



Ayuntamiento de la Villa de

Móstoles

Concejalía de Digitalización,
Nuevas Tecnologías y Archivo

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES

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

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE MOSTÓLES

ÍNDICE

	<u>PÁG</u>
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL	3
2.1. Misión, Visión y Valores	3
2.2. Datos Identificativos	4
3. NORMATIVA GENERAL	6
4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	6
4.1. Derechos de los usuarios	6
4.2. Responsabilidades de los usuarios	6
5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	7
6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	7
7. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	7
7.1. Consultas y Préstamos	7
7.2. Asesoramiento	7
7.3. Reprografía.....	8
7.4. Información.....	8
7.6. Biblioteca Técnica	8
8. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	8
9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	10
10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	10
10.1. Dirección postal, electrónica, teléfono y horario	10
10.2. Medios de acceso y transporte.....	11
11. AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA	11

1. INTRODUCCIÓN

La **Carta de Servicios del ARCHIVO MUNICIPAL** del Ayuntamiento de Móstoles es un documento que informa públicamente a la ciudadanía 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 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. DATOS DE CARÁCTER GENERAL

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. Funciones

- 
- 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.

2.2.3. Objetivos

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

- Recoger los documentos producidos por la gestión municipal para su correcta conservación y posterior servicio.

- Realizar trabajos de conservación y restauración 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

3. NORMATIVA GENERAL

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

- Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid
- Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid
- Ley 16/1985, de Patrimonio Histórico Español
- Reglamento del Archivo Municipal de Móstoles

4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

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.
- Cumplimentar 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.

5. 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 Asistencia en materia de Registro y Atención Ciudadana](#)
- 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.
- A través del [Portal del Archivo Municipal de Móstoles](#)

6. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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.”

También es posible [presentar una sugerencia o reclamación de forma electrónica](#) accediendo al apartado de listado de trámites disponibles de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Móstoles.

7. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

7.1. CONSULTAS Y PRÉSTAMOS

7.1.1. Consultas

- a) Internas (presencial, telefónica, correo electrónico, correo postal)
- b) Externas (on line, 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) 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 on line, 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 on line, presencial, por teléfono, por correo postal y por correo electrónico
b) Información sobre el contenido de los documentos

8. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
CONSULTAS Y PRÉSTAMOS		
Consultas recibidas sobre el fondo documental, orientación en la investigación o información histórica	Responder el 99% de las consultas un el plazo máximo de 15 días, dependiendo del volumen de información solicitada.	% de consultas resueltas en un tiempo menor o igual a 15 días
Préstamo de documentos	Resolver el 99% de las solicitudes de préstamos en un tiempo no superior a 3 días laborables.	% de préstamos entregados en un tiempo menor o igual a 3 días laborables.
ASESORAMIENTO		
En materia de gestión de documentos y organización de archivos	Resolver el 90% de las consultas planteadas por las Unidades Tramitadoras, ciudadanos e investigadores en un plazo máximo de 7 días	% de consultas resueltas en un plazo menor o igual a 7 días.
Sobre la consulta de fondo documental del Archivo y	Resolver el 90% de las consultas sobre fondo documental del Archivo y orientación en la	% de consultas resueltas en un tiempo menor o igual a 15 días

orientación en la investigación o información histórica	investigación o información histórica en un plazo máximo de 15 días	
Sobre bibliografía de la ciudad de Móstoles y su historia	Resolver el 90% de las consultas sobre bibliografía de la ciudad de Móstoles y su historia en un plazo inferior a 15 días	% de consultas resueltas en un tiempo menor o igual a 15 días
REPROGRAFÍA		
Solicitudes de reproducción de documentos realizadas de forma NO presencial (telefónica, correo electrónico ...)	Responder el 90% de las solicitudes de reproducción de documentos realizadas de forma no presencial en un plazo máximo de 15 días, dependiendo del volumen de información solicitada.	% de documentos entregados en un tiempo igual o inferior a 15 días
Solicitudes presenciales de reproducción de documentos.	Resolver el 90% de solicitudes presenciales de reproducción de documentos de forma inmediata en un período de tiempo no superior a 1 jornada laboral.	% de documentos entregados en el día solicitado
INFORMACIÓN		
Información general a cerca del fondo documental del Archivo	Resolver el 80% de las solicitudes de información general a cerca del fondo documental de Archivo en un plazo máximo de 15 días, dependiendo de la naturaleza de la consulta.	% de solicitudes resueltas en un tiempo igual o inferior a 15 días.
Información sobre el contenido de los documentos	Resolver el 90% de las solicitudes de información sobre el contenido de los documentos en un plazo máximo de 15 días, dependiendo de la naturaleza de la consulta.	% de solicitudes resueltas en un tiempo igual o inferior a 15 días.

9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

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

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

10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



La Carta de Servicios de la Archivo Municipal entra en vigor en el año 2026 y estará vigente hasta el año 2028. No obstante, lo anterior, se podrá con anterioridad a dicha fecha realizar las revisiones o actualizaciones de la misma si así se considera conveniente.

En Móstoles a 9 de febrero de 2026

*Firmado por ANA MARIA
TORRES BRAVO -
2808



Ayuntamiento de la Villa de Móstoles
Archivo Municipal

Ana María Torres Bravo
Responsable del Archivo Municipal del Ayuntamiento de Móstoles



AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES
SECRETARÍA GENERAL

DILIGENCIA: Para hacer constar que el documento que antecede, compuesto de 10 páginas numeradas de la 1 a la 10 y rubricado marginalmente por la Concejala-Secretaria que suscribe, ha sido aprobado por resolución de Junta Gobierno Local de fecha 10 FEBRERO 2026.

