios que han requerido asistencia técnica inmediata en la búsqueda de fuentes y localización de documentos en los instrumentos de descripción.
- Nº de consultas atendidas por fax, correo postal o electrónico y teléfono, por parte de los ciudadanos, investigadores e instituciones públicas o privadas.
- Nº de consultas a los instrumentos de descripción en ficheros o bases de datos.
- Nº de consultas de documentos originales o en microfilm.
- Nº de fotocopias realizadas inmediatamente y aplazadas a un mes.
- Nº de consultas inmediatas de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar y de los libros y revistas que no están en acceso directo.
- Nº de visitas guiadas al Archivo.
- Nº de colaboraciones en actos culturales o educativos en materias propias del Archivo.
- Nº de documentos prestados para exposiciones culturales.
- Encuesta voluntaria anual a los usuarios sobre el grado de satisfacción obtenido por los servicios recibidos.

## Archivo Histórico Provincial de Badajoz

Consejería de Cultura

### Participación ciudadana a través del Sistema de Quejas y Sugerencias

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias podrán ser presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de Internet en el buzón de correo electrónico de la Consejería de Presidencia específicamente dedicado a la información y atención al ciudadano.

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberá indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las Quejas y Sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

ESTE FOLLETO ES GRATUITO. NO OBTIENE SU EDICIÓN CON LLEVA UN COSTE PÚBLICO. DISPONGA RACIONALMENTE DE LOS EJEMPLARES QUE NECESITE.

Dirección General de  
Patrimonio Cultural

JUNTA DE EXTREMADURA  
Consejería de Cultura

CARTA DE SERVICIOS

(Resolución 31/07/2006, D.O.E. N.º 99)



JUNTA DE EXTREMADURA

## Datos identificativos de la Unidad responsable

### Denominación:

Archivo Histórico Provincial de Badajoz.

### Órgano y Consejería a los que se adscribe:

Dirección General de Patrimonio Cultural.  
Consejería de Cultura.

### Dirección:

Avda. de Europa, 2 - 3ª Planta

Tel.: 924 23 81 66

Fax: 924 26 11 06

E-mail: [archivohistoricoba@juntaextremadura.net](mailto:archivohistoricoba@juntaextremadura.net)

Web: [www.archivosextremadura.com](http://www.archivosextremadura.com)

### Horario:

De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h.

Horario al público: de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h.

## Plano de Situación en Badajoz



## Principales servicios que se ofrecen a los ciudadanos

### Servicio de acceso e información:

- Información general al ciudadano y al investigador sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Centro.
- Expedición de certificados y copias auténticas de documentos.
- Asesoramiento permanente en la búsqueda de fuentes documentales y en la localización de documentos.
- Respuestas a las consultas que lleguen vía teléfono, fax, correo postal y correo electrónico sobre información de los fondos documentales del Archivo.

### Servicio de consultas documentales:

- Consulta de instrumentos de descripción en ficheros o bases de datos.
- Consulta de documentación histórica procedente de la Administración estatal y autonómica en el ámbito provincial, y el protocolo notarial centenario de la provincia.

### Servicio de reprografía:

- Servicio de fotocopias de documentos originales, documentos microfilmados y fondos bibliográficos.

### Biblioteca Auxiliar:

- Acceso directo a los fondos de la Biblioteca Auxiliar.

### Actividades culturales y educativas:

- Se organizan visitas guiadas, previa cita, dirigidas a distintos colectivos de la ciudad.
- Colaboramos en actos culturales y educativos en materias propias del Archivo.
- Prestamos documentos para exposiciones culturales.

## Nuestros compromisos de Calidad

- Informaremos al ciudadano sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Centro de forma inmediata.
- Expediremos autorizaciones para la consulta en el plazo máximo de 10 minutos.
- Expediremos certificados y copias auténticas de documentos en 48 horas.
- Asesoraremos permanentemente en la búsqueda de fuentes documentales y localización de documentos.
- Daremos respuesta a las consultas presenciales o recibidas por fax, correo postal, correo electrónico y teléfono en 15 días.
- Consulta inmediata de instrumentos de descripción existentes en ficheros manuales o bases de datos.
- Consulta directa de documentos originales y en microfilm en el plazo máximo de 15 minutos.
- Realizaremos 25 fotocopias inmediatas por usuario y aplazadas a un mes para cantidades mayores: hasta 500 de originales y hasta 700 de microfilm.
- Consulta inmediata de los fondos de la Biblioteca Auxiliar, y de los fondos y revistas que no estén en acceso directo en el plazo máximo de diez minutos.
- Aceptaremos visitas al Archivo guiadas a grupos que lo soliciten con 15 días de antelación.
- Colaboraremos en actos culturales y educativos en materias propias del Archivo.
- Gestionaremos los préstamos para exposiciones culturales en el plazo de 15 días contados a partir de la solicitud, que deberá efectuarse con dos meses de antelación a la celebración.