



**Ayuntamiento
de Arganda del Rey**

CARTA DE SERVICIOS ARCHIVO DE LA CIUDAD





ÍNDICE

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	5
5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.....	6
6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	7
7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	8
8. MARCO NORMATIVO	9



1.- INFORMACION GENERAL.

El Archivo de la Ciudad tiene las funciones de archivo central, intermedio e histórico del Ayuntamiento de Arganda del Rey. Gestiona, custodia, difunde y facilita el acceso a la documentación generada por la administración municipal en el ejercicio de sus competencias, desde sus orígenes, el primer documento es de 1306, hasta la actualidad. Es uno de los servicios municipales más antiguos, las primeras referencias sobre su existencia aparecen en un acuerdo de 1752 para nombrar llaveros del Archivo “*donde están puestos y encerrados los papeles de esta villa y concejo de Arganda*”.

Su principal cometido es la gestión, conservación y acceso a los documentos, en soporte papel y electrónico, producidos o reunidos por el Ayuntamiento de Arganda del Rey en el ejercicio de sus funciones. Con carácter general, salvo las limitaciones al derecho de acceso que determina la legislación vigente, toda la documentación conservada en el archivo es de consulta pública,

Desde 1998, fecha de la primera web con acceso a las imágenes digitalizadas de los documentos, la apuesta del archivo ha sido el impulso de los servicios on line. La mayoría de los fondos de valor histórico, varias decenas de miles de registros, están accesibles por vía telemática. La tecnología open source y el uso de estándares web permite ofrecer la descarga y reutilización de los resultados de las búsquedas en la totalidad de las bases de datos: fondo general, notarial, bibliográfico, hemeroteca, videoteca, actas de pleno, disposiciones legislativas y catastros de rústica. Gracias a este sistema abierto se facilita el intercambio y la reutilización de los datos y documentos, y se hace posible que los fondos del Archivo de la Ciudad también estén disponibles desde las principales plataformas web de difusión del patrimonio cultural: Hispana, Europea y Portal de Archivos Europeos.

2.- MISIÓN.

El Archivo de la Ciudad de Arganda del Rey tiene como misión garantizar la gestión y la disponibilidad de los documentos del Ayuntamiento de Arganda del Rey, y facilitar su acceso para asegurar los derechos de las personas y de la administración municipal, dando apoyo a las distintas áreas municipales, y promover la investigación, contribuyendo activamente a la memoria, el conocimiento y la conservación del patrimonio documental ligado con la ciudad.

Su finalidad primordial es la gestión de los documentos producidos o reunidos por el Ayuntamiento de Arganda del Rey en el ejercicio de sus funciones de modo que se pueda garantizar:

- . La creación de documentos auténticos y fiables
- . La disponibilidad de los documentos y el seguimiento de su uso.
- . La adecuada ubicación de los documentos
- . La selección de los documentos que se han de conservar permanentemente



3.- SERVICIOS PRESTADOS:

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
INFORMACIÓN	<i>Información general sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Archivo de la ciudad de Arganda del Rey</i>	X	X	X
	<i>Asesoramiento a los ciudadanos y ciudadanas en la búsqueda de la información necesaria para resolver su consulta.</i>	X	X	X
ACCESO A DOCUMENTOS	<i>Toda persona puede acceder libremente a la documentación del archivo con los límites de acceso que determina la normativa vigente, tanto de modo presencial, como a través del buscador de la web del archivo : http://archivo.ayto-arganda.es</i>		X	x
SERVICIO DE REPROGRAFÍA	<i>Reproducción (fotocopia, digitalización, etc.) de documentos del Archivo, conforme a la normativa vigente .</i>		X	x
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	<i>Emisión de informes a petición de la Administración pública.</i>		X	X
DIFUSIÓN CULTURAL Y EDUCATIVA	<i>Edición de publicaciones y realización de actividades de difusión cultural relacionados con la información contenida en el archivo, tanto de modo presencial, como accesible a través de la web del archivo</i>	-	X	X



4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO:

<i>COD.</i>	<i>COMPROMISOS</i>	<i>COD.</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ESTANDAR</i>	<i>FORMA DE CALCULO</i>	<i>PERIODICIDAD</i>
C.1	Información y localización inmediata de la documentación del Archivo y su disponibilidad para su consulta	I.1	Porcentaje sobre el total de consultas	95%	Registro de consultas atendidas de manera inmediata.	Semestral
C.2	Asesoramiento en un plazo máximo de 48 horas sobre información que se encuentre en otros archivos	I.2	Porcentaje sobre el total de consultas solicitadas.	95%	Registro de consultas localizadas en otros archivos en un plazo máximo de 48 horas.	Semestral
C.3	Recibir atención y trato amable por personal cualificado, utilizando un lenguaje adecuado al perfil de la persona usuaria del servicio.	I.3	Grado de satisfacción de la persona usuarios/as por la atención recibida.	4 sobre 5	Encuestas de satisfacción. Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas.	Anual
C.4	Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado.	I.4	Grado de satisfacción de la persona usuarios/as por la atención recibida.	4 sobre 5	Encuestas de satisfacción. Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas.	Anual
C.5	Alcanzar una valoración de la ciudadanía de 4 en una escala del 1 al 5 respecto a las instalaciones municipales.	I.5	Grado de satisfacción de la persona usuarios/as respecto a las instalaciones municipales	4 sobre 5	Encuestas de satisfacción. Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas.	Anual
C.6	Las consultas remitidas al Archivo por correo postal, teléfono o vía telemática se resolverán en un plazo máximo de 7 días desde su recepción	I.6	Porcentaje sobre el total de consultas recibidas.	95%	Registro de consultas atendidas por correo postal, teléfono o vía telemática resultas en un plazo máximo de 07 días.	Anual
C.7	Entrega de copias y certificaciones solicitudes en el plazo máximo de 48 horas hábiles, siempre que la petición sea inferior a 25 copias. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, el plazo será de 7 días.	I.7	Porcentaje sobre el total de copias y certificaciones entregadas en los plazos establecidos.	95%	Registro de copias y certificaciones facilitadas	Semestral
C.8	Emisión de los informes solicitados en el plazo de 5 días	I.8	Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo.	95%	Registro de informes emitidos	Semestral
C.9	Edición de publicaciones y organización de actividades culturales y educativas para conocimiento y difusión de los fondos documentales conservados en el Archivo	I.9	Número de actividades	95%	Registro de actividades culturales y visitas guiadas	Anual

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).



5- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

La persona usuaria tiene derecho a:

- Acceso libre de toda la ciudadanía mayor de edad.
- Consultar los documentos del Archivo de la Ciudad con las únicas limitaciones derivadas de su estado de conservación y de la legislación vigente.
- Consultar y descargar libremente los documentos que se difunden en la web del Archivo de la Ciudad.
- Solicitar reproducción de documentos del Archivo de la Ciudad previo pago de las tasas establecidas, con las únicas limitaciones derivadas de su estado de conservación y de la legislación vigente.
- Recibir asesoramiento en búsquedas documentales relacionadas con el municipio de Arganda del Rey.

La persona usuaria debe:

- Identificarse mediante DNI u otro documento acreditativo y proporcionar los datos necesarios para registrar a la personas usuaria y su consulta.
- Aportar datos claros, exactos y fiables que ayuden a identificar y localizar los documentos solicitados.
- No dañar la documentación entregada consultándola con cuidado y orden.
- Comportarse adecuadamente cumpliendo las normas establecidas en el Archivo de la Ciudad, respetando las instalaciones y tratando correctamente a funcionarios y otras personas usuarias.

La ciudadanía puede colaborar en la mejora continua de esta carta de servicios participando en sus futuras revisiones.



6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento, o bien reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, “Datos de Localización y Contacto”). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.



7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

Archivo de la Ciudad.

Calle Mar de Alborán, 1, 28500-Arganda del Rey.

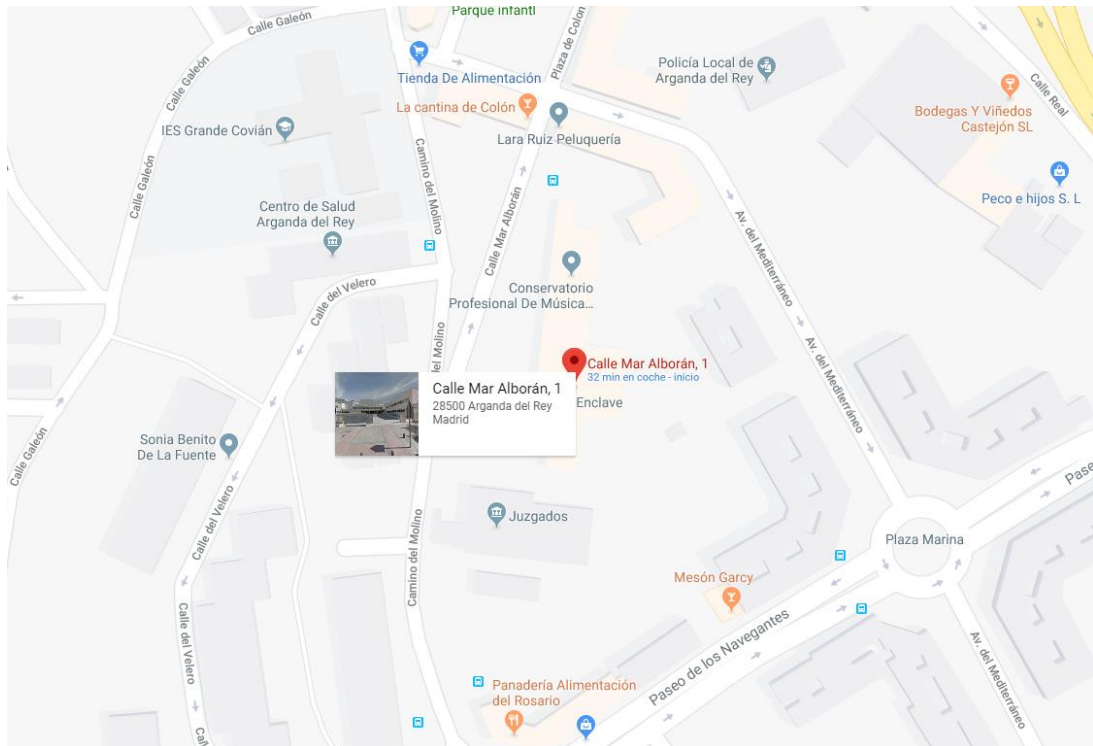


Horario de atención al público:

Secretaría: De lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 h.



Atención Telefónica: 010 / 91 871 13 44 Exts.: 5864-65-66-67



TELEMÁTICO:

 CORREO ELECTRÓNICO	archivo@ayto-arganda.es
 PÁGINA WEB	http://archivo.ayto-arganda.es



8.- MARCO NORMATIVO.

Normativa estatal

- . Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas ([BOE nº 236, de 2/10/2015](#)).
- . Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. ([BOE nº 236 de 02/10/2015](#)).
- . Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#)).
- . Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#)).
- . Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. ([BOE nº162 de 08/07/2006](#)).
- . Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#)).
- . Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#))
- . Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#)) y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).
- . Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local ([BOE nº 80, de 3 de abril de 1985](#)).
- . Ley 16/1985 de Patrimonio Histórico Español, Artículo 57.1.c ([BOE nº 155, de 29/06/1985](#)).
- . Real Decreto 111/1986, de 10 de enero de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español ([BOE nº 24 de 28/01/86](#)).
- . Ley Orgánica 1/1982 de 5 de mayo, de Protección Civil del derecho al honor a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. ([BOE nº 115 de 14/05/1982](#)).



Normativa autonómica

. Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid ([BOE nº 65 de 18 de marzo de 2003](#)).

. Ley 4/1993 de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid ([BOE nº 138 de 10 de junio de 1993](#)).

. Ley 10/1998, de 9 de julio, de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid ([BOCM nº167 de 16 de julio de 1998](#)).

Normativa local

. Reglamento de gestión electrónica de documentos del Ayuntamiento de Arganda del Rey ([BOC de 3 de mayo de 2010](#)).

. Ordenanza Fiscal n º-18 – Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por prestación de actividades administrativas y expedición de documentos administrativos ([BOCM de 3 de mayo de 2016](#)).