



# Carta de Servicios del **Archivo Municipal** del Ayuntamiento de Leganés

Dirección de Información y Gestión de Calidad

**Fecha del documento:** [21/10/2016]

**Fecha de aprobación en JGL:** [02/11/2016]

**Unidad Responsable (DIR 3):** [ARCHIVO MUNICIPAL]

**Fecha de última actualización:** [21/10/2016]

**Versión:** [v.1.]

## **Excelentísimo Ayuntamiento de Leganés.**

En este documento, los datos de carácter personal objeto de protección que pudieran aparecer, se encuentran sustituidos por (\*\*) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. Permitida la reutilización de este documento. Es preciso preservar y no desnaturalizar el contenido así como citar la fuente, todo ello conforme a lo establecido en la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. Para más información: [www.leganes.org/aviso legal](http://www.leganes.org/aviso%20legal)

CIF: P2807400C. Ayuntamiento de Leganés. Plaza Mayor, 1, 28911.

## INDICE

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO.....	3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE: DERECHOS Y DEBERES .....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS .....	4
4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS .....	4
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	5
6. FORMAS DE COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS .....	6
7. INFORMACIÓN DE CONTACTO .....	7
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO ...	8
9. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	8

## 1. Presentación y fines del Servicio

El Archivo Municipal del Ayuntamiento de Leganés es un conjunto orgánico de documentos de cualquier época y soporte material producido y/o recibido por el Ayuntamiento de Leganés en el ejercicio de sus funciones, y que se conservan debidamente organizados para su utilización en la gestión administrativa municipal, la información, la cultura y la investigación.

El Archivo Municipal ejerce las funciones de reunir, conservar, ordenar y difundir en cualquier soporte, los documentos que integran el Patrimonio documental municipal y de este modo alcanzar la sistematización de la gestión documental del Ayuntamiento desde la creación del documento hasta la conservación histórica, organizando, recibiendo y sirviendo los documentos a la propia institución y a los ciudadanos. En este sentido, ejercerá las funciones propias del archivo electrónico único, una vez sea implementado en el Ayuntamiento.

## 2. Legislación aplicable: Derechos y deberes

Los derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados por la unidad vienen recogidos en:

- Artículo 105 b) de la Constitución Española.
- Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 16/1985, de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia acceso a la información pública y buen gobierno
- Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, del Régimen Jurídico del Sector Público

Así como en la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.

- Reglamento y Normas de Acceso del Archivo Municipal del Ayuntamiento de Leganés. Aprobados en Ayuntamiento Pleno el 11 de enero del 2000.

- Igualmente sus actividades se enmarcan en la Norma ISO 15489:2001, Gestión de documentos.

### **3. Servicios prestados**

- **Consulta, préstamo y reproducción de documentos** del Archivo según los criterios recogidos en el Reglamento y el Manual de Procedimiento de Acceso al Archivo Municipal, así como asesoramiento personalizado en la búsqueda de los documentos.
- **Formación y asesoramiento personalizado a los trabajadores municipales** en materia de gestión de documentos y archivos.
- **Atención a transferencias** mediante remisión de documentos por las unidades que los producen, al Archivo General.
- **Gestión Documental.** Elaboración y mantenimiento de las herramientas vinculadas con la administración de los documentos: Cuadro de Clasificación y Catálogo de tipos documentales.
- **Servicio de difusión educativa y cultural.** Difusión de la historia y evolución social del municipio a la ciudadanía.
- **Servicio de difusión de los contenidos del Archivo Municipal** a través de un portal específico en Internet.

### **4. Compromisos de calidad ofrecidos**

- El plazo máximo desde la petición de un documento hasta la entrega para su consulta o préstamo en las instalaciones del Archivo Municipal será menor o igual a 5 minutos.
- El plazo máximo desde la petición de un documento hasta la entrega para su consulta o préstamo en la oficina municipal correspondiente será menor o igual a 1 día.
- Localizar todos los documentos que se encuentren dentro del Archivo. En el caso que se encuentren prestados, se darán indicaciones sobre el lugar o lugares donde se pueden encontrar.

- El plazo máximo para la reproducción de documentos del Archivo Municipal desde la petición del mismo hasta su entrega será menor o igual a una semana.
- Resolver todas las consultas relacionadas con la gestión documental de los archivos de las oficinas.
- Realizar al menos un curso sobre técnicas de gestión documental anualmente dirigido a personal del Ayuntamiento de Leganés
- Alcanzar un grado de satisfacción global con el Archivo Municipal mayor o igual a 4, en una escala de 1 a 5, en la encuesta que anualmente se hará a los usuarios del Archivo Municipal.
- Asesoramiento en la atención a transferencias mediante un protocolo de actuación y durante un periodo mínimo de treinta minutos.
- Atender las actividades de divulgación educativa y cultural según el calendario programado, con personal especializado y cualificado.
- Atender las necesidades de definición de series y de tipos documentales para su inclusión en el Cuadro de Clasificación y en el Catálogo de tipos documentales.
- Mantener actualizado el portal de difusión del Archivo, realizando al menos una exposición anual, un artículo al mes, así como elaborando noticias y actualizando la información.

## **5. Indicadores de Seguimiento y evaluación de la calidad**

- % de documentos solicitados para su consulta o préstamo entregados en el Archivo Municipal en un tiempo menor o igual a 5 minutos.
- % de documentos solicitados para su consulta o préstamo entregados en la Oficina Municipal correspondiente en un tiempo menor o igual a 1 día.
- % de documentos localizados en el archivo respecto al total de peticiones de búsqueda realizadas.
- % de documentos solicitados para la reproducción entregados en un plazo menor o igual a una semana.

- % de consultas relacionadas con la gestión documental resueltas respecto al total de planteadas.
- Nº de cursos de técnicas de gestión documental realizados anualmente frente al número de personas del Ayuntamiento que demandan el curso.
- % de encuestas de satisfacción que superan el valor 4.
- % de asesoramientos en los que se ha utilizado un protocolo de atención y un tiempo mínimo de 30 minutos.
- % de actividades realizadas según el calendario programado.
- % de personal perteneciente al servicio de Archivo Municipal, que ha recibido formación específica sobre archivística y ciencias auxiliares.
- % de peticiones de actualizaciones del Cuadro de Clasificación y del Catálogo de Tipos documentales resueltas.
- Nº de exposiciones y artículos realizados.

Los indicadores de resultados de los compromisos asumibles se publicarán en la web del ayuntamiento:

[www.leganes.org](http://www.leganes.org)

La actualización será semestral, excepto para los indicadores que por su naturaleza sea anual (p.ej. encuestas de satisfacción).

## **6. Formas de colaboración/ participación de los ciudadanos**

Los usuarios del Archivo Municipal podrán colaborar en lo que deseen en la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- a) Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- b) Mediante la formulación de sugerencias y reclamaciones conforme a lo previsto en esta Carta.

## 7. Información de contacto

### ARCHIVO MUNICIPAL:

Casa del Reloj

Avda. Gibraltar, 2

28912 Leganés (Madrid)

Teléfono: 91 248 9720 /9721/9722

Web: [www.leganes.org](http://www.leganes.org) .

Correo electrónico: [archivo@leganes.org](mailto:archivo@leganes.org)

- **Horario de Atención al público:**

Lunes a Viernes 8:30 - 14:30h.

- **Como llegar:**

Parada de MetroSur “Casa del Reloj”

Bus: 450, 484, 432

- **Mapa de Localización:**



### INFORMACION GENERAL:

Teléfono: 91 248 90 00

Centralita Ayuntamiento (todos los servicios)

### **Información y atención al ciudadano:**

Servicio de Atención al Ciudadano  
Casa del Reloj. Avda. Gibraltar 2  
28912 Leganés (Madrid)

### **Horario de atención al público:**

Lunes a Viernes 8:30-14:30 h. y 17:00-19:00 h. (excepto Julio y Agosto)

Sábados 9:00 -13:00 h.

Cómo llegar: Parada de MetroSur “Casa del Reloj”

Bus: 450, 484 y 432

### **Teléfono 010** (912489010 si llama desde fuera de Leganés)

Horario: Lunes a viernes de 8:00-21:30 h.

Sábados, domingos y festivos de 10:00-20:00 h.

Página Web: [www.leganes.org](http://www.leganes.org)

## **8. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento**

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos se asumirá en la memoria del servicio y se definirán acciones de mejora.

## **9. Sugerencias y reclamaciones**

Puede presentar sus Sugerencias y Reclamaciones en:

- Servicio de Atención al Ciudadano
- Edificios municipales con atención directa al público
- SAC móvil
- Por teléfono, a través del 010
- Por correo electrónico: [sugerenciasyreclamaciones@leganes.org](mailto:sugerenciasyreclamaciones@leganes.org)
- A través de la página web municipal: [www.leganes.org](http://www.leganes.org)

El compromiso de plazo de contestación a sugerencias y reclamaciones, establecido por el Ayuntamiento de Leganés, es de un tiempo máximo de 15 días.