

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

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.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

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.*”

### DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONOS Y HORARIOS

#### UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

##### Dirección:

Ayuntamiento de Móstoles  
Pza. España, nº 1, 4ª planta, 28934 Móstoles  
Teléfono: 91 664 75 54  
Fax: 91664 75 95  
Correo electrónico: [archivo@ayto-mostoles.es](mailto:archivo@ayto-mostoles.es)

#### MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

##### METRO:

Línea 12 Metrosur  
Estación: “Pradillo”

##### RENFE:

Línea C-5: Móstoles-El Soto / Atocha / Fuenlabrada / Humanes  
Estación: “Móstoles”

**AUTOBÚS:** <http://www.ctm-madrid.es/>



PLAZA DE ESPAÑA, 1. 28934 MÓSTOLES. MADRID

## CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES

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



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.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

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.

# 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.

# COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>CONSULTAS Y PRÉSTAMOS</b>		
<b>Consultas presenciales o telefónicas sobre el fondo documental, orientación en la investigación o información histórica.</b>	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
<b>Consultas recibidas mediante correo electrónico o postal sobre el fondo documental, orientación en la investigación o información histórica</b>	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
<b>Préstamo de documentos solicitado de manera presencial</b>	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
<b>Préstamo de documentos solicitado mediante correo interno o correo electrónico</b>	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
<b>ASESORAMIENTO</b>		
<b>En materia de gestión de documentos y organización de archivos</b>	Resolver las consultas planteadas por los departamentos	% de consultas resueltas respecto al total de las planteadas
<b>Sobre la consulta de fondo documental del Archivo y orientación en la investigación o información histórica</b>	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
<b>Sobre bibliografía de la ciudad de Móstoles y su historia</b>	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
<b>REPROGRAFÍA</b>		
<b>Solicitudes externas de reproducción de documentos, realizadas de manera presencial</b>	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
<b>Solicitudes externas de reproducción de documentos, realizadas por teléfono o correo electrónico</b>	Se resolverán, una vez recibido el justificante de pago de la tasa correspondiente, en el plazo de 3 a 15 días respectivamente	% de documentos solicitados para su reproducción, entregados en un tiempo igual o menor al plazo establecido de 3 a 15 días
<b>Solicitudes internas de reproducción de documentos, realizadas de manera presencial</b>	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
<b>Solicitudes internas de reproducción de documentos, realizadas por teléfono, correo interno o correo electrónico</b>	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
<b>INFORMACIÓN</b>		
<b>Información general a cerca del fondo documental del Archivo</b>	Si se solicita de manera presencial, se resolverá de forma inmediata en un tiempo no superior 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 igual o menor a 10 minutos  % de solicitudes atendidas, respecto al total de las recibidas, en un tiempo menor o igual al plazo establecido de 3 a 15 días
<b>Información sobre el contenido de los documentos</b>	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
<b>BIBLIOTECA TÉCNICA</b>		
<b>Desideratas</b>	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
<b>Servicio de préstamo</b>	Facilitar el acceso a los ejemplares propios de la colección de la Biblioteca Técnica remitiendo los mismos al peticionario al siguiente día hábil de la petición, siempre que esté disponible.	% de ejemplares remitidos al día siguiente hábil
<b>Renovación e incremento anual de la colección propia de la Biblioteca</b>	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
<b>Atención de consultas de información bibliográfica</b>	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
<b>Facilitar los materiales bibliográficos en el soporte solicitado por los usuarios</b>	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

