

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ESTUDIOS

I. Información

El centro ofrece un servicio de referencias por el que cualquier ciudadano recibe información general sobre el Instituto de América, el Legado Damián Bayón y en particular sobre cualquier tema histórico relativo a los mismos.

II. Consulta directa del Legado Damián Bayón

Constituye el principal servicio del Centro de Estudios Americanos. Implica la recepción o acogida del investigador, la atención personalizada en la Sala de Investigadores, la disponibilidad de todos los Instrumentos de Descripción existentes, la entrega para su consulta de los documentos solicitados por los investigadores, tanto en su forma original como en cualquier otro soporte, y seguimiento de su labor investigadora.

III. Consulta indirecta del Legado Damián Bayón

El investigador puede obtener información de los fondos documentales del Legado Damián Bayón mediante llamada telefónica o correspondencia de correo ordinario, electrónico o fax.

IV. Reproducción de documentos

El usuario, tanto si ha recibido la información a través de consulta directa como indirecta, puede solicitar la reproducción de los documentos de su interés. Son cuatro las modalidades: fotocopia (documentos sueltos y documentos de los que ya existe reproducción en microfilm o soporte digital) y fotografía (analógica o digital) o diapositiva (documentos figurativos).

El Centro, con la aprobación del Ayuntamiento de Santa Fe, posibilita a instituciones públicas y privadas y a particulares otras formas de reproducción de documentos con finalidad cultural: publicaciones convencionales, ediciones facsimilares, fotografías para exposiciones, etc.

V. Préstamos temporales de documentos

El Centro, mediante acuerdo municipal o decreto del alcalde que lo autorice, puede acceder al préstamo temporal de documentos solicitados por instituciones públicas y privadas para la exhibición de originales en exposiciones.

VI. Actividades culturales y educativas

El Centro organiza anualmente, junto con el Departamento de Historia del Arte de la Universidad de Granada, un curso sobre arte latinoamericano.

VII. Venta de publicaciones

Pueden adquirirse en el Centro las publicaciones del Instituto de América de Santa Fe (carteles, folletos, catálogos, etc.) y los títulos publicados en la *Colección Arte Americano*.

VIII. Derechos de los usuarios

Los usuarios del Centro tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Acceso libre y gratuito al Centro, con las condiciones establecidas en la normativa vigente.
- Acceso a la Sala de Investigación, previa acreditación y aceptación de las normas internas de la Sala y de los procedimientos y normas de reproducción de documentos.
- A recibir información sobre los fondos del Centro.

IX. Participación de los usuarios

Los usuarios del Centro pueden participar en la mejora y utilización de los servicios a través de las siguientes vías:

- Formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Mediante escritos dirigidos a la Dirección de este Centro, responsable de esta Carta de Servicios.
- La cumplimentación de cuestionarios sobre las condiciones de la prestación de los servicios.
- Donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Centro.

X. Sistemas de aseguramiento de la calidad

Aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene en el trabajo.

Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalizado.

XI. Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- En el Libro de Quejas y Sugerencias habilitado en el Centro y en el Registro General del Ayuntamiento de Santa Fe, según el modelo aprobado por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero.
- Las quejas se harán constar en el correspondiente libro, o en cualquier otro formato o carta, por escrito, y serán firmadas, en tanto que las sugerencias pueden ser anónimas.
- Mediante llamada telefónica, fax, correo postal y correo electrónico a la Dirección del Centro.

XII. Compromisos de calidad

El Centro de Estudios Americanos “Damián Bayón” del Instituto de América de Santa Fe, Granada, ofrece sus servicios con los siguientes compromisos de calidad:

- Información personalizada al investigador que asiste por primera vez al Centro sobre la estructura y contenido de sus fondos documentales y bibliográficos, facilitándole los requisitos para el acceso y consulta de éstos de forma inmediata y proporcionándole atención y asesoramiento por personal técnico.
- Entrega de la documentación solicitada en la Sala de Investigación en el plazo máximo de 5’.
- Reserva de unidades de instalación, cuando así lo solicite el investigador, durante 5 días.
- Expedición de documento acreditativo de asistencia en la Sala de Investigación el plazo de 24 horas.
- Reproducción inmediata en fotocopias de aquellos documentos que, de forma justificada, sea solicitada en Sala por el investigador en su jornada de trabajo (hasta un máximo de 25 fotocopias por usuario y día), salvo en aquellos casos en que el estado de conservación o los derechos de autor lo impidan.
- Respuesta a las consultas de información por fax, teléfono o correo electrónico, recibidas en el Centro en un plazo máximo de 15 días.
- Las reproducciones de documentos solicitadas en el Centro se facilitarán en los plazos siguientes:
 - Fotocopias: tres meses (hasta 100 fotocopias por mes/usuario).
 - Diapositiva color 35 mm, un mes (hasta 10 diapositivas color 35 mm por mes/usuario)
 - Reproducción digital de documentos que no tienen copia en dicho soporte: una semana (hasta 25 imágenes por mes/usuario).
 - Autorización para la obtención de fotografías por medios ajenos al Centro: autorización y concertación de cita previa en un plazo máximo de 24 horas.
 - Facilitar a los investigadores un cuestionario sobre las condiciones de prestación de los servicios.
 - Respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo inferior a 20 días.

XIII. Indicadores del nivel de calidad

Para medir el nivel de calidad reflejado en los anteriores compromisos, se atenderá al número de:

- Usuarios atendidos de forma personalizada en la Sala de Investigación y porcentaje sobre el total.
- Documentos servidos en Sala en el plazo de 5’ y porcentaje sobre el total de documentación solicitada.
- Unidades de instalación reservadas para su consulta durante 5 días y porcentaje sobre el número total de las consultadas.

- Documentos acreditativos de asistencia a la Sala de Investigación expedidos en 24 horas y porcentaje sobre el número total de los solicitados por los usuarios.
- Solicitudes de hasta 25 fotocopias atendidas en el plazo de 24 horas y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las consultas por correspondencia en el plazo máximo de 15 días, a partir de la fecha de entrada, y porcentaje sobre el total de las consultas.
- Solicitudes de entre 25 y 100 fotocopias atendidas en el plazo de 3 meses y porcentaje sobre el total.
- Diapositivas en color, de 35 mm., realizadas en el plazo de 1 mes y porcentaje sobre el total.
- Copias digitales realizadas en el plazo de 1 mes y porcentaje sobre el total.
- Felicitaciones recibidas y porcentaje respecto al número de quejas y sugerencias.
- Reseñas sobre el Centro en los medios de comunicación.

XI. Información general

HORARIO

De lunes a viernes: 8:30 a 14:30

Meses de junio, julio, agosto y septiembre: 8:30 a 13:30

Cerrado: sábados, domingos y festivos.

LOCALIZACIÓN Y DIRECCIONES

Postal: Plaza de España, s/n. 18320 Santa Fe, Granada (España)

Telefónica:

958511203

958513004

Telemáticas:

Fax: 958511203

E-mail: insamerica@yahoo.es

Página web: <http://www.institutodeamerica.es>