

CARTA DE SERVICIOS

Patrimonio Documental e Bibliográfico da
Deputación de Pontevedra

IDENTIFICACIÓN E SERVIZOS PRESTADOS

O Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico (SPBD) insírese no organigrama da Deputación Provincial de Pontevedra como natural desenvolvemento do Arquivo-Biblioteca-Editorial, consecuencia da evolución e ampliación das funcións e actividades que, de forma específica, se levan a cabo nos campos documental e bibliográfico, co fin de difundir a información e a cultura.

A.-Arquivo. Patrimonio Documental

1.-Presentación e fins (Quen somos)

O patrimonio documental da Deputación de Pontevedra está constituído polo conxunto de documentos de calquera época producidos no exercicio das súas funcións, reunidos ou conservados polos órganos de Goberno, os servizos administrativos e técnicos da Deputación, os organismos autónomos e aquelas outras entidades que, aínda gozando de personalidade xurídica propia, se atopen vinculadas á Deputación Provincial; así como polas persoas físicas ao servizo da Deputación no exercicio das súas funcións e por aquelas persoas físicas ou xurídicas alleas á Deputación que fagan cesión ou doazón expresa dos seus documentos.

Igualmente forman parte do patrimonio documental da Deputación os documentos que ingresen no arquivo por doazón, compra ou legado.

O Arquivo da Deputación de Pontevedra (ADPO) é o conxunto orgánico de documentos de calquera época e soporte material, producidos, reunidos ou conservados no exercicio das súas funcións pola Deputación ao longo da súa historia, para a súa utilización na xestión administrativa, a información cidadá, a proxección cultural e a investigación científica.

De acordo coa lexislación vixente o Arquivo da Deputación de Pontevedra (ADPO) intégrase no Sistema de Arquivos de Galicia, formando parte da rede de arquivos das deputacións provinciais. O sistema de arquivos da Deputación de Pontevedra, dada a dificultade de organización e xestión dunha estrutura de catro niveis e atendendo a evidentes razóns de racionalidade económica, desenvólvese nunha estrutura sinxela, integrado funcionalmente por:

- a) O Arquivo da Deputación de Pontevedra (ADPO)
- b) Os arquivos de oficina e de xestión dos diferentes servizos administrativos e áreas de actuación da institución.
- c) Os arquivos de organismos autónomos, empresas públicas, padroados e consorcios e dos órganos que deles dependan creados no seu caso e mentres existan estes organismos.

En cada servizo ou dependencia da Deputación existirá un arquivo de oficina onde se custodiarán os documentos xerados neles ata a súa transferencia na debida forma ao arquivo da Deputación de Pontevedra. Os arquivos de oficina ou xestión estarán adscritos organicamente aos servizos, departamentos ou unidades administrativas da Deputación, cuxos titulares serán os responsables da custodia e conservación dos documentos que cada un produce, sen prexuízo das funcións técnicas que lle corresponden ao arquivo da Deputación. Nos organismos autónomos, empresas públicas, padroados e consorcios poden e deben crearse arquivos propios onde se organicen e conserven os documentos xerados. En caso de

desaparecer o órgano os documentos serán transferidos na súa totalidade ao Arquivo da Deputación de Pontevedra (ADPO).

O Arquivo da Deputación de Pontevedra (ADPO), en calidade de cabeza do sistema de arquivos, asume as competencias de administración, xestión e conservación de todos os documentos que superaron o seu ciclo de vida nos arquivos de oficina ou de xestión. Custodiará e organizará estes fondos, unha vez transferidos, respectando en todo momento a súa unidade de orixe, a súa estrutura orgánica e as condicións de acceso público dispostas. Para elo elaborará as normas necesarias que regulen o desenvolvemento das transferencias, procesos técnicos e servizos.

Comprende dúas áreas de actuación:

Arquivo Deputación: a súa función básica consiste en recoller, organizar e servir a documentación producida polos propios organismos da Deputación e aqueles outros fondos recibidos por vías e causas diversas (compras, doazóns...). Na actualidade mantén un notable fondo propio da institución e un numeroso grupo de fondos especiais.

Patrimonio Documental Provincial: desenvolve tarefas de información e asistencia técnica permanente en todo o que atinxe ó patrimonio documental existente na provincia, especialmente o das entidades locais segundo a función legal atribuída ás deputacións para lles proporcionar asistencia e cooperación xurídica, económica e técnica ós concellos.

2.-Servizos prestados (Que facemos)

Son funcións do Arquivo da Deputación de Pontevedra (ADPO):

- a) Reunir, organizar, conservar, comunicar e difundir os documentos xerados ou reunidos pola Deputación.
- b) Clasificar e ordenar os documentos e redactar os instrumentos de descrición necesarios para controlar e facer accesible os documentos.
- c) Establecer os criterios sobre transferencias de documentación dende os arquivos de oficina.
- d) Asesorar no seu caso ás diferentes dependencias sobre a aplicación de criterios correctos de clasificación e ordenación da súa produción documental e de xestión dos seus arquivos de oficina.
- e) Formular os criterios sobre a correcta localización física dos documentos, establecendo as condicións que han de reunir os locais de depósito e o mobiliario necesarias para a instalación e a seguridade dos documentos.
- f) Favorecer o mellor funcionamento da administración, proporcionando dun xeito rápido os documentos necesarios para a resolución dos trámites administrativos.
- g) Facilitarlles o acceso aos documentos aos usuarios interesados, así como aos instrumentos de descrición e asesoralo sobre os documentos en cantos aspectos poidan ser de utilidade.
- h) Colaborar no adecuado funcionamento do sistema de arquivos no seu conxunto, garantindo con iso o adecuado tratamento e conservación da totalidade do patrimonio documental da Deputación.

Servizo á Administración

Os servizos administrativos da Deputación poderán acceder á documentación custodiada no Arquivo mediante dous procedementos: a consulta e o préstamo. Cada oficina ten acceso libre á consulta dos documentos enviados por ela mesma e aos de libre acceso. Para o acceso dos documentos restrinxidos enviados por outra oficina, deberase especificar o motivo da solicitude.

Os membros da Corporación poderán consultar a documentación de libre acceso do arquivo igualmente mediante os dous procedementos citados. Para a de acceso restrinxido requirirase unha autorización previa.

O acceso á documentación provincial por parte doutras administracións queda regulado pola lei. Para acceder ás series clasificadas como restrinxidas deberase presentar un documento de solicitude asinado polo responsable do departamento que formula a consulta.

A consulta poderá realizarse directamente na sala do Arquivo cubrindo unha folla de consulta. Tamén se poderán realizar consultas por teléfono ou outros medios para a solicitude de informacións de expedientes concretos, ou datos precisos, sempre que non impliquen a interrupción do traballo habitual do arquivo.

O préstamo deberá solicitarse mediante a folla de préstamo correspondente segundo o modelo normalizado facilitado polo Arquivo. Os documentos prestados deberán devolvérselle ao Arquivo no prazo máximo de tres meses, en perfecto estado e sen modificación do seu contido. No caso de que se necesitase ampliar o prazo do préstamo deberase comunicar.

Os expedientes, libros ou documentos do Arquivo da Deputación non poderán saír das dependencias provinciais, salvo nos seguintes casos:

- a) Cando sexan requiridos polos tribunais de xustiza.
- b) Cando se acorde a súa reprodución mediante dixitalización, microformas ou calquera outro procedemento acordado para a súa mellor conservación ou para copias de seguridade.
- c) Para ser encadernado cando o formato do documento o requira.
- d) Para ser sometidos a procesos de restauración.
- e) Para a realización de exposicións.

En todos os casos adoptaranse as medidas necesarias para garantir a seguridade e a adecuada conservación dos documentos, así como o seu reintegro.

En ningún caso a extracción de documentos do Arquivo nos casos sinalados poderá facerse sen a autorización expresa e por escrito do director/a do Arquivo e a existencia claramente determinada dun responsable, persoa física ou xurídica que se faga cargo do seu traslado, custodia e devolución.

Deberá quedar no Arquivo unha fotocopia ou copia autorizada de todo documento orixinal remitido aos tribunais de xustiza, segundo o disposto no artigo 171.2 do Regulamento de organización, funcionamento e réxime xurídico das entidades locais.

Servizo aos cidadáns

Os cidadáns teñen dereito a consultaren libremente os documentos conservados no Arquivo da Deputación. Este dereito non ten máis limitación que a debida á natureza dos documentos, ao seu estado de conservación ou a outros factores derivados da lexislación vixente.

A consulta da documentación de libre acceso realizarase cubrindo a folla de consulta de documentación. A de acceso restrinxido deberá ter autorización expresa.

O Arquivo levará un rexistro de consultas externas. En ningún caso se lle poderá prestar documentación a persoal alleo á Deputación, salvo nos casos contemplados no artigo anterior.

Os investigadores terán libre acceso a todos os documentos que se conservan no Arquivo co fin de completar investigacións cuantitativas nas que non vaia facerse mención dos datos cualitativos das persoas afectadas, e previo compromiso por escrito de garantir debidamente a intimidade das persoas.

Cando os documentos do arquivo sexan microfilmados, dixitalizados, ou copiados por calquera outro sistema de reprodución, a consulta farase preferentemente sobre estes soportes, co fin de protexer os orixinais e preservalos dos danos derivados dun uso frecuente e dunha continua manipulación.

Os investigadores autorizados estarán obrigados a entregar unha copia do traballo realizado que pasará a formar parte do fondo bibliográfico do Arquivo. En caso da súa publicación entregaranse tres exemplares.

Copias e certificacións

Todos os cidadáns teñen dereito a que o Arquivo lles facilite copias dos documentos de libre acceso que se custodian nel, salvo no caso de que este procedemento afecte á conservación do documento solicitado ou este non reúna as condicións de conservación adecuadas para a súa copia.

Para a obtención de copias deberán cubrir a oportuna solicitude e efectuar o aboamento da taxa estipulada, no seu caso.

O arquiveiro, a petición dos interesados, poderá remitirle á Secretaría copias dos documentos depositados no arquivo provincial para a súa compulsa ou certificación.

A función básica do Arquivo é a conservación e tratamento de documentos producidos pola institución para facelos accesibles aos usuarios: cidadáns e oficinas da propia Deputación.

O Arquivo provincial desenvolve tamén un programa de asistencia técnica permanente en relación co patrimonio documental da provincia con actuacións estables especialmente nos concellos da provincia, ademais de prestar os seus servizos á propia institución e aos cidadáns, tamén a outras administracións, institucións privadas, empresas, asociacións...

Para desenvolver estes obxectivos comprometémonos a:

. Información

-Atender as solicitudes de información sobre os documentos custodiados no arquivo que se realicen de forma presencial ou non presencial.

-Informar dos servizos que ofrece o departamento e as súas normas de funcionamento.

-Asesorar na procura e localización dos documentos conservados, así como orientar no manexo das bases de datos e instrumentos de descrición elaborados polo Arquivo.

-Orientar aos cidadáns e, no seu caso, localizar documentos e antecedentes administrativos para a defensa dos seus dereitos e intereses.

-Servizo de referencia sobre os fondos documentais conservados noutros arquivos ou centros de información.

. Consulta e préstamo de documentos

-Atender as consultas de documentos realizadas presencialmente de acordo co establecido no Regulamento do Arquivo e no seu Anexo sobre acceso aos documentos.

-Atender os préstamos administrativos e consultas de información realizadas polos servizos administrativos da Deputación.

-Atender a consulta de documentos realizadas por outras Administracións Públicas.

-Tramitar préstamos temporais de documentos para actividades culturais de difusión.

. Reprodución de documentos

-Reprodución dos documentos conservados a petición dos usuarios, preferentemente por procedementos dixitais, de acordo coa lexislación vixente e coas ordenanzas fiscais correspondentes.

-Reprodución dos documentos para a súa difusión e acceso a través de plataformas dixitais a iniciativa propia ou da Institución.

En todo caso o persoal do Arquivo é o único autorizado a realizar reproducións dos documentos. En casos especiais, poderase autorizar a reprodución por medios alleos ao Arquivo, así como a saída dos documentos para este fin; nese caso deberá entregarse copia ao Arquivo. A reprodución mecánica poderá estar limitada en función do estado de conservación dos orixinais.

. Xestión documental

-Xestión das transferencias coa recepción, organización, descrición e instalación dos documentos, dacordo co calendario establecido no regulamento do Arquivo.

-Identificación, valoración, selección e eliminación de documentos no seu caso.

-Asesoramento aos servizos administrativos da Deputación de Pontevedra en materia de organización interna dos seus fondos, normalización das series documentais, organización das transferencias

-Posibilitar e tramitar ingresos de documentos de titularidade distinta á da Deputación mediante adquisición, doazón ou depósito, tanto de persoas públicas como privadas.

-Asesorar sobre xestión documental, arquivística e protección do patrimonio documental a outros arquivos, institucións e particulares.

. Difusión

-Facilitar o acceso aos fondos do Arquivo documental, tanto a consulta de documentos en formato orixinal coma dixital.

B.-Biblioteca. Patrimonio Bibliográfico

1.-Presentación e fins (Quen somos)

A colección da Biblioteca actuou inicialmente como soporte e apoio ás actividades da Administración provincial, ofrecendo o seu servizo a todas as áreas de traballo da Deputación Provincial e complementando especialmente o fondo documental do arquivo.

Na actualidade xestiona o fondo bibliográfico xurdido a partir dunha política de adquisicións, doazóns e intercambio bibliográfico e conta na súa organización coas seccións de monografías, hemeroteca, cartoteca, fondos sonoros e musicais, fondo gráfico e fondo audiovisual.

O seu obxectivo fundamental, aínda que tamén custodia unha pequena cantidade de fondos de carácter xeral, consiste na reunión, conservación e difusión dunha colección o máis ampla e representativa posible de fontes de información bibliográfica, audiovisual e cartográfica referentes á provincia de Pontevedra en xeral e a todos e cada un dos seus diferentes concellos en particular.

Organízase en tres áreas de xestión: *Monografías e Hemeroteca, *Fondos Audiovisuais e *Fondos cartográficos, que inclúe a xestión da Casa do Mapa, logo do convenio asinado co Instituto Geográfico Nacional

2.-Servizos prestados (Que facemos)

Para desenvolver estes obxectivos comprometémonos a:

. Información:

- Informar das actuacións que ofrece o departamento e as súas normas de funcionamento
- Ofrecer información e referencia (presencial, telefónica ou vía mail), que inclúe a elaboración de bibliografías sobre aspectos concretos de interese para os usuarios.
- Servir de referencia sobre fondos conservados noutras entidades da memoria (bibliotecas, arquivos, centros de documentación, etc.)

. Consulta e préstamo de documentos

- Ofrecer a posibilidade de consulta en sala de fondos bibliográficos, audiovisuais e cartográficos.
- Atender as consultas e peticións de fondos bibliográficos, audiovisuais e cartográficos realizadas presencialmente de acordo co establecido na normativa vixente.
- Atender a consulta de documentos realizadas por outras Administracións Públicas.
- Préstamo a domicilio (suxeito ás particulares condicións dos diferentes tipos de materiais)
- Tramitar préstamos temporais de documentos para actividades culturais de difusión, da Deputación ou doutras institucións, de xeito eficiente e seguro

. Reprodución de documentos

- Reprodución de documentos (rexerase polas normas internas da biblioteca en atención á conservación dos documentos, establecéndose o sistema máis adecuado á súa realidade)

. Difusión

- Favorecer a difusión dos fondos bibliográficos, cartográficos e audiovisuais existentes na Biblioteca a través de Internet, dacordo sempre coa lexislación vixente en materia de propiedade intelectual
- Organizar actividades culturais e de difusión dos fondos bibliográficos e colaborar con outras institucións, públicas ou privadas, na organización de actividades similares nas que se poida participar con fondos propios.

. Outros servizos

- Sala de lectura e investigación, con 18 postos de lectura e 5 dotados con terminais específicos para a consulta do catálogo e dos fondos dixitalizados.
- Wifi gratuito para temas relacionados coa investigación e os fondos da biblioteca.
- Alertas bibliográficas para manter permanentemente informados ós cidadáns que así o soliciten sobre os novos fondos que van pasando a formar parte da colección da biblioteca.
- Atención a solicitudes de adquisicións de fondos a petición de usuarios (desideratas) sempre que se axusten ós obxectivos e temático propia do Servizo

C.-Editorial

Coa función de lle dar forma e funcionalidade á liña que desde os seus inicios vén levando esta Institución provincial como Deputación Cultural, no que respecta á edición e difusión de publicacións nace o Servizo de Publicacións en 1986.

Desde aquela foi conformándose a actual Editorial como canle para que a Deputación achegue unha ampla gama de obras de produción propia.

Froito dunha coidada selección de campos temáticos que se adaptan ao interese da cidadanía, e abranguendo a edición en diferentes formatos, estas publicacións constitúen unha importante colaboración ao espectro bibliográfico do espazo cultural galego.

Prestación de servizos:

- . **Publicación** de traballos de investigación e obras de interese cultural de temática variada: historiografía, arte, literatura...
- . **Presentación, distribución e difusión** das obras editadas pola Deputación de Pontevedra
- . **Subvención** e colaboración para a edición de obras e traballos de interese que entren na liña editorial da Deputación de Pontevedra, segundo as Bases de subvencións de publicacións, remitidas para a súa aprobación.
- . **Organización de actividades** culturais e de difusión (presentación de publicacións, exposicións, visitas guiadas, roldas de prensa...).
- . **Colaboración** con outras institucións na organización de actividades culturais e de difusión.

DEREITOS DOS USUARIOS E USUARIAS DO SERVIZO DE PATRIMONIO DOCUMENTAL E BIBLIOGRÁFICO

Todas as persoas, tanto a título individual e no seu propio nome como en nome e representación das persoas xurídicas legalmente constituídas, teñen dereito a acceder mediante solicitude aos documentos e a información conservada no Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico, coas limitacións derivadas da diferente lexislación vixente.

O acceso ao Arquivo e Biblioteca é libre e gratuíto atendendo ás condicións establecidas na normativa vixente, ao estado de conservación dos documentos ou a outros motivos que, debido ao seu funcionamento, se poidan establecer.

A reprodución de documentos está suxeita ás posibilidades materiais e no seu caso ás taxas e prezos públicos correspondentes.

Os usuarios e usuarias do Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico teñen dereito a:

- A seren tratados con respecto e deferencia polo persoal do Servizo, que haberá de facilitarlles o exercicio dos seus dereitos e o cumprimento das súas obrigacións.

- A esixir responsabilidades das Administracións Públicas e autoridades, cando así corresponda legalmente.

- A recibir información e asesoramento especializado sobre os fondos e servizos que se ofrecen.

- Ao acceso aos fondos e á súa reprodución de acordo coas normas xurídicas, os procedementos establecidos e os medios existentes.

- Á protección dos datos de carácter persoal e, en particular, da seguridade e confidencialidade dos datos que figuren nos ficheiros, sistemas e aplicacións do Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico

Os usuarios e usuarias que acrediten a existencia dun interese lexítimo para acceder a documentos que conteñan datos persoais deben comprometerse formalmente a:

- Utilizar a información solicitada unicamente para as finalidades que xustificaron o acceso a ela e sempre conforme á normativa aplicable.

- Utilizar a información de forma estatística ou xenérica, sen solicitar nin publicar datos de persoas identificadas ou identificables que poidan comprometer o seu dereito á honra, a intimidade persoal ou familiar e a propia imaxe.

A estes efectos, entenderase que posúen interese lexítimo quen solicite o acceso para o exercicio dos seus dereitos e os investigadores/as que acrediten que o acceso se produce cunha finalidade histórica, científica e/ou estatística.

PARTICIPACIÓN DOS USUARIOS/AS

Os usuarios/as dos servizos poden:

-Acceder, mediante solicitude, á información pública nos termos previstos no artigo 105.b) da Constitución Española e na normativa vixente en materia de transparencia.

-Formular queixas e suxestións.

-Expresar a súa opinión

-Remitir escritos de comunicación postal ou electrónica á dirección do Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico.

-Doar publicacións froito do estudo e investigación dos fondos documentais conservados no Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico.

QUEIXAS E SUXESTIÓNS

Os usuarios/as do Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico poden presentar as súas queixas e suxestións sobre o funcionamento dos servizos prestados nas diferentes seccións e dependencias de dito servizo, conforme ao establecido no epígrafe “Queixas e suxestións” dos Procedementos da sede electrónica da Deputación de Pontevedra.

En todo caso pódense presentar suxestións e reclamacións:

- *na antedita sede electrónica da Deputación de Pontevedra
- *no servizo de información da Deputación de Pontevedra
- *nas dependencias do Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico
- *nas opcións de contacto de www.depo.gal
- *a través do mail “arquivo.depo.es ”

O prazo máximo de resolución é de tres meses.

NORMATIVA REGULADORA

De conformidade co disposto no artigo 37 da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, todos os

cidadáns teñen dereito a consultar libremente os documentos conservados no Arquivo da Deputación, sen máis limitación que a derivada da natureza dos documentos, do seu estado de conservación ou daqueles outros factores determinados pola lexislación vixente.

A denegación ou limitación deste dereito, nas circunstancias previstas na lexislación vixente, deberá producirse motivada e por escrito.

O persoal do Servizo do Patrimonio Documental e Bibliográfico é o único autorizado a realizar reproducións dos documentos. En casos especiais, poderase autorizar a reprodución por medios alleos ao centro, así como a saída dos documentos para este fin; nese caso deberá entregarse copia. A reprodución mecánica poderá estar limitada en función do estado de conservación dos orixinais.

Ademais da lexislación propia das administracións locais, tense en conta de xeito específico a seguinte normativa:

Lei Orgánica 1/1982, de 5 de maio, de Protección Civil do Dereito á Honra, á Intimidade Persoal e Familiar e á Propia Imaxe (BOE/BOE núm. 115, de 14 de maio de 1982).

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

Real Decreto Lexislativo 1/1996, de 12 de abril, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei de Propiedade Intelectual, regularizando, aclarando e harmonizando as disposicións legais vixentes sobre a materia (BOE/BOE núm. 97, de 22 de abril de 1996).

Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal (BOE/BOE núm.298, de 14 de decembro de 1999).

Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (BOE/BOE núm. 295, de 10 de decembro de 2013).

A Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno (DOG núm. 30, de 15.02.2016), no ámbito autonómico

Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas (BOE/BOE núm. 236, de 2 de outubro de 2015).

Lei 7/2014, de 26 de setembro, de arquivos e documentos de Galicia.

Lei 5/2012, de 15 de xuño, de bibliotecas de Galicia.

LEI 5/2016, de 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia.

Lei 17/2006, de 27 decembro. Normas reguladoras do Libro e da lectura de Galicia

DECRETO 14/2017, de 26 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento de ordenación da información xeográfica e da actividade cartográfica de Galicia.

Regulamento de Administración Electrónica da Deputación de Pontevedra.

Ordenanza Fiscal Taxa de documentos

Ordenanza Fiscal prezos públicos prestación de servizos

Regulamento do Arquivo da Deputación de Pontevedra

Norma que regula o proceso de transferencias no ADPO

Norma que regula a consulta do Arquivo da Deputación de Pontevedra

COMPROMISOS DE CALIDADE DO SERVIZO DE PATRIMONIO DOCUMENTAL E BIBLIOGRÁFICO

Compromiso de calidade	Prazos máximos de resposta	
Información		
Solicitudes de información realizadas sobre servizos, normas de funcionamento ou manexo de bases de datos ou instrumentos de descrición	Presencial	30 minutos
	Online	2 días
Atención e resposta das solicitudes sobre a documentación ou fondos bibliográficos do Servizo ou sobre documentación ou fondos conservados noutros centros de información	Presencial	2 días
	Online	15 días
Consulta e préstamo de fondos do SPDB		
Localización de documentos e antecedentes administrativos custodiados no do Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico para a defensa de dereitos e intereses dos cidadáns	7 días	
Atención e resposta á consulta de fondos bibliográficos	7 días	
Atención ás consultas de documentos fotográficos, sonoros e musicais e audiovisuais	7 días	
Atención ás consultas de fondos cartográficos	7 días	
Atención a préstamo de documentos solicitados polos servizos administrativos da Deputación	1 día	
Atención ás consultas de información realizadas polos servizos administrativos da Deputación	1 día	
Atención ás consultas de documentos realizadas por outras administracións	30 días	
Reprodución de fondos do SPDB		
Reprodución de documentos en papel (fotocopias)	Menos de 15 páxinas	Inmediata

	De 15 a 48 horas 100 páxinas
Reprodución de documentos fotográficos e audiovisuais (en formato dixital e condicionada polo calendario técnico do Servizo e o número de fondos e formatos solicitados)	15 días
Xestión documental	
Asesoramento aos servizos administrativos da Deputación en materia de organización interna dos seus fondos, normalización das series documentais, organización das transferencias	15 días
Asesoramento a outros arquivos, institucións e particulares en materia de xestión documental, arquivística e protección do patrimonio documental	15 días

INDICADORES

O Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico avaliará as súas actuacións tendo en conta o número de:

-Solicitudes de información realizadas presencialmente sobre servizos, normas de funcionamento ou manexo de bases de datos ou instrumentos de descrición, atendidas nun prazo inferior a 30 minutos de espera e porcentaxe sobre o total.

-Solicitudes de información realizadas online sobre servizos, normas de funcionamento ou manexo de bases de datos ou instrumentos de descrición, atendidas nun prazo inferior a 2 días e porcentaxe sobre o total.

-Atención e resposta das solicitudes realizadas presencialmente sobre a documentación ou fondos bibliográficos do Servizo ou sobre documentación ou fondos conservados noutros centros de información , atendidas nun prazo inferior a 2 días e porcentaxe sobre o total.

-Atención e resposta das solicitudes realizadas online sobre a documentación ou fondos bibliográficos do Servizo ou sobre documentación ou fondos conservados noutros centros de información, atendidas nun prazo inferior a 15 días e porcentaxe sobre o total.

-Atención e localización de documentos e antecedentes administrativos custodiados no Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico para a defensa de dereitos e intereses dos cidadáns atendidos nun prazo inferior a 7 días e porcentaxe sobre o total.

-Consultas de fondos bibliográficos, cartográficos e audiovisuais realizadas presencialmente atendidas nun prazo inferior a 30 minutos e porcentaxe sobre o total.

-Consultas de documentos fotográficos realizadas de forma non presencial atendidas nun prazo máximo de 7 días e porcentaxe sobre o total.

-Atención e préstamo de documentos solicitados polos servizos administrativos da Deputación atendidos nun prazo máximo de 24 horas e porcentaxe sobre o total.

-Atención ás consultas de información realizadas polos servizos administrativos da Deputación nun prazo máximo de 24 horas e porcentaxe sobre o total.

-Atención ás consultas de documentos realizadas por outras administracións atendidas nun prazo máximo de 30 días.

-Reprodución de documentos en papel (fotocopias)atendida de forma inmediata se a solicitude non supera un número de 15 ou no prazo máximo de 48 horas se a petición é de 15 a 100 copias.

-Reprodución de documentos fotográficos e audiovisuais, realizados en formato dixital e atendido nun prazo mínimo de 15 días ata un total de 10 documentos.

-Asesoramento aos servizos administrativos da Deputación en materia de organización interna dos seus fondos, normalización das series documentais, organización das transferencias, nun prazo máximo de 15 días e porcentaxe sobre o total.

-Asesoramento a outros arquivos, institucións e particulares en materia de xestión documental, arquivística e protección do patrimonio documental, nun prazo máximo de 15 días e porcentaxe sobre o total.

MEDIDAS QUE ASEGUREN A IGUALDADE DE XÉNERO, ATENDAN Á DIVERSIDADE, FACILITEN O ACCESO E MELLOREN AS CONDICIÓN DA PRESTACIÓN DO SERVIZO

Para asegurar a igualdade de xénero, o Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico está obrigado ao cumprimento do principio de igualdade de trato entre mulleres e homes, evitando discriminacións, directas ou indirectas por razón de sexo, tendo en conta a Guía de Comunicación inclusiva recentemente publicada pola Deputación de Pontevedra.

Para facilitar o acceso aos servizos prestados, o Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico conta con sinalización exterior e interior e dispón de zona de atención ao público.

As características arquitectónicas do Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico facilitan o acceso a colectivos con necesidades especiais.

SISTEMA DE ASEGURAMENTO DA CALIDADE

Estase valorando a implantación do Sistema de Xestión Ambiental segundo a norma UNE-NISO 14001:2004.

MEDIDAS DE CORRECCIÓN

Os usuarios/as que consideren que se incumpriron os compromisos declarados nesta carta poden dirixir un escrito ou reclamación á dirección do Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico da Deputación de Pontevedra, indicando a sección á que vai dirixido.

En caso de incumprimento, o servizo ou a sección correspondente dentro deste dirixirá unha carta de desculpas ao cidadán/á, indicando as medidas adoptadas para liquidar a deficiencia observada.

En caso de existir incumprimento e opcións factibles de mellora programaránse nas actuacións inmediatas a acometer de acordo coas posibilidades económicas e humanas, sen interferir o normal desenvolvemento das actividades en curso.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Enderezo:

Rúa Padre Amoedo 1, 36002-Pontevedra

Latitude: 42.4331 Lonxitude: -8.64181

Teléfonos: 986804100/886201000

Horario de atención ao público: luns a venres, de 8:30 14:30 h.

Correos electrónicos:

arquivo@depo.gal

biblioteca@depo.gal

arquivoaudiovisual@depo.gal

editorial@depo.gal

Sede electrónica:

<https://sede.depo.gal/web/>

Páxinas web

www.arquivos.depo.gal

www.depo.gal

Unidade responsable da Carta de Servizos: en cada sección do Servizo a persoa responsable.

Versión resumida

O Servizo de Patrimonio Documental e Bibliográfico insírese no organigrama da Deputación Provincial de Pontevedra como natural desenvolvemento do Arquivo-Biblioteca-Editorial, consecuencia da evolución e ampliación das funcións e actividades que, de forma específica, se levan a cabo nos campos documental e bibliográfico co fin de Este Servizo ten como finalidade a reunión, conservación, tratamento e difusión do patrimonio documental e bibliográfico xerado pola Deputación de Pontevedra no exercicio das súas competencias ao longo da súa historia, así como do patrimonio que, non sendo de titularidade provincial pero que está vinculado á provincia, fose ou poida ser adquirido, doado ou depositado nel.

CARTA DE SERVICIOS			
CENTRO XESTOR: SERVICIO DE PATRIMONIO DOCUMENTAL E BIBLIOGRÁFICO			
Servizos prestados	Indicadores de calidade	Compromisos	
1.- Servizos de información	Grao de cobertura	100%	
1.1. Solicitudes de información realizadas sobre servizos, normas de funcionamento ou manexo de bases de datos ou instrumentos de descrición	Prazo de resposta	Presencial	30 min.
		Online	2 días
1.2. Atención e resposta das solicitudes sobre a documentación ou fondos bibliográficos do Servizo ou sobre documentación ou fondos conservados noutros centros de información	Prazo de resposta	Presencial	2 días
		Online	15 días
2.- Servizos de consulta de documentos	Grao de cobertura	100%	
2.1. Localización de documentos e antecedentes administrativos custodiados no Servizo para a defensa de dereitos e intereses da cidadanía	Prazo de resposta	7 días	

2.2. Atención e resposta á consulta de fondos bibliográficos	Prazo de resposta	7 días
2.3. Atención ás consultas de documentos fotográficos, sonoros e musicais e audiovisuais	Prazo de resposta	7 días
2.4. Atención ás consultas de fondos cartográficos	Prazo de resposta	7 días
2.5. Atención ás consultas de información realizadas polos servizos administrativos da Deputación	Prazo de resposta	1 día
3.- Préstamo de documentos	Grao de cobertura	100%
3.1. Atención a préstamo de documentos solicitados polos servizos administrativos da Deputación	Prazo de resposta	1 día
3.2. Préstamo a domicilio suxeito a condicións particulares segundo os diferentes tipos de materiais e dispoñibilidade	Prazo de resposta	Inmediato
4.-Servizos de reprodución	Grao de cobertura	100%
4.1. Reprografía de documentos en papel (máximo 20 páxinas)	Prazo de resposta	Menos de 15 páxinas: Inmediato De 15 a 100 páxinas: 48 horas

4.2. Reprodución de documentos fotográficos e audiovisuais (en formato dixital e condicionada polo calendario técnico do Servizo e o número de fondos e formatos solicitados)	Prazo de resposta	15 días
5.- Servizos de xestión documental	Grao de cobertura	100%
5.1. Asesoramento aos servizos administrativos da Deputación en materia de organización interna dos seus fondos, normalización das series documentais, organización das transferencias	Prazo de resposta	15 días
5.2. Asesoramento a outros arquivos, institucións e particulares en materia de xestión documental, arquivística e protección do patrimonio documental	Prazo de resposta	15 días
6.- Outros servizos		
6.1. Sala de lectura e investigación (23 postos dos cales 12 están dotados de terminais específicos para consulta do catálogo e fondos dixitalizados)	1ªe 2ª Planta	