



SERVICIO DE ARCHIVO MUNICIPAL

ARCHIVO MUNICIPAL

SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios del Archivo Municipal**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a los vecinos y vecinas de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

EI ALCALDE

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none">- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P.- Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.- Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos.- Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.- Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016.- Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.	<ul style="list-style-type: none">- Ley de Patrimonio Histórico Español 16/1985.- L.O. 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.- Ley de Archivos y del Patrimonio Documental de Castilla y León 6/1991, modificada por ley 5/2016, y su desarrollo normativo.- Reglamento del Archivo Municipal, de 18 de julio de 2000.- Normas de la sala de consulta del Archivo Municipal (febrero de 2016).



INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

- Archivo Municipal.
- Dirección Postal: C/ Santo Domingo de Guzmán nº 8 (Iglesia de San Agustín) 47003 Valladolid.
- Teléfono: 983 363 870 .
- Correo electrónico: sam@ava.es
- Página Web: <https://archivomunicipalvalladolid.es>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Servicios de información y de referencia documental y bibliográfica proporcionados en Internet (a través de la web del Archivo Municipal), por correo postal o electrónico, por teléfono o de forma presencial en el archivo.
- Servicios de consulta de fondos documentales y bibliográficos a través de Internet (consulta de descripciones y de imágenes digitales en la página web del Archivo) o de forma presencial en la sala de consulta del archivo a través del acceso a los originales o de sus reproducciones digitales.
- Servicios de reproducción de documentos. Descarga gratuita de reproducciones digitales de documentos a través de la web; elaboración de presupuestos a petición de los usuarios y entrega de reproducciones de documentos en distintos formatos solicitados en el archivo o a través de la página web.
- Servicios de préstamo de fondos documentales y bibliográficos solicitados a través de la página web del archivo o de forma presencial en el Archivo (servicio exclusivo para trabajadores municipales).
- Servicio de expedición de certificados de asistencia a la sala de consulta.
- Servicio de préstamo temporal de documentos para exposiciones organizadas por el archivo o por otras instituciones.
- Servicio de organización de actividades culturales y educativas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Los compromisos que se especifican a continuación quedarán suspendidos durante el tiempo que duren las medidas derivadas de la situación sanitaria.
- Atender a las consultas de información general y de referencia documental y bibliográfica en el plazo máximo de 15 minutos desde la solicitud si se formulan en el archivo y de 24 horas desde la solicitud si se reciben por correo electrónico dentro del mismo día o en el siguiente día laboral.
- Servir a los usuarios los documentos originales y los ejemplares bibliográficos en sala de consulta en el plazo máximo de 15 minutos desde la recepción de su solicitud.
- Expedir los presupuestos de los trabajos de reproducción de documentos para los usuarios en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la solicitud de reproducción en el Archivo.
- Entregar a los usuarios las reproducciones de documentos en imagen digital o impresión de imagen digital en el plazo máximo de 48 horas desde la recepción del importe presupuestado.
- Entregar los documentos originales y ejemplares bibliográficos que soliciten en préstamo los trabajadores municipales en el plazo máximo de 24 horas desde la solicitud.
- Entregar a los trabajadores municipales las reproducciones de documentos ajenos al Archivo que soliciten, en imagen digital o impresión de imagen digital, en el plazo máximo de 48 horas desde la solicitud para documentos en A4 y A3, o de 72 horas para planos, siempre y cuando los documentos se encuentren en las condiciones de instalación y ordenación que establece el archivo.
- Expedir a los usuarios autorizaciones para la publicación de imágenes de documentos del Archivo en el plazo de 24 horas a partir de la solicitud (descargas de la Web), o del pago de las reproducciones (imágenes de alta calidad).
- Expedir a los usuarios los certificados de asistencia a la sala de consulta en el plazo máximo de 24 horas desde su solicitud.
- Responder a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción en el archivo.



- Responder a las solicitudes de visitas al archivo o a las exposiciones que organiza el archivo para grupos en el plazo máximo de 24 horas desde su recepción en el Archivo.
- Responder a las quejas y sugerencias de los usuarios en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción en el Archivo.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

El Archivo Municipal evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Consultas de información general y de referencia documental y bibliográfica atendidas en el plazo máximo de 15 minutos si han sido formuladas en el archivo y contestadas en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la solicitud si han sido formuladas por correo electrónico o postal, y su porcentaje sobre el total.
- Documentos originales y ejemplares bibliográficos servidos en sala de consulta en el plazo de 15 minutos desde la recepción de su solicitud y su porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de los trabajos de reproducción de documentos solicitados en el Archivo expedidos en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la solicitud y su porcentaje sobre el total.
- Reproducciones de documentos en imagen digital o impresión de imagen digital entregados en el plazo máximo de 48 horas desde la recepción del importe presupuestado y su porcentaje sobre el total.
- Documentos originales y ejemplares bibliográficos solicitados en préstamo por los trabajadores municipales entregados en el plazo máximo de 24 horas desde la solicitud y su porcentaje sobre el total.
- Reproducciones de documentos ajenos al Archivo, en imagen digital o impresión de imagen digital, solicitados por los trabajadores municipales en el plazo máximo de 48 horas desde la solicitud para documentos en A4 y A3, o de 72 horas para planos, siempre y cuando los documentos se encuentren en las condiciones de instalación y ordenación que establece el archivo, y su porcentaje sobre el total.
- Autorizaciones para la publicación de imágenes de documentos del Archivo expedidas en el plazo de 24 horas a partir de la solicitud (para descargas de la Web) o a partir del pago de las reproducciones y de la recepción de la solicitud (para imágenes de alta calidad) y su porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia a la sala de consulta expedidos en el plazo máximo de 24 horas desde su solicitud y su porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones respondidas en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción en el Archivo y su porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de visitas al archivo o a las exposiciones que organiza el Archivo para grupos respondidas en el plazo máximo de 24 horas desde su recepción en el archivo y su porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias de los usuarios respondidas en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción en el Archivo y su porcentaje sobre el total.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Formas de presentación de Reclamaciones:

- Por teléfono a través del Servicio de Información 010.
- Por escrito a través del buzón de sugerencias quejas del Archivo Municipal.
- Por escrito a través de Registro General del Ayuntamiento.
- Por correo electrónico a la dirección: 010@ava.es.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio.

- Para asegurar la igualdad de género el Archivo Municipal presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, que cumplen escrupulosamente con la normativa vigente y garantizan en todo momento un trato igualitario a todos los ciudadanos.
- Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio, el Archivo Municipal cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras) y para atender a los usuarios en sus instalaciones dispone de un punto de información al público en la zona de acceso. Los usuarios



CARTA DE SERVICIOS

son atendidos por técnicos archiveros y bibliotecarios especialistas en las búsquedas y localización de los documentos. Dado que no está permitido el acceso a la sala de consulta con otros enseres que no sean un dispositivo electrónico portátil, papel y lapicero, el Archivo dispone de 19 taquillas con llave a disposición de sus usuarios.

- En cuanto a colectivos con necesidades especiales, el Archivo garantiza la total accesibilidad a sus instalaciones (servicios de referencia, consulta de originales, bases de datos e imágenes digitalizadas y sala de exposiciones), no existiendo ninguna barrera arquitectónica que limite el acceso ni a usuarios ni a visitantes. Cuenta también con aseos especiales para personas con movilidad reducida. La página web cumple con normas de accesibilidad para facilitar su consulta por todos los usuarios, y se realiza un esfuerzo constante por incrementar la información, tanto descriptiva como de imágenes, disponible para los ciudadanos en la red.
- Para asegurar una óptima atención al público la actuación del personal del Archivo se guiará por un compromiso ético y unas reglas precisas:
 - Compromiso ético de actuación: el personal del Archivo velará por que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extenderán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
 - Reglas de atención al público: el personal que realice su labor en contacto directo con el público seguirá estas reglas:
 - Identificarse adecuadamente.
 - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
 - Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
 - Atender al público en todo momento con amabilidad.