

CARTA DE SERVICIOS
DEL
ARCHIVO MUNICIPAL
DEL AYUNTAMIENTO
DE MÓSTOLES

Compromisos de calidad del Archivo Municipal
en la prestación de los servicios públicos



AYUNTAMIENTO DE
Móstoles
CONCEJALÍA DE HACIENDA Y PATRIMONIO



1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS	5
3. NORMATIVA GENERAL	8
4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	
4.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS	9
4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS	10
5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	11
6. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	12
7. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	
7.1. CONSULTAS Y PRÉSTAMOS	13
7.2. ASESORAMIENTO	13
7.3. REPROGRAFÍA	13
7.4. INFORMACIÓN	14
7.5. BIBLIOTECA TÉCNICA	14
8. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	15
9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	18
10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICAS, TELÉFONO Y HORARIO	19
10.2. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE	19
11. AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA	20



La **Carta de Servicios del ARCHIVO MUNICIPAL** del Ayuntamiento de Móstoles es un documento a través del cual se informa públicamente a los ciudadanos de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los servicios.

Esta Carta de Servicios representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión propia de Archivo Municipal y en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a los ciudadanos.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del Archivo Municipal del Ayuntamiento de Móstoles se pretende:

- Introducir y dar a conocer la gestión de calidad de los servicios que presta a los ciudadanos en general.
- Introducir la mejora continua en sus procesos de funcionamiento.
- Mejorar la atención del Archivo Municipal a las necesidades de los usuarios.
- Adquirir compromisos de calidad en la prestación de servicios de forma voluntaria.
- Informar públicamente sobre los compromisos de calidad que asumimos.
- Informar públicamente sobre los derechos y obligaciones de los usuarios.



2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

El Archivo Municipal tiene por misión la organización, conservación y servicio de los documentos producidos y recibidos por el Ayuntamiento de Móstoles y sus organismos autónomos, para que sirvan como antecedente y fundamento en la gestión administrativa, para garantizar la transparencia de la gestión pública y el ejercicio de los derechos ciudadanos, y para preservar la memoria colectiva de la sociedad.

VISIÓN

La visión del Archivo Municipal en su triple función de servicio transversal del Ayuntamiento, servicio público, de libre acceso a los ciudadanos, con los únicos límites que señala la legislación vigente, y como centro que contiene y custodia el patrimonio documental de Móstoles, es lograr ser eficaz fuente de información y garantía para la gestión administrativa, para los intereses ciudadanos y para el futuro conocimiento de la historia del municipio.

VALORES

- Legalidad y efectividad en el cumplimiento del derecho de acceso a la información y a los documentos, así como a la privacidad de las personas.
- Objetividad e igualdad de trato a todos los usuarios
- Imparcialidad y respeto en la prestación de los servicios
- Eficacia, buscando no solo la mejor manera de hacer las cosas, sino cumpliendo los principios de racionalidad, economía y eficacia que han de regir la Administración pública
- Cooperación y colaboración con el resto de departamentos y servicios municipales, que requieran el asesoramiento de los profesionales del Archivo.
- Transparencia en el servicio de la información, sin hacer reservas u ocultación de datos en beneficio de nadie. Y transparencia en la gestión, que ponemos de manifiesto en las memorias anuales del Archivo.
- Respeto a la procedencia y el orden original de los documentos a lo largo de todo su ciclo vital, para facilitar el conocimiento de los procesos y procedimientos que dieron origen a los documentos.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

2.2.1. ORGANIZACIÓN

El Archivo Municipal, responsable de la Carta de Servicios, dispone dentro de su estructura de una Biblioteca Técnica, orientada al apoyo del trabajo de los empleados municipales, y en la que los investigadores pueden encontrar obras especializadas de referencia para su consulta.

2.2.2. FUNCIONES

2.2.2.1. ARCHIVO

- Coordinar y controlar el funcionamiento de los distintos archivos de gestión, así como proporcionar el asesoramiento técnico necesario a las unidades y a su archivo de gestión, con el fin de conseguir la correcta conservación y tratamiento técnico de los documentos de archivo, de acuerdo con las normas específicas que correspondan a cada serie documental.
- Recibir los documentos que son transferidos desde los archivos departamentales y organismos municipales.
- Llevar a cabo el proceso de identificación de series y elaborar el cuadro de clasificación
- Describir los documentos, según el nivel de descripción que le corresponda a la serie de la que forman parte.
- Llevar a cabo estudios de valoración documental a fin de elevar las correspondientes propuestas de eliminación o, en su caso, de conservación permanente de documentos, en aplicación del procedimiento establecido por la normativa vigente.
- Conservar los documentos que son transferidos desde los archivos departamentales y organismos autónomos hasta que puedan aplicarse las resoluciones adoptadas por el órgano competente, una vez establecido su valor documental y el plazo de conservación que corresponda a cada serie.
- Participar en los equipos multidisciplinares encargados del diseño e implementación de los sistemas de gestión de los procedimientos administrativos tramitados en soporte electrónico
- Tramitar los expedientes de eliminación de documentos, una vez cumplidos los requisitos exigidos por la normativa vigente y de acuerdo con los calendarios de conservación aprobados.
- Garantizar la conservación del patrimonio documental, procurando las condiciones más adecuadas de instalación y aplicando, en caso necesario, programas de reproducción de los documentos en papel en soportes alternativos y valorando las estrategias que se hayan de aplicar para la conservación a largo plazo de los documentos electrónicos con todas sus cualidades de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los mismos.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a los documentos públicos en la forma establecida en la normativa.
- Participar en la política cultural impulsando programas de difusión del patrimonio documental custodiado.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

2.2.2. BIBLIOTECA TÉCNICA

- Crear y gestionar una colección bibliográfica propia (en cualquier formato y soporte) con la finalidad de dar soporte teórico y técnico a las acciones administrativas realizadas por el Ayuntamiento a través de sus distintos servicios y personal habilitado para ello.
- Realizar el tratamiento técnico descriptivo y clasificadorio de los fondos que se incorporen a la colección a fin de habilitar un catálogo propio que facilite su identificación y localización.
- Identificar y facilitar el acceso a otros instrumentos de información externos que completen la propia: bases de datos, bibliografías, catálogos, etc.
- Coordinar y proporcionar asistencia técnica a los departamentos que contemplen o puedan contemplar la documentación bibliográfica como material básico de apoyo para su acción profesional.
- Mantener un servicio de préstamo y desideratas permanentemente con el fin de facilitar la petición y circulación de los materiales bibliográficos por parte de los distintos departamentos.
- Suministrar información general a los órganos municipales de los fondos existentes en el Ayuntamiento mediante los sistemas al uso (sumarios, novedades, vaciados, relación de obras, catálogos específicos, sistemas de difusión selectiva, exposiciones, etc.)
- Establecer relaciones de intercambio de información y técnicas bibliográficas con otras bibliotecas y centros externos a la administración municipal incluyendo el préstamo interbibliotecario.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

2.2.3. OBJETIVOS

El servicio de Archivo Municipal de Móstoles se plantea como objetivos importantes los siguientes:

2.2.3.1. ARCHIVO MUNICIPAL

- Recoger los documentos producidos por la gestión municipal para su correcta conservación y posterior servicio.
- Promover la creación de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos.
- Realizar trabajos de conservación de los documentos
- Atender el servicio de préstamos y consultas
- Ejecutar trabajos de selección y organización de documentos para su digitalización con fines divulgativos y como medio de asegurar la conservación de los originales

2.2.3.2. BIBLIOTECA TÉCNICA

- Servir de apoyo documental a la gestión de los distintos departamentos y organismos municipales.
- Servir de apoyo a la mejora continua de la formación de los empleados municipales.
- Como biblioteca de apoyo a la gestión administrativa, facilitar en el servicio de préstamo la flexibilidad necesaria para que los usuarios puedan utilizar el material bibliográfico suministrado el tiempo fijado por ellos mismos, mediante el establecimiento de periodos de préstamo adaptados a las necesidades de los usuarios, siempre que ello no suponga perjuicio a un tercero.
- Mejorar la calidad de los servicios que presta la Biblioteca Técnica.
- Determinar en cada caso las mejoras prácticas y optimizar los procesos y servicios.
- Realizar el proceso técnico de las publicaciones.
- Incrementar el fondo bibliotecario.



Los principales textos legales a los que ajustará su actuación el Archivo Municipal son:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (BOE de 2 de octubre de 2015)
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE de 23 de junio de 2007)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE de 14 de diciembre de 1999)
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual. (BOE de 22/04/1996)
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del patrimonio histórico español (BOE de 29 de junio de 1985)
- Ley 4/1993, de 21 de abril, de archivos y patrimonio documental de la Comunidad de Madrid (BOE de 10 de junio de 1993)
- Reglamento del Archivo Municipal, aprobado en Pleno de 30/11/1994 y publicado en el BOCM de 21/02/1995

4.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A ser tratado con imparcialidad, sin discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A recibir en todo momento un trato correcto, respetuoso y esmerado.
- A ser informado sobre los servicios que se prestan
- A identificar a los funcionarios y a la confidencialidad de la información sobre los servicios prestados.
- A obtener información y orientación acerca de actuaciones o servicios que se prestan.
- A ser atendido por personal cualificado.
- A exigir responsabilidades a la Administración y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente





4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto al resto de ciudadanos y a los funcionarios del Archivo Municipal.
- Aportar al Archivo Municipal, la identificación, los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Complimentar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos al Archivo Municipal.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.



Los ciudadanos podrán participar y colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- El Sistema de Sugerencia y Reclamaciones
- Ruegos y preguntas en las sesiones del Pleno de la Corporación y de las Juntas de Distrito.
- Presentación de instancias en las Oficinas de Registro
- Las encuestas ciudadanas de percepción, expectativas y necesidades de satisfacción de los servicios
- Teléfonos de atención al ciudadano recogidos en el apartado 10 de esta Carta
- A través de Plenos y Consejos de Distrito conforme al Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles.



El Ayuntamiento de Móstoles pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de presentar sugerencias y reclamaciones mediante el procedimiento establecido en el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal:

“El derecho a la presentación de reclamaciones y sugerencias podrá ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad. “



7.1. CONSULTAS Y PRÉSTAMOS

7.1.1. CONSULTAS

- a) Internas (presencial, telefónica, correo electrónico, correo postal)
- b) Externas (presencial, telefónica, correo electrónico)
 - Ciudadanos
 - Investigadores

7.1.2. PRÉSTAMOS

- a) Interno, únicamente a personal de oficinas y departamentos municipales y a miembros de la Corporación municipal.

7.2. ASESORAMIENTO

- a) Interno, en materia de gestión de documentos y organización de archivos
- b) Sobre la consulta del fondo documental del Archivo y orientación en la investigación.
- c) Sobre bibliografía de la ciudad de Móstoles y su historia
- d) Información general de forma presencial, por teléfono, por correo postal y por correo electrónico.

7.3. REPROGRAFÍA

- a) Internas (papel y digital)
- b) Externas (papel y digital). Este servicio está sujeto a la ordenanza fiscal de las tasas por expedición de documentos administrativos:
 - Ciudadanos
 - Investigadores



7.4. INFORMACIÓN

- a) Información general a cerca del fondo documental del Archivo de forma presencial, por teléfono, por correo postal y por correo electrónico
- b) Información sobre el contenido de los documentos

7.5. BIBLIOTECA TÉCNICA

- a) Servicio de información y atención al usuario. Búsqueda y elaboración de bibliografías.
- b) Consulta de bases de datos jurídicas y otros recursos de información técnica.
- c) Catálogo de la Biblioteca Técnica, servicio de acceso, mediante préstamo, a las publicaciones en papel y otros soportes, de la colección de la Biblioteca Técnica.
- d) Desideratas.
- e) Servicio de reproducción de materiales bibliográficos.
- f) Servicio de obtención de materiales no disponibles en la Biblioteca Técnica mediante su solicitud a otros centros bibliotecarios o de documentación.
- g) Mantenimiento de sistemas de información de contenidos a los usuarios de la Biblioteca (zona web, información de sumarios, novedades bibliográficas...)



SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
CONSULTAS Y PRÉSTAMOS		
Consultas presenciales o telefónicas sobre el fondo documental, orientación en la investigación o información histórica.	Se atenderán de forma inmediata en un tiempo no superior a 10 minutos	% de consultas solicitadas y atendidas en un tiempo menor o igual a 10 minutos
Consultas recibidas mediante correo electrónico o postal sobre el fondo documental, orientación en la investigación o información histórica	Se responderán en el plazo de 3 a 15 días respectivamente.	% de consultas recibidas y atendidas en un tiempo menor o igual al plazo establecido de 3 a 15 días
Préstamo de documentos solicitado de manera presencial	Se resolverá de forma inmediata en un tiempo no superior a 10 minutos	% de documentos solicitados, entregados en un tiempo menor o igual a 10 minutos
Préstamo de documentos solicitado mediante correo interno o correo electrónico	Se resolverá en el plazo de 1 a 3 días respectivamente	% de documentos solicitados, atendidos en un tiempo menor o igual al plazo establecido de 1 a 3 días
ASESORAMIENTO		
En materia de gestión de documentos y organización de archivos	Resolver las consultas planteadas por los departamentos	% de consultas resueltas respecto al total de las planteadas
Sobre la consulta de fondo documental del Archivo y orientación en la investigación o información histórica	Si se solicita de manera presencial, se resolverá de forma inmediata	% de consultas resueltas respecto al total de las planteadas
	Si se solicita mediante correo electrónico o postal se resolverá en el plazo de 3 a 15 días respectivamente	% de consultas resueltas respecto al total de las planteadas en un tiempo menor o igual al plazo establecido de 3 a 15 días
Sobre bibliografía de la ciudad de Móstoles y su historia	Si se solicita de manera presencial, se resolverá de forma inmediata	% de consultas resueltas respecto al total de las planteadas
	Si se solicita mediante correo electrónico o postal se resolverá en el plazo de 3 a 15 días respectivamente	% de consultas resueltas respecto al total de las planteadas en un tiempo menor o igual al plazo establecido de 3 a 15 días



SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
REPROGRAFÍA		
Solicitudes externas de reproducción de documentos, realizadas de manera presencial	Se resolverán de forma inmediata, una vez recibido el justificante de pago de la tasa correspondiente, en un tiempo no superior a 10 minutos	% de documentos solicitados para su reproducción, entregados en un plazo no superior a 10 minutos
Solicitudes externas de reproducción de documentos, realizadas por teléfono o correo electrónico	Se resolverán, una vez recibido el justificante de pago de la tasa correspondiente, en el plazo de 3 a 15 días respetivamente	% de documentos solicitados para su reproducción, entregados en un tiempo igual o menor al plazo establecido de 3 a 15 días
Solicitudes internas de reproducción de documentos, realizadas de manera presencial	Se resolverán de forma inmediata en un tiempo no superior a 10 minutos	% de documentos solicitados para su reproducción, entregados en un plazo no superior a 10 minutos
Solicitudes internas de reproducción de documentos, realizadas por teléfono, correo interno o correo electrónico	Se resolverán en el plazo de 1 día las solicitadas por teléfono ; y en 3 días las solicitadas por correo interno o correo electrónico	% de documentos solicitados para su reproducción, entregados en un tiempo igual o menor al plazo establecido de 1 a 3 días
INFORMACIÓN		
Información general a cerca del fondo documental del Archivo	Si se solicita de manera presencial, se resolverá de forma inmediata en un tiempo no superior a 10 minutos.	% de solicitudes atendidas, respecto al total de las recibidas, en un tiempo igual o menor a 10 minutos
	Si se solicita mediante correo electrónico o postal se resolverá en el plazo de 3 a 15 días.	% de solicitudes atendidas, respecto al total de las recibidas, en un tiempo menor o igual al plazo establecido de 3 a 15 días
Información sobre el contenido de los documentos	Se resolverá de 1 a 15 días independientemente de su modo de solicitud, al ser necesaria la búsqueda previa y elaboración de la información.	% de solicitudes atendidas, respecto al total de las recibidas, en un tiempo menor o igual al plazo establecido de 1 a 15 días



SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
BIBLIOTECA TÉCNICA		
Desideratas	Conseguir los materiales bibliográficos con origen nacional demandados por los usuarios personales y departamentales, en al menos 15 días	% de consecución sobre las solicitudes recibidas % de consecución de las solicitudes recibidas en menos de 15 días
Servicio de préstamo	Facilitar el acceso a los ejemplares propios de la colección de la Biblioteca Técnica remitiendo los mismos al petionario al siguiente día hábil de la petición, siempre que esté disponible.	% de ejemplares remitidos al día siguiente hábil
Renovación e incremento anual de la colección propia de la Biblioteca	Incrementar un mínimo del 5% con nuevos títulos o nuevas ediciones los existentes en la colección de la Biblioteca Técnica	% de crecimiento de los fondos respecto al 5% proyectado
Atención de consultas de información bibliográfica	Atender de forma inmediata todas las consultas de información planteadas a la Biblioteca y responder en el plazo de 3 días las consultas especializadas	% de atención de consultas atendidas de forma inmediata, respecto a las solicitadas % de atención de consultas atendidas en menos de tres días, respecto a las solicitadas
Facilitar los materiales bibliográficos en el soporte solicitado por los usuarios	Entregar la información al usuario en los soportes que solicite (papel, digital, correo electrónico, etc.	% de consecución de los soportes solicitados, respecto a los solicitados



El Archivo Municipal pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimientos de compromisos:

- a) Carta de disculpas al ciudadano**, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale.
- b) Llamada personal al ciudadano** a fin de subsanar errores cometidos, en caso de atención telefónica.
- c) Nueva tramitación de una gestión en un tiempo de ejecución mínimo**, ante un error de la Archivo Municipal
- d) Posibilidad facilitar al ciudadano** mediante todos los canales posibles el contacto con los responsables de los diferentes servicios implicados.



La Carta de Servicios de la Archivo Municipal se publica en el año 2016 y estará vigente hasta el año 2018. No obstante lo anterior, se podrá con anterioridad a dicha fecha realizar las revisiones o actualizaciones de la misma si así se considera conveniente.