

CARTA DE SERVEIS DE L'ARXIU ADMINISTRATIU

L'Arxiu Administratiu ofereix un servei especialitzat en l'organització, custòdia, gestió, tractament, conservació i difusió dels documents que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ha generat o rebut al llarg dels anys, en l'exercici de les activitats i funcions que li són pròpies.

L'Arxiu Administratiu està format per:

Arxiu Central Administratiu: documentació de 5 a 15 anys d'antiguitat.

Arxiu Intermedi Administratiu: documentació de 16 a 30 anys d'antiguitat.

Arxiu de Serveis Territorials: documentació en matèria urbanística dels segles XX i XXI.

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Compres i Gestió Patrimonial Arxiu administratiu
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Equip responsable	Rosa M ^a Delgado Sanzmilla, Arxivera delgadosr@gramenet.cat Ana Moreno Barranco, Cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial morenoba@gramenet.cat Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció Ciutat munozma@gramenet.cat
Adreça	Arxiu Central/ Arxiu Intermedi: Plaça de la Vila, 1 Arxiu Serveis Territorials: Plaça Olimpo, 3
Com arribar-hi	Amb transport privat 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). Amb transport públic 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).
Horari (presencial / virtual)	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).

Telèfon

Ajuntament: 934 624 000
Extensió Arxiu Central: 2722
Extensió Arxiu Intermedi: 2826
Extensió Arxiu Serveis Territorials: 3645

Web / adreça electrònica

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/arxiu/>

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.Oferta de serveis i requisits de la sol·licitud

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.

Destinatari/s/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.

Destinatari/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Per telèfon Presencialment

3.3 Servei de préstec de documentació administrativa

L'Arxiu Administratiu facilitarà als serveis productors de documentació (usuaris/àries interns) 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 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.

Destinatari/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 davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern en un temps mig de 20 minuts.	Temps mig d'atenció de les consultes i préstecs d'ús intern.	≤ 20 minuts
Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern en un temps mig de 20 minuts.	Temps mig d'atenció de les consultes presencials d'ús extern.	Temps mig ≤ 20 minuts
Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern en un temps mig de 72 hores.	Temps mig d'atenció de les consultes en línia d'usuaris/àries interns i externs.	Temps mig ≤ 72h
Oferir als usuaris/àries interns/es i externs/es un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció.	Puntuació global mitja ≥ 6 sobre 10
Atendre de manera personalitzada, oferint informació i orientació especialitzada als investigadors/es, en la consulta del fons documental, per a l'elaboració dels seus treballs de recerca i investigació, de manera que la puntuació mitja obtinguda respecte de l'atenció que dispensa el personal de l'Arxiu, sigui de 6 punts o superior.	Puntuació mitja obtinguda respecte del grau de satisfacció de l'usuari/ària sobre l'atenció rebuda.	Puntuació mitja ≥ 6 punts sobre 10

NOTA: Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció als usuaris/àries i a les seves demandes d'accés a la informació, des del moment en què el Servei en té coneixement. El temps de resolució de les consultes plantejades dependrà de cada cas en concret.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

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 per l'Ajuntament.

6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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 delgadosr@gramenet.cat.
- Opinions a través de les xarxes socials

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).
- 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 específica del servei

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:

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.

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.

Protecció de dades

- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD).
- 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 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

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 deures 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 Deures

- 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, 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. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016 i parcialment modificada en el Ple municipal el dia 3 d'abril de 2018. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització de la Carta de Servei, així com del manteniment, la difusió i el compliment de compromisos és Ana Moreno Barranco, la cap de Servei.