



**DIPUTACIÓN  
DE BADAJOZ**



# **CARTA DE SERVICIOS**

---

**ARCHIVO PROVINCIAL**

Área de Cultura, Deporte y Juventud

# ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                                      | <b>3</b>  |
| <b>PRESENTACIÓN DEL ARCHIVO PROVINCIAL</b>               | <b>4</b>  |
| <b>VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS</b>          | <b>5</b>  |
| <b>SERVICIOS PRESTADOS</b>                               | <b>6</b>  |
| <b>COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b>              | <b>7</b>  |
| <b>DERECHO DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS</b>      | <b>9</b>  |
| <b>QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS</b> | <b>10</b> |
| <b>NORMATIVA REGULADORA</b>                              | <b>11</b> |
| <b>INFORMACIÓN Y CONTACTO</b>                            | <b>12</b> |

# INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la **II Estrategia de Desarrollo Sostenible 2024-2027**, el desarrollo de las **Cartas de Servicios** de la Diputación de Badajoz se encuadra en el Objetivo Estratégico 10 de la **Agenda Urbana Española** que pretende establecer *un sistema de Gobernanza multinivel y multiactor, interno y con el territorio, presencial y digital, que fomente y ponga en valor la participación de la ciudadanía y de los Alcaldes y Alcaldesas en el desarrollo sostenible de la provincia.*

Para ello, el ODS 16 de la **Agenda 2030** orienta la acción de la administración provincial hacia *“la creación a todos los niveles de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”.*

Como el resto de Ejes y Objetivos de esta II Estrategia, la Diputación ha definido su **misión, visión y valores**, un trío de conceptos inseparables que debe guiar cualquiera de sus políticas y la manera en que estas se ponen en marcha.



**Cerca de ti.** *Trabajamos para alcanzar el equilibrio y la cohesión interterritorial y la prestación eficaz y eficiente de servicios excelentes, tanto a Ayuntamientos como a las personas, dotando a los municipios de los medios necesarios para garantizar la igualdad y equidad, contribuyendo así a lograr la calidad de vida necesaria que evite el despoblamiento rural.*



**Generando un futuro responsable.** *Ser claves en el desarrollo sostenible de la provincia, facilitando la vida e igualdad de oportunidades de sus personas para posibilitar su continuidad y la de generaciones futuras en el medio rural, preservando su patrimonio natural y cultural, siendo una administración innovadora, comprometida y proactiva en la aplicación de soluciones e implicada en lograr un mundo mejor desde nuestros municipios.*



**Transparencia:** *Comunicamos de forma transparente la totalidad de nuestras actuaciones y resultados a todos los grupos de interés.*

**Participación:** *Escuchamos de forma activa y continua y por múltiples canales a la sociedad participando en sus retos y preocupaciones. Esta cultura participativa también se promoverá a nivel interno en la Diputación de Badajoz.*

**Orientación a la sociedad:** *Garantizamos el bienestar de la ciudadanía de la provincia y contribuimos al bien común por encima de intereses políticos y particulares, aplicando los principios de la actividad pública, justicia, equidad, igualdad e imparcialidad y transmitiendo ejemplaridad a la sociedad.*

**Sostenibilidad:** *Preservamos los recursos en todas las actuaciones, asegurando las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras, velando por la protección del medioambiente y el desarrollo económico y social.*

**Innovación:** *Incorporamos el aprendizaje y la creatividad, la inteligencia artificial a través de una formación adecuada y la participación y colaboración de la ciudadanía, para lograr la mejora continua, que permita simplificar nuestras actuaciones y aumentar el valor ofrecido a la sociedad.*

**Prioridad del reto demográfico:** *Protegemos la vida rural, reconectamos las realidades urbanas y rurales y velamos por la equidad en el acceso a los servicios básicos.*

## PRESENTACIÓN DEL ARCHIVO PROVINCIAL

El Área de Cultura, Deportes y Juventud de la Diputación de Badajoz orienta sus servicios y proyectos a fomentar los valores democráticos y la participación de la ciudadanía, y a facilitar el acceso a la cultura en sus múltiples manifestaciones a todas las personas, con independencia de su lugar de residencia u origen, reforzando la identidad de la provincia en su cultura y tradiciones, y favoreciendo la práctica deportiva y el deporte base.

Por su parte, el Archivo Provincial, adscrito orgánicamente a este Área, tiene como función conservar, organizar y difundir la documentación generada o reunida por la Diputación de Badajoz de cara a una mejora en la gestión administrativa y un eficaz acceso a la información, a la investigación y a la cultura.



## VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS

La cultura desempeña un papel esencial en el logro del **ODS 11** cuya finalidad es *“lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”*. La cuarta meta de este ODS exige *“redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo”*.





1. Recogida, custodia, conservación, organización y descripción de los fondos documentales producidos, recibidos o reunidos por cualquier órgano, dependencia u organismo de la Diputación de Badajoz, así como los fondos documentales cedidos expresamente a la Diputación de Badajoz por personas físicas o jurídicas.
2. Información documental y bibliográfica a la propia Institución Provincial y, a la ciudadanía y a personal investigador que lo solicite por cualquier medio oral o escrito, englobando los siguientes servicios:
  - Reproducción de fondos documentales y bibliográficos, previa solicitud dirigida al Archivo Provincial.
  - Acceso en línea a través de la web de Archivo Provincial a la consulta directa de reproducciones de imágenes digitales de sus fondos y colecciones documentales y bibliográficos en la dirección web: [http://www.dip-badajoz.es/cultura/archivo/index.php?seleccion=\\_digital](http://www.dip-badajoz.es/cultura/archivo/index.php?seleccion=_digital) y en el Portal Web del Archivo Provincial: <http://archivo.dip-badajoz.es/portalArchivo/>
3. Difusión de los fondos y colecciones documentales a través de la web y el Portal de Archivo Provincial y mediante exposiciones temporales, visitas guiadas sobre fondos e instalaciones dirigidas a estudiantes y público en general y elaboración del documento del mes.
4. Asesoramiento técnico para la gestión de la documentación generada en las distintas unidades, dependencias y otras entidades adscritas a la Diputación de Badajoz.
5. Asesoramiento, depósito, organización, digitalización y restauración de fondos documentales de los Archivos Municipales previa solicitud de los mismos por cualquier vía oral o escrita por parte de los Ayuntamientos de la Provincia de Badajoz.
6. Colaboración con la Universidad de Extremadura en la impartición de formación archivística y de investigación al alumnado del Grado de Información y Documentación, y la realización de visitas guiadas y prácticas documentales sobre fondos y colecciones del propio Archivo Provincial.

# COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Archivo Provincial se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación anual:

1.

Atención de consultas de documentos sobre fondos y colecciones custodiados en el Archivo Provincial en el plazo máximo de 72 horas desde la recepción de la consulta por cualquier medio oral o escrito.

**INDICADOR:** Porcentaje de consultas atendidas en plazo.

2.

Atención a la solicitud de visitas guiadas a las instalaciones y fondos del Archivo Provincial en el plazo máximo de 72 horas desde la recepción de la solicitud de la visita a través del formulario disponible en nuestra web: [https://www.dip-badajoz.es/cultura/archivo/index.php?seleccion=\\_vgrupos](https://www.dip-badajoz.es/cultura/archivo/index.php?seleccion=_vgrupos)

**INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes de visitas guiadas atendidas en plazo.

3.

Mantenimiento actualizado de la web con contenidos legibles y accesibles facilitando el acceso y la consulta de la ciudadanía.

**INDICADOR:** N° de quejas recibidas en relación a la no actualización de la información disponible en la web.

4.

Asesoramiento técnico a las diferentes unidades, dependencias y organismos adscritos a la Diputación de Badajoz en el plazo máximo de 1 semana desde la recepción de su solicitud por cualquier medio oral o escrito en los servicios siguientes:

- Estudio e identificación de series documentales.
- Organización de transferencias documentales.

**INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes de asesoramiento técnico atendidas en plazo.

5.

Asesoramiento técnico a los Archivos Municipales para la organización de sus archivos, equipamiento, instalaciones, elaboración de reglamentos y formación del personal en un plazo de 20 días máximo desde la recepción de solicitudes de asesoramiento por cualquier medio oral o escrito.

**INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes de asesoramiento técnico a los Archivos Municipales atendidas en plazo.

6.

Respuesta informativa en un plazo de 20 días máximo desde la recepción de solicitudes formales de los Ayuntamientos para la organización de sus Archivos Municipales, dentro del Convenio de Colaboración entre la Junta de Extremadura y la Diputación de Badajoz.

**INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes de organización de Archivos Municipales en colaboración con la Junta de Extremadura atendidas en plazo.

7.

Respuesta informativa en un plazo de 20 días máximo desde la recepción de solicitudes de digitalización selectiva y parcial de Archivos Municipales por cualquier medio oral o escrito.

**INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes informativas de digitalización de Archivos Municipales atendidas en plazo.

8.

Respuesta informativa en un plazo de 20 días máximo desde la recepción de solicitudes de restauración selectiva y parcial de Archivos Municipales por cualquier medio oral o escrito.

**INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes informativas de restauración de Archivos Municipales atendidas en plazo.

# DERECHO DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en el Archivo Provincial.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Archivo Provincial en relación con los servicios que se prestan.
- ✓ A ser informadas en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- ✓ A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- ✓ A recibir información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello debidamente regulado por el propio Archivo.
- ✓ A exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio cuando así corresponda legalmente.
- ✓ A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento del Archivo Provincial.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que pueda dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del Archivo Provincial en relación con el servicio que se apuntan.
- ✓ A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.

## QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por el Archivo Provincial podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- A través de la Sede Electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace sin firma electrónica: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=qs> y con firma electrónica: [https://sede.dip-badajoz.es/sede/tramitacionElectronica.do?asu\\_mod\\_cod=133&asu\\_cod=134&asunto=134&aplcorreo=4](https://sede.dip-badajoz.es/sede/tramitacionElectronica.do?asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=134&aplcorreo=4)
- De forma presencial mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- Mediante correo postal dirigido a las dependencias del Archivo Provincial o presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación de Badajoz en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: [calidad@dip-badajoz.es](mailto:calidad@dip-badajoz.es)
- Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa (<http://www.dip-badajoz.es/intranet/>) o en el Portal del Empleado.

Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas y entidades usuarias.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que el Archivo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia expresada por estas, en el plazo máximo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## NORMATIVA REGULADORA

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura.
- Ley 2/2007, de 12 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de Extremadura.
- Reglamento del sistema de archivos y gestión de documentos de la Diputación Provincial de Badajoz. (BOP, nº 172 de 7 de septiembre de 2017).
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

## ARCHIVO PROVINCIAL

---

Av. José María Alcaraz y Alenda, 1 (pasaje)  
06011 Badajoz

-  Teléfonos: 924 255 505 / 924 255 709
-  Correo electrónico: [archivo@dip-badajoz.es](mailto:archivo@dip-badajoz.es)
-  Web: <https://www.dip-badajoz.es/cultura/archivo/index.php>
-  Horario de atención al público: Lunes a Viernes de 9:00h a 14:00h.



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

---

### Delegación de Cultura y Deportes Servicio de Actividades Culturales y Deportivas

C/Felipe Checa, 23  
06071 Badajoz

-  Teléfono: 924 212 412
-  Correo electrónico: [cultura@dip-badajoz.es](mailto:cultura@dip-badajoz.es); [deporte@dip-badajoz.es](mailto:deporte@dip-badajoz.es)
-  Web: <https://www.dip-badajoz.es/cultura/index.php>
-  Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00h a 15:00h



**DIPUTACIÓN  
DE BADAJOZ**



Diputación de Badajoz apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible

**COORDINACIÓN GENERAL**

ÁREA DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

C/ OBISPO SAN JUAN DE RIBERA, 6

06071, BADAJOZ

Correo electrónico: [calidad@dip-badajoz.es](mailto:calidad@dip-badajoz.es)