

# **CARTA DE SERVEIS**

# **ARXIU ADMINISTRATIU**

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	6
<b>3. Serveis</b> .....	6
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment</b> .....	9
<b>6. Canals de participació</b> .....	9
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments</b> .....	10
<b>8. Normativa</b> .....	10
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania</b> .....	11
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes</b> .....	12

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Servei de Compres i Gestió Patrimonial Arxiu administratiu
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Equip responsable</b>	Rosa M <sup>a</sup> Delgado Sanzmilla, arxivera  Ana Moreno Barranco, cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial  Albert Barenys Miranda, director de Serveis Interns, Innovació i Universitat
<b>Adreça</b>	Arxiu Central/ Arxiu Intermedi: Plaça de la Vila, 1 Arxiu Serveis Territorials: Plaça Olimpo, 3
<b>Com arribar-hi</b>	<b>Amb transport privat</b> Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). <b>Amb transport públic</b> Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera a l'Arxiu Administratiu és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h  Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).
<b>Telèfon</b>	Ajuntament: 934 624 000 Extensió Arxiu Central: 2722 Extensió Arxiu Intermedi: 2826 Extensió Arxiu Serveis Territorials: 3645
<b>Web / adreça electrònica</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/arxiu/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/arxiu/</a>  delgadosr@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La missió de l'Arxiu Administratiu és organitzar i conservar el Patrimoni Documental de Santa Coloma de Gramenet; fomentar i gestionar l'Arxiu; atendre els drets de les persones físiques o jurídiques en les seves necessitats d'accés als documents, d'acord amb el marc legal existent, i facilitar aquella informació i documentació que permeti portar a terme una correcta gestió administrativa.

Els valors que inspiren el treball de l'Arxiu Administratiu són la qualitat en la gestió, la professionalitat, la legalitat, el respecte als drets individuals i col·lectius, l'ètica d'acord amb el Codi Deontològic dels Arxivers Catalans, el compromís amb la cultura, la protecció del Patrimoni Documental i la transparència.

## 3. Serveis

### 3.1 Servei de transferència de documentació

Les unitats administratives podran transferir periòdicament la seva documentació a l'Arxiu que anirà ordenada i convenientment descrita, un cop que finalitzi la tramitació administrativa. Les transferències es faran d'acord amb el Quadre de Classificació, segons les necessitats que tinguin les unitats productores i la capacitat de recepció dels dipòsits de l'Arxiu.

Destinataris/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Sol·licitud de transferència disponible a la intranet

### 3.2 Servei d'avaluació documental

L'avaluació i tria de documentació es desenvoluparà segons el procediment que determina el Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents i d'acord amb la normativa i les taules d'avaluació documental establertes per la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD).

L'Arxiu Administratiu portarà el Registre d'eliminació de documentació on es farà constar el número de registre d'eliminació, el número de taula d'avaluació, la sèrie documental, el codi de classificació, l'organisme productor, les dates extremes, el nombre d'unitats, el nombre de metres lineals, el suport, la data d'eliminació i les observacions que es considerin, per exemple, en el cas d'aplicació de mostreig.

Destinataris/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Per telèfon i presencialment

### 3.3 Servei de préstec de documentació administrativa

L'Arxiu Administratiu facilitarà als serveis productors de documentació (usuaris/àries interns/es) la recuperació de les dades per a la seva consulta i podran retirar-la en préstec sota la seva responsabilitat, excepte que es tracti de documentació exclosa de préstec per motius de conservació. El préstec de documents s'efectuarà mitjançant un formulari signat pel sol·licitant.

Els usuaris/àries externs/es no podran sol·licitar documentació administrativa en préstec, excepte en els casos en els que s'autoritzi, expressament i per escrit, la sortida temporal de documents per activitats de difusió del Patrimoni Documental, exposicions o altres activitats de divulgació cultural.

Destinataris/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Presencialment

### 3.4 Servei de consulta de documentació administrativa

S'ofereix un servei públic, gratuït i presencial de consulta de la documentació dipositada a l'Arxiu Administratiu. El personal de l'Arxiu oferirà informació i orientació especialitzada als ciutadans/anes i als investigadors/es en la consulta del fons documental.

Les persones interessades hauran d'omplir la sol·licitud d'accés a la documentació municipal i podran consultar els documents a les dependències de l'Arxiu, amb les limitacions que comporti la protecció de dades de caràcter personal, el dret a la intimitat personal i la reserva de les dades protegides per la llei.

Quan un departament vulgui consultar una documentació d'accés restringit generada per un altre departament, per a l'exercici de les funcions que li són pròpies, caldrà l'autorització del Cap del Servei que l'ha transferida o bé del superior jeràrquic comú.

Destinataris/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament Ciutadania i finalitats d'investigació
Com sol·licitar el servei:	De manera presencial Per telèfon (Extensió 2722) Adreça electrònica: delgadosr@gramenet.cat

### 3.5 Servei de reproducció documental

La reproducció dels documents serà possible, sempre que no es vegi limitada per raons de conservació documental o pel compliment de les normes reguladores del dret d'accés, dret de propietat intel·lectual, drets d'autor i d'explotació.

El sol·licitant haurà d'abonar els costos que en resultin de l'obtenció de còpies, segons les taxes municipals vigents.

Destinataris/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament Ciutadania i finalitats d'investigació
Com sol·licitar el servei	De manera presencial Per telèfon (Extensió 2722) Adreça electrònica: delgadosr@gramenet.cat

### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<b>Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern, en un temps mig de 20 minuts.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Línia de millora 1. Temps de prestació</li> <li>Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	2:49	4 min	*	*
2	<b>Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern, en un temps mig de 20 minuts.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Línia de millora 1. Temps de prestació</li> <li>Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	2:28	3 min	*	*
3	<b>Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern, en un temps mig de 72 hores.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Línia de millora 1. Temps de prestació</li> <li>Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	6 hores 40 min	40 hores	*	*
4	<b>Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries</li> <li>Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	9	9,5 punts	*	*



5	<p><b>Obtenir una valoració mínima de 6 punts per part dels investigadors i investigadores, en la consulta del fons documental.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries</li> <li>▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	10	9,8 punts	*	*
6	<p><b>Atendre totes les demandes de reproducció documental en un temps màxim de 20 minuts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació</li> <li>▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.</li> </ul>	100 %			
7	<p><b>Atendre i donar resposta a totes les reclamacions i queixes rebudes en un temps màxim de 5 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació</li> <li>▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.</li> </ul>	100 %			

Complert
  Incomplert
  No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania podrien ésser els següents:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts en el Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives que hi ha disponibles al Servei d'Arxiu.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei [delgadors@gramenet.cat](mailto:delgadors@gramenet.cat).
- Opinions a través de les xarxes socials

## 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

### 8.1 Normativa Reguladora

Per tot allò que faci referència al procediment administratiu i a l'accés per mitjans electrònics, l'Arxiu Administratiu aplicarà allò que estableixi la normativa genèrica de referència.

Pel que fa a la normativa específica de l'Arxiu, trobem:

### 8.2 Arxivística

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

### **8.3 Patrimoni Cultural**

- Reial Decret 64/1994, de 21 de gener, pel qual es modifica el Reial Decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la llei 16/1985, de Patrimoni Històric Espanyol.
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català.
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.

### **8.4 Protecció de dades**

- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

### **8.5 Transparència**

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. (Llei catalana).
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. (Llei estatal).

## **9. Drets i responsabilitats de la ciutadania**

### **9.1 Drets**

- Ésser atesos al més aviat possible.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Accedir lliurement a la sala de consulta de l'Arxiu Administratiu.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta dels fons.
- Accedir a aquella documentació que hagi sol·licitat, respectant les limitacions legalment establertes.

- Accedir als documents en el suport material que la persona sol·licitant hagi elegit entre els disponibles, excepte que es pugui veure perjudicada la conservació correcta del document.
- Obtenir còpies dels documents consultats, llevat de casos de raons de conservació, de la normativa referent a propietat intel·lectual, de drets d'autor i d'explotació.
- Tenir informació de les tarifes vigents per a l'obtenció de còpies.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.

## 9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei d'Arxiu.
- Col·laborar amb el personal de l'Arxiu Administratiu per garantir la conservació, la integritat i el bon ús dels documents.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris/àries de l'Arxiu.
- Identificar-se prèviament com a investigadors/res, quan sigui necessari.
- Citar la documentació de l'arxiu amb les referències corresponents.
- En el cas de documents en relació amb els quals existeixin drets de propietat intel·lectual, la persona sol·licitant de reproduccions estarà obligada a respectar aquests drets.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Retornar la documentació en les mateixes condicions d'ordre, integritat i conservació en les quals es va rebre.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### 10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei Compres i Gestió Patrimonial serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovació inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos i normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**