

## Nos encontrarás en...

### Negociado Archivo Administrativo-Intermedio

Alameda Principal, nº 23  
29001 Málaga

Tel: 951 92 87 63  
mivila@malaga.eu

Cómo llegar:

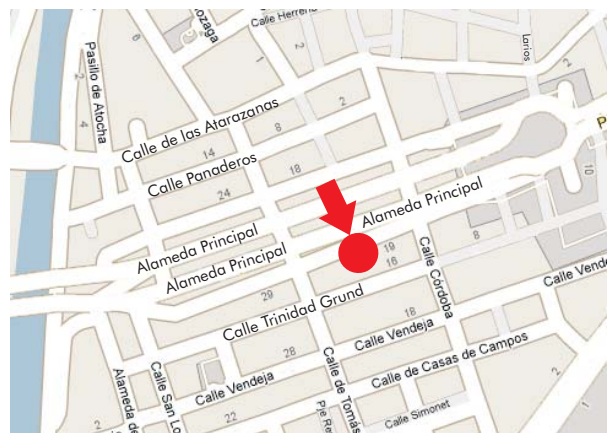
Líneas de EMT: Todas las líneas a excepción de 29, L15, L22, L24 y L27 y C3.

Aparcamientos cercanos:

- ▶ Plaza de la Marina
- ▶ Andalucía
- ▶ Salitre
- ▶ Camas

Horario:

- ▶ Atención e información. 8 a 15h.
- ▶ Transferencias. 8 a 15h.
- ▶ Préstamos:  
Solicitudes Normales. 9 a 13h.  
Solicitudes Urgentes. 9 a 12 h.  
Entrega física. 9 a 14h.



## Oficinas centrales

### Archivo Municipal de Málaga

Alameda Principal, nº 23  
29001 Málaga

### Sistema de Quejas y Sugerencias



Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponde a las expectativas que tiene de él o quiere aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el sistema de quejas y sugerencias de la ciudadanía.

### Puedes informarte también en ...



<http://www.malaga.eu>

010

Teléfono Municipal  
de Información

Para llamadas desde fuera del municipio 952 20 96 03

### Área de gobierno

Cultura



Ayuntamiento de Málaga

Área de Cultura, Educación y Fiestas

## Ayuntamiento de Málaga



### Archivo Administrativo Intermedio

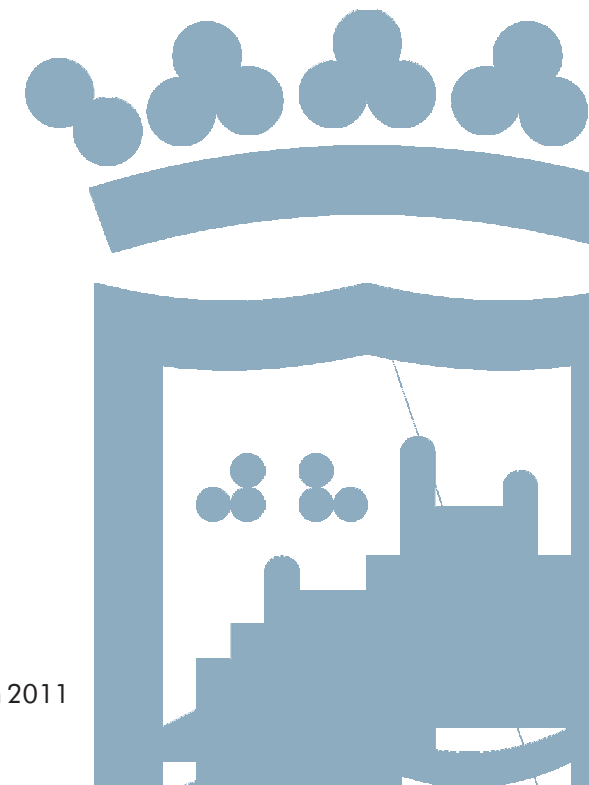


CARTA DE SERVICIOS

## Nuestra misión

El Archivo Administrativo-Intermedio tiene como misión: "Establecer un Sistema Municipal de Archivos eficiente al servicio de la gestión administrativa y los ciudadanos".

A través del proyecto SIGNA (Sistema Integral de Gestión y Normalización de Archivos) se está desarrollando un modelo común de gestión documental y archivo en las diferentes oficinas municipales. Entre otras acciones, la transferencia regular de documentación al Archivo Intermedio, permite una rápida disponibilidad a los interesados (Administración y ciudadanos) y, al mismo tiempo, garantiza la correcta conservación del futuro Patrimonio Documental de la ciudad.



### Transferencia de documentos de departamentos municipales

Gestión y tramitación de la transferencia de los documentos procedentes de las distintas áreas del Ayuntamiento con una antigüedad media de 5 años y cuya tramitación esté finalizada.

- ▶ Retirada de la documentación en las oficinas municipales y traslado al Archivo Administrativo Intermedio.
- ▶ Tratamiento técnico de la documentación.
- ▶ Guarda y custodia de la documentación.
- ▶ Valoración documental para su conservación o posible destrucción.

1.1 Realizar el inventario de 100 cajas diarias de los documentos, objeto de transferencia.

1.2 Retirar las cajas de las instalaciones de los departamentos clientes dentro de los 10 días hábiles siguientes a la finalización del inventario.

1.3 Gestionar la retirada física diaria de 400 unidades de instalación (Cajas, volúmenes...) de los departamentos clientes.

1.4 Garantizar, a los departamentos propietarios, el acceso a los documentos transferidos, en el plazo de una semana desde la retirada física de las instalaciones de los departamentos, salvo volúmenes excepcionales.

1.5 Asegurar la correcta conservación y uso de la documentación transferida al Archivo Administrativo Intermedio.

1.6 Transmitir la propuesta de la valoración documental y las técnicas de los diferentes departamentos a la Comisión Documental del Ayuntamiento.

1.7 Actualizar de forma permanente las bases de datos del Archivo Administrativo Intermedio.

Número de cajas inventariadas/día.

Tiempo de tramitación para la retirada de la documentación.

Número de unidades retiradas/día.

% de casos en los que no se ha dispuesto de la documentación en el plazo previsto.

Número de visitas de inspección a las instalaciones de archivo.

Nº de peticiones de valoración documental/ año.

Número de incidencias por desactualización de la Base de Datos.

### Préstamos documentales para departamentos municipales

Gestión y tramitación del préstamo de la documentación custodiada en el Archivo Administrativo Intermedio a los departamentos productores.

- ▶ Entrega de la documentación solicitada por los departamentos productores
- ▶ Recogida de la documentación devuelta al Archivo Administrativo Intermedio.

2.1 Facilitar el préstamo de los documentos, a los departamentos propietarios, en un plazo máximo de 24h, siempre y cuando la petición se realice antes de las 13h.

2.2 Facilitar préstamos urgentes a los departamentos propietarios en un plazo máximo de 4h, siempre y cuando la petición se realice antes de las 12h.

### Atención e información en materia de gestión documental

Servicio de información y atención individualizada a los empleados municipales en materia de Archivo.

- ▶ Orientación y asesoramiento técnico en materia de gestión documental.
- ▶ Información sobre la documentación del Archivo Administrativo Intermedio.

3.1 Facilitar una atención rápida y personalizada a través de diversos canales, tanto presenciales como diferidos.

3.2 En caso de necesidad, nos comprometemos a trasladarnos a las dependencias del Área cliente para un asesoramiento individualizado.

3.3 Responder a las peticiones de información o asesoramiento en un plazo máximo de 24h.

### Formación en materia de gestión documental

- ▶ Formación sobre archivos para el personal municipal.

Número de acciones formativas realizadas anualmente.

Número de participantes.

3.4

Ofertar actividades formativas presenciales y on-line.

3.5 Organizar Jornadas bienales sobre temas de Archivos en la Administración Local para fomentar las mejores prácticas del sector.

Número de acciones formativas presenciales  
Número de acciones formativas on – line.

Número de participantes de las Jornadas/Lista de espera.

### Gestionamos con calidad

Pensando en nuestros usuarios, evaluando y mejorando continuamente nuestras formas de hacer y de gestionar.

4.1 Mantener anualmente la certificación UNE-EN-ISO 9001 en los procesos del Archivo Administrativo Intermedio y se renovarán cada tres años.

Resultado de las auditorías: Mantenimiento y Renovación de la certificación del SGC conforme a la Norma de referencia.

4.2 Atender las quejas de los ciudadanos lo antes posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo de 15 días naturales.

% de quejas resueltas en un tiempo = a 15 días.

4.3 Atender las quejas de los departamentos del Ayuntamiento lo antes posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo de 15 días naturales.

% de quejas resueltas en un tiempo = a 15 días.

4.4 Trabajar para que en la valoración global de la encuesta de satisfacción de usuarios obtengamos un mínimo de 4 puntos sobre 5.

Nivel de satisfacción global de los usuarios respecto a los servicios prestados