

# CARTA DE SERVICIOS

## ARXIU MUNICIPAL

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







## Índice

<b>1. Identificación</b> .....	5
<b>2. Misión y valores</b> .....	6
<b>3. Servicios</b> .....	6
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento</b> .....	9
<b>6. Canales de participación</b> .....	9
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos</b> .....	10
<b>8. Normativa</b> .....	10
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía</b> .....	11
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas</b> .....	12



## 1. Identificación

Nombre del servicio	Servicio de Compras y Gestión Patrimonial Archivo administrativo
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios Internos, Innovación y Universidades
Equipo responsable	Rosa M <sup>a</sup> Delgado Sanzmilla, archivera  Ana Moreno Barranco, Jefa del Servicio de Compras y Gestión Patrimonial  Albert Barenys Miranda, Director de Servicios Internos, Innovación y Universidad
Dirección	Archivo Central/ Archivo Intermedio: Plaza de la Vila, 1 Archivo Servicios Territoriales: Plaza Olimpo, 3
Cómo llegar	<b>Con transporte privado</b> Santa Coloma tiene accesos directos a las autopistas A7, C58, C31, B20, y a las Rondas de Dalt y del Litoral, además de la vía BV5001 (carretera de La Roca). <b>Con transporte público</b> Santa Coloma de Gramenet se incluye dentro de la Red de Transporte del Área Metropolitana de Barcelona, con accesos por metro, autobús y taxi. La parada de metro más próxima al Archivo Administrativo es la llamada "Santa Coloma", de la Línea 1 de metro (línea roja).
Horario (presencial / virtual)	Presencial: de lunes a viernes de 9h a 14h  Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre).
Teléfono	Ayuntamiento: 934 624 000 Extensión Archivo Central: 2722 Extensión Archivo Intermedio: 2826 Extensión Archivo Servicios Territoriales: 3645
Web / dirección electrónica	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/arxiu/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/arxiu/</a>  delgadosr@gramenet.cat



## 2. Misión y valores

La misión del Archivo Administrativo es organizar y conservar el Patrimonio Documental de Santa Coloma de Gramenet; fomentar y gestionar el Archivo; atender los derechos de las personas físicas o jurídicas en sus necesidades de acceso a los documentos, de acuerdo con el marco legal existente, y facilitar aquella información y documentación que permita llevar a cabo una correcta gestión administrativa.

Los valores que inspiran el trabajo del Archivo Administrativo son la calidad en la gestión, la profesionalidad, la legalidad, el respeto a los derechos individuales y colectivos, la ética de acuerdo con el Código Deontológico de los Archiveros Catalanes, el compromiso con la cultura, la protección del Patrimonio Documental y la transparencia.

## 3. Servicios

### 3.1 Servicio de transferencia de documentación

Las unidades administrativas podrán transferir periódicamente su documentación al Archivo que estará ordenada y convenientemente descrita, una vez que finalice la tramitación administrativa. Las transferencias se harán de acuerdo con el Cuadro de Clasificación, según las necesidades que tengan las unidades productoras y la capacidad de recepción de los depósitos del Archivo.

Destinatarios/as:	Usuarios/as internos/as del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	Solicitud de transferencia disponible en la intranet

### 3.2 Servicio de evaluación documental

La evaluación y selección de documentación se desarrollo según el procedimiento que determina el Decreto 13/2008, de 22 de enero, sobre acceso, evaluación y selección de documentos y de acuerdo con la normativa y las tablas de evaluación documental establecidas por la Comisión Nacional de Acceso, Evaluación y Selección Documental (CNAATD).

El Archivo Administrativo llevará el Registro de Eliminación de Documentación donde se hará constar el número de registro de eliminación, el número de Mesa de Evaluación, la serie documental, el código de clasificación, el organismo productor, las fechas extremas, el número de unidades, el número de metros lineales, el soporte, la fecha de eliminación y las observaciones que se consideren, por ejemplo, en el caso de aplicación de muestreo.

Destinatarios/as:	Usuarios/as internos/as del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	Por teléfono



servicio: Presencialmente

### 3.3 Servicio de préstamo de documentación administrativa

El Archivo Administrativo facilitará a los servicios productores de documentación (usuarios/as internos/as) la recuperación de los datos para su consulta y podrán retirarla en préstamo bajo su responsabilidad, excepto que se trate de documentación excluida de préstamo por motivos de conservación. El préstamo de documentos se efectuará mediante un formulario firmado por el/la solicitante.

Los usuarios/as externos/as no podrán solicitar documentación administrativa en préstamo, excepto en los casos en los que se autorice, expresamente y por escrito, la salida temporal de documentos para actividades de difusión del Patrimonio Documental, exposiciones u otras actividades de divulgación cultural.

Destinatarios/as: Usuarios/as internos/as del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente

### 3.4 Servicio de consulta de documentación administrativa

Se ofrece un servicio público, gratuito y presencial de consulta de la documentación depositada en el Archivo Administrativo. El personal del Archivo ofrecerá información y orientación especializada a los ciudadanos/as y a los investigadores/as en la consulta del fondo documental.

Las personas interesadas deberán de rellenar la solicitud de acceso a la documentación municipal y podrán consultar los documentos en las dependencias del Archivo, con las limitaciones que comporte la protección de datos de carácter personal, el derecho a la intimidad personal y la reserva de los datos protegidos por la ley.

Cuando un departamento quiera consultar una documentación de acceso restringido generada por otro departamento, para el ejercicio de las funciones que le son propias, será necesaria la autorización del/de la Jefe/a del Servicio que la ha transferido o bien del/de la superior jerárquico/a común.

Destinatarios/as: Usuarios/as internos/as del Ayuntamiento  
Ciudadanía y finalidades de investigación

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente  
Por teléfono (Extensión 2722)  
Dirección electrónica: delgadosr@gramenet.cat



### 3.5 Servicio de reproducción documental

La reproducción de los documentos será posible, siempre que no se vea limitada por razones de conservación documental o por el cumplimiento de las normas reguladoras del derecho de acceso, derecho de propiedad intelectual, derechos de autor/a y de explotación.

El/la solicitante deberá abonar los costos que resulten de la obtención de copias, según las tasas municipales vigentes.

Destinatarios/as:	Usuarios/as internos/as del Ayuntamiento Ciudadanía y finalidades de investigación
Cómo solicitar el servicio:	Presencialmente Por teléfono (Extensión 2722) Dirección electrónica: delgadosr@gramenet.cat

## 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<b>Atender las solicitudes de consulta y préstamo de documentación de uso interno, en un tiempo medio de 20 minutos.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Aprobado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>	2:49	4 min	*	*
2	<b>Atender las solicitudes de consulta presenciales de uso externo, en un tiempo medio de 20 minutos.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Aprobado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>	2:28	3 min	*	*
3	<b>Atender las solicitudes de consulta en línea de uso interno y externo, en un tiempo medio de 72 horas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Aprobado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>	6 horas 40 min	40 horas	*	*
4	<b>Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio de calidad, con una valoración global media de 6 puntos o superior.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias</li></ul>	9	9,5 puntos	*	*





	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aprobado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>				
5	<p><b>Obtener una valoración mínima de 6 puntos por parte de los investigadores e investigadoras, en la consulta del fondo documental.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias</li><li>▪ Aprobado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>	10	9,8 puntos	*	*
6	<p><b>Atender todas las demandas de reproducción documental en un tiempo máximo de 20 minutos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Aprobado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li><li>▪ Retirado en sesión del Pleno del 3 de abril de 2018.</li></ul>	100 %			
7	<p><b>Atender y dar respuesta a todas las reclamaciones y quejas recibidas en un tiempo máximo de 5 días.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Aprobado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li><li>▪ Retirado en sesión del Pleno del 3 de abril de 2018.</li></ul>	100 %			

Completo Incompleto No evaluado

\* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Cuando no se alcanzan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

## 5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En cas de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a término para evitar su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

## 6. Canales de participación



El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser los siguientes:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos e/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción y/o de expectativas que hay disponibles en el Servicio de Archivo.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio [delgadosr@gramenet.cat](mailto:delgadosr@gramenet.cat).
- Opiniones a través de las redes sociales

## 7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención Ciudadana, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

## 8. Normativa

### 8.1 Normativa Reguladora

Para todo aquello que haga referencia al procedimiento administrativo y al acceso por medios electrónicos, el Archivo Administrativo aplicará lo establecido por la normativa genérica de referencia.



En cuanto a la normativa específica del Archivo, encontramos:

## 8.2 Archivística

- Ley 10/2001, de 13 de julio, de archivos y gestión de documentos, modificada por la Ley 20/2015, de 29 de julio.
- Decreto 13/2008, de 22 de enero, sobre acceso, evaluación y selección de documentos.

## 8.3 Patrimonio Cultural

- Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el cual se modifica el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la ley 16/1985, de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 9/1993, de 30 de setiembre, del Patrimonio Cultural Catalán.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

## 8.4 Protección de datos

- Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el cual se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos.
- Ley 5/2002, de 19 de abril, de la Agencia Catalana de Protección de Datos.
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales

## 8.5 Transparencia

- Ley 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. (Ley catalana).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. (Ley estatal).

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

### 9.1 Derechos

- Ser atendidos/as lo más pronto posible.
- Derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña.
- Acceder libremente a la sala de consulta del Archivo Administrativo.



- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad y comodidad que son necesarias para la consulta de los fondos.
- Acceder a aquella documentación que haya solicitado, respetando las limitaciones legalmente establecidas.
- Acceder a los documentos en el soporte material que la persona solicitante haya elegido entre los disponibles, excepto que se pueda ver perjudicada la conservación correcta del documento.
- Obtener copias de los documentos consultados, con excepción de los casos por razones de conservación, de la normativa referente a propiedad intelectual, de derechos de autor/a y de explotación.
- Tener información de las tarifas vigentes para la obtención de copias.
- Presentar una queja o reclamación sobre el servicio recibido.
- Hacer aportaciones y sugerencias, ya que para nosotros/as siempre constituirán una oportunidad de mejora.

## 9.2 Responsabilidades

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta el servicio de archivo.
- Colaborar con el personal del Archivo Administrativo para garantizar la conservación, la integridad y el buen uso de los documentos.
- Respetar los derechos del resto de usuarios/as del Archivo.
- Identificarse previamente como investigadores/as, cuando sea necesario.
- Citar la documentación del archivo con las referencias correspondientes.
- En el caso de documentos, en relación con los cuales existan derechos de propiedad intelectual, la persona solicitante de reproducciones estará obligada a respetar estos derechos.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones.
- Devolver la documentación en las mismas condiciones de orden, integridad y conservación en las que se recibió.

## 10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

### 10.1 Aprobación

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

### 10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.



Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1)La oferta de servicios, 2)Los compromisos, indicadores y objetivos, 3)Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

### 10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la jefe/a del servicio de Compras y Gestión Patrimonial será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobación iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de compromisos y normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Información complementaria en **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**