

**CARTA DE
SERVICIOS**

Archivo Municipal de Málaga



Ayuntamiento de Málaga

En qué podemos ayudarte

El Archivo Municipal de Málaga es la responsable de conservar, organizar y difundir toda la documentación generada por el Ayuntamiento de Málaga desde su creación en el año 1489, hasta nuestros días. Además de poner a disposición de todos los ciudadanos y/o interesados, la documentación que conserva, ofrece actividades de difusión y acciones formativas especializadas en archivo y gestión documental.

Acceso y consulta de documentos

Presencialmente en la Sala de Lectura y virtualmente en la página web.

Reproducción de documentos

Se puede solicitar presencialmente y por e-mail en formato papel o digital; igualmente es posible realizar reproducciones directas, previa autorización del Servicio con cámaras digitales, smartphome...

Atención presencial e información en materia de gestión documental

A través de diferentes canales: presencialmente, correo ordinario u electrónico, teléfono, elaboración de informes técnicos y/ o certificados en caso necesario.

Actividades de difusión

Exposiciones presenciales y virtuales, visitas guiadas a diferentes grupos, publicaciones especializadas, actividades de difusión a través de redes sociales y otras actividades de dinamización y difusión.

Actividades formativas

Especializadas para personal municipal sobre organización y gestión documental, organización de jornadas técnicas y seminarios para archiveros, empleados públicos, dentro y fuera del Ayuntamiento, estudiantes, gestores, empresas del sector..., actividades didácticas y formativas para alumnos de todos los ciclos de la enseñanza reglada.

Colaboración con otras instituciones

Cesión temporal de ejemplares del Fondo Documental, para su exposición en eventos y actividades organizadas por otras instituciones públicas y privadas.

Tratamientos técnicos de fondo documental y bibliográfico

Remisión de documentos procedentes de las distintas áreas del Ayuntamiento, cuya tramitación esté finalizada y posean una antigüedad media de 5 años.

Préstamos documentales para departamentos municipales

Gestión, entrega, y posterior recogida, de la documentación previamente transferida, que es solicitada en préstamo por los departamentos productores.

Valoración y calificación documental

De las Series Documentales que produce el Ayuntamiento de Málaga para determinar su posible eliminación o conservación permanente.

¿Sabes tus derechos y deberes?

Derechos

- A recibir información y orientación sobre los fondos del archivo y a cómo utilizar los servicios que se ofrecen.
- Acceder a los documentos y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Disponer de las condiciones de seguridad, higiene y comodidad necesarias para consultar los documentos.
- Ser atendidos de forma clara, rápida, hospitalaria y profesional.
- Formular quejas y reclamaciones, obtener información sobre el procedimiento de su presentación y tratamiento, así como recibir una respuesta en los plazos establecidos.

Deberes

- Hacer uso racional del Fondo Documental y las instalaciones.
- Tratar con respeto al personal que le atiende tanto presencialmente como telemáticamente.
- Respetar los procedimientos establecidos de atención presencial al usuario en la Sala de Lectura del Archivo Municipal.
- Facilitar y aportar los datos objetivos que permitan realizar las búsquedas de los documentos.
- Respetar la normativa vigente respecto al acceso a documentos y su reproducción.
- Manejar los documentos con sumo cuidado, y mantener su integridad y orden interno.
- Cumplir la legislación en materia de protección de datos y propiedad intelectual.
- Comunicar al personal del Archivo cualquier anomalía o incidencia que se detecte.



Acceso y consulta de documentos

- Consulta del 100% de documentos categorizados como accesibles.
- Asesoramiento en el 100% de solicitudes de ayuda en la consulta documentos en sala.
- Entrega de la documentación solicitada en menos de 10 minutos.
- Garantizar el cumplimiento del nuevo reglamento europeo de protección de datos.
- Entregar el 100% de informes de asistencia solicitados

Reproducción de documentos

- Atender tanto solicitudes presenciales como telemáticas.
- Entregar las reproducciones solicitadas en soporte papel el mismo día que se solicitan cuando las peticiones sean inferior a las 8 copias, y en un plazo máximo de 3 días hábiles cuando el número de copias sea superior.
- En el caso de solicitud de reproducciones digitalizados los plazos son:
 - 3 días hábiles en el caso de ejemplares ya digitalizados.
 - 10 días hábiles en el caso de documentos que están sin digitalizar.

Atención presencial e información en materia de gestión documental

- Atención al 100% de las demandas de información.
- Responder a las peticiones de información o asesoramiento en un plazo máximo de 24 horas.
- Emisión de informes y certificados en menos de 15 días hábiles

Actividades formativas

- Atención al 100 % de las solicitudes planteadas por personal municipal en formación y asesoramiento para la organización y gestión documental.
- Desarrollo de al menos 1 jornada técnica o seminario para empleados y otros interesados cada dos años.
- Desarrollo de al menos 4 actividades didácticas y formativas para alumnos de diferentes ciclos.

Tratamientos técnicos de fondo documental y bibliográfico

- Actualizar de forma permanente las bases de datos del Archivo Administrativo.

Actividades de difusión

- Promoción o participación de al menos 10 actividades culturales anuales.
- Plazo máximo de 1 mes para responder a solicitudes de promoción o participación en el desarrollo de alguna actividad cultural.

Colaboración con otras instituciones

- Atención al 100% de solicitudes de cesión de fondos para el desarrollo de actividades culturales, siempre que se cumpla el procedimiento existente y el estado de conservación del ejemplar lo permita
- Plazo máximo de 1 mes para responder a solicitudes de cesión de fondos para el desarrollo de actividades culturales

Transferencia de documentos desde los diferentes departamentos

- Cumplir con el cronograma de transferencias de documentos en 2 semanas.
- Respuesta a la solicitud de transferencia de documentos en menos de 3 semanas.

Préstamos documentales para departamentos municipales

- Garantizar a los departamentos productores el acceso a los documentos transferidos, en un plazo máximo de tres semanas desde su retirada.
- Facilitar la entrega de los documentos a los departamentos propietarios en un plazo máximo de 24 horas, siempre y cuando la petición se realice antes de las 13:00 horas.
- Facilitar entregas urgentes a los departamentos propietarios en un plazo máximo de 4 horas, siempre y cuando la petición se realice antes de las 12:00 horas.

Valoración y calificación documental

- Atender el 100% de peticiones de estudios de valoración documental y propuestas de eliminación para su revisión y análisis por la Comisión Municipal de Valoración Documental.
- Elevar el 100% de los estudios y propuestas de eliminación, ya validados por la Comisión de Valoración Documental del Ayuntamiento, a la Comisión Andaluza para su aprobación definitiva.



Indicadores de Calidad



Acceso y consulta de documentos

- Quejas o incidencias relacionadas con el acceso y consulta de documentos, con el asesoramiento para consulta de documentos en sala, relacionadas con la superación del tiempo establecido para la entrega de documentos, o bien con el cumplimiento del nuevo reglamento de protección de datos.

Reproducción de documentos

- Tiempo de entrega de reproducciones cuyo número sea superior a 8 copias y se trate de reproducciones ya digitalizadas.
- Tiempo de entrega de reproducciones en soporte digital de documentos que previamente se tienen que digitalizar en un máximo de 15 días hábiles.

Atención presencial e información en materia de gestión documental

- Quejas o incidencias relacionadas con la no respuesta a demandas de información, o bien con una respuesta a petición de información o asesoramiento en un plazo superior al establecido.
- Tiempo de emisión de informes y certificados.

Actividades de difusión

- Número de actividades culturales anuales desarrolladas y tiempo de respuesta a solicitudes de promoción o participación en el desarrollo de alguna actividad cultural.

Actividades formativas

- Quejas o incidencias relacionadas con la atención en formación y asesoramiento, con el número de jornadas técnicas y seminarios celebrados, o número de actividades didácticas y formativas desarrolladas.

Colaboración con otras instituciones

- Tiempo de respuesta a solicitudes de cesión de fondos para el desarrollo de actividades culturales.

Tratamientos técnicos de fondo documental y bibliográfico

- Número de quejas o incidencias relacionadas con la actualización de las bases de datos del Archivo Administrativo.

Transferencia de documentos desde los diferentes departamentos

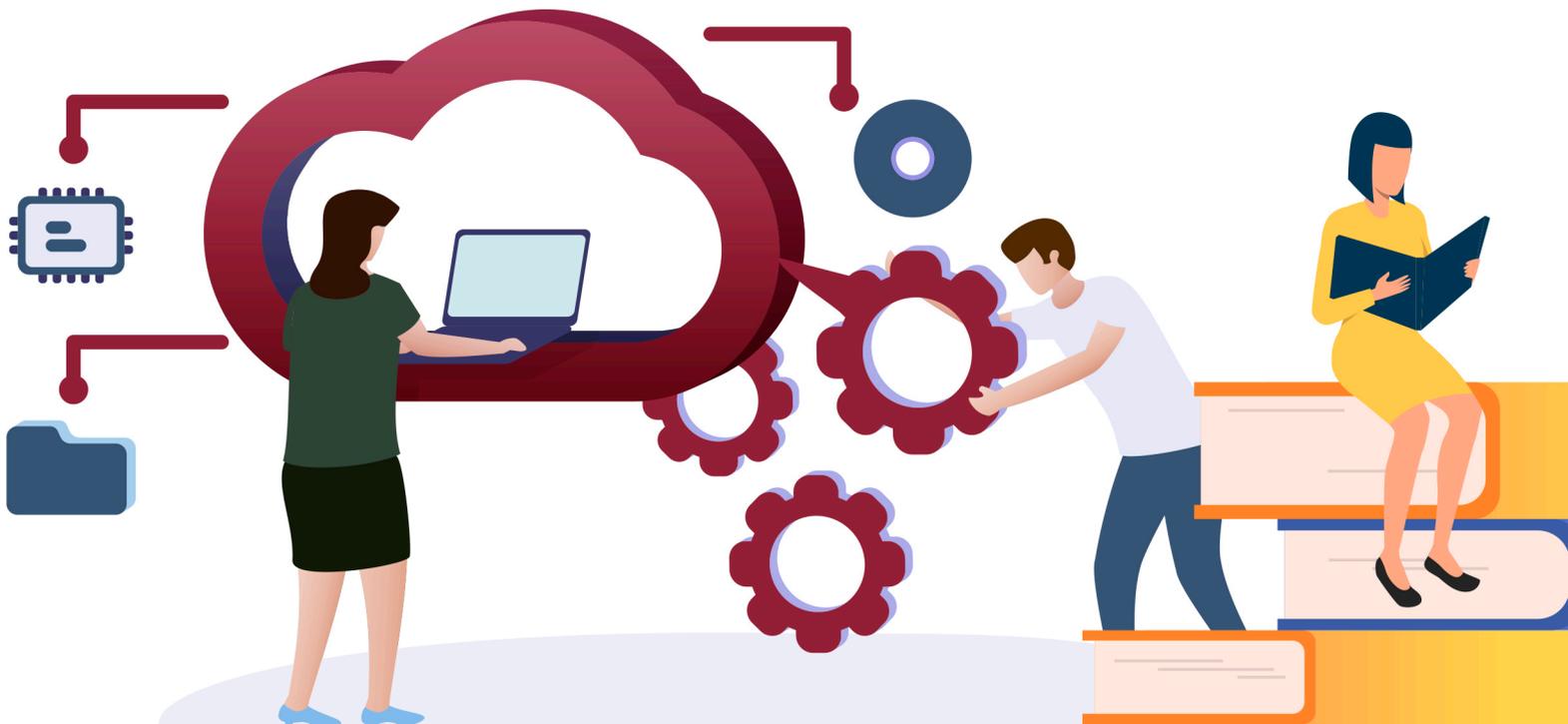
- Tiempo para la solicitud o consecución de la transferencia de documentos.

Préstamos documentales para departamentos municipales

- Quejas o incidencias en las que no se cumple el tiempo máximo de tramitación de préstamo, o préstamos urgentes.

Valoración y calificación documental

- % de peticiones elevadas a la Comisión Andaluza de valoración y eliminación por parte de la Comisión Municipal responsable, sobre el total de presentadas.





¿Cómo puedo presentar una queja o sugerencia?

El Ayuntamiento de Málaga pone a disposición de la ciudadanía, visitantes e instituciones, públicas o privadas, el Sistema de Quejas y Sugerencias para ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios municipales; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de estos y felicitaciones por los servicios prestados.

El servicio de Quejas y Sugerencias puede verlo en el siguiente enlace: <http://www.malaga.eu/malaga24h/comunicate>

Aseguramiento de la Calidad

El Archivo Municipal de Málaga, tiene implantado y certificado su Sistema de Calidad conforme a la norma **ISO 9001**. Esta certificación incluye a todos los procedimientos desarrollados en el Servicio.

¿Cómo podemos subsanar el incumplimiento de nuestros compromisos?

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

En un plazo máximo de 15 días hábiles, el responsable de calidad del Servicio se dirigirá a usted por el medio que haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



Servicio Archivo Municipal de Málaga

Alameda principal, 23
Málaga-29001

Telf: 951 928 774

archivomunicipal@malaga.eu
www.archivomunicipal.malaga.eu

Horario Atención e información:

Lunes y viernes de 9:30 a 14:30h.

Martes, miércoles y jueves de 9:30 a 19:30h ininterrumpido.

Verano, Navidad y Semana Santa: de 9:30 a 14:30h.

Transferencias: Todos los días de 9:30 a 14:30h.

Préstamos:

- Solicitudes Normales: 9:00 a 13:00h.
- Solicitudes Urgentes: 9:00 a 12:00h.
- Entrega física: 9:00 a 14:00h.

málaga 24h

malaga24h.malaga.eu

010

Teléfono Municipal
de Información
y de forma alternativa
en el Telf. 952 20 96 03

También
puedes
informarte
en...

