

# CARTA DE SERVICIOS

## ARCHIVO MUNICIPAL

### ÍNDICE

1. Definición
2. Organigrama
3. Servicios que presta
4. Compromisos de calidad asumidos
5. Indicadores de seguimiento
6. Derechos y deberes de las personas usuarias
7. Incumplimiento de compromisos
8. Información sobre la forma de participación de las personas usuarias
9. Direcciones, teléfonos y redes sociales de la unidad

#### 1. Definición

El Archivo Municipal de Alcoy es un servicio municipal y órgano especializado en la gestión, tratamiento y custodia de la documentación generada por el Ayuntamiento u otras instituciones de ámbito local. Esta documentación, que constituye el patrimonio documental municipal y forma parte del Patrimonio Cultural Valenciano, se organiza y se difunde en las instalaciones destinadas por el Ayuntamiento a Archivo Municipal.

#### 2. Organigrama del Departamento

- Director/a
- Personal técnico de Archivo
- Personal técnico auxiliar de Archivo

#### 3. Servicios que presta

- a) **Acceso y consulta de documentos:** La consulta de documentos es un servicio que presta el Archivo municipal a la propia institución, a la investigación y a la ciudadanía en general, para que puedan acceder a la documentación libremente mediante un formulario para consultas presenciales, salvo los límites de acceso que determina la legislación vigente. Las consultas pueden realizarse telemáticamente en el portal BIVIA: <https://bivia.info>.
- b) **Atención presencial e información en materia de gestión documental:** Servicio de atención que actúa como intermediario entre las personas usuarias y los documentos y la información archivística, tanto de manera presencial como no presencial. Informar a la ciudadanía sobre el patrimonio documental que custodia y facilitar su acceso, siempre con la limitación de la legislación vigente. Respuesta a consultas y Difusión Selectiva de la Información (DSI).
- c) **Reproducción de los documentos:** Se puede solicitar presencialmente o por correo electrónico. Si la documentación no está digitalizada, los costes correrán a cargo de la persona o entidad solicitante. Se permite la reproducción directa, previa autorización del personal de sala y solo para usos de investigación, con cámara o smartphone, con expresa prohibición de flash.
- d) **Actividades de difusión:** Promoción y divulgación de los documentos que constituyen el patrimonio documental municipal mediante exposiciones, presenciales o virtuales, visitas guiadas, publicaciones especializadas, difusión por medio de redes sociales u otras actividades de dinamización y difusión.

- e) **Actividades formativas:** Programa didáctico y formativo para las personas usuarias y formación especializada para personal municipal sobre organización y gestión documental.
- f) **Servicio a la propia Administración:** Para dar respuesta a los diferentes departamentos municipales en relación con la ciudadanía. Se realiza la gestión y entrega de documentación previamente transferida que se solicita en préstamo por los departamentos que lo requieran y por un plazo no superior a tres meses.
- g) **Asesoramiento de valoración y calificación documental** de la documentación que genera el Ayuntamiento de Alcoy, para determinar su eliminación o conservación permanente previa autorización de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos.
- h) **Informatización y digitalización:** Paso de la información física del fondo documental del Archivo municipal a formato digital como medida de preservación y para facilitar su consulta y difusión.
- i) **Incremento del patrimonio documental local**
- j) **Archivo fotográfico:** Poner a disposición de la ciudadanía la Fototeca con las reservas previstas por la legislación intelectual e industrial. Su función primordial es la conservación y difusión del patrimonio fotográfico local.
- k) **Hemeroteca:** Proporcionar acceso libre y gratuito a la prensa de carácter local y comarcal. Conservar la prensa periódica local o comarcal desde el siglo XIX, con más de 200 cabeceras desde 1799 hasta la actualidad. El Ministerio de Cultura la ha declarado **Hemeroteca Histórica**.
- l) **Registros sonoros:** Acceso a la Fonoteca.

#### 4. Compromisos de calidad asumidos

- a) Acceso y consulta de documentos
  - Facilitar el acceso a la información con las debidas restricciones legales.
  - Asesoramiento en la consulta de documentos en sala.
- b) Atención al público
  - Atención al 100% de las demandas de información.
  - Atención a consultas internas y externas.
  - Responder a las necesidades de atención y asesoramiento.
  - Personalización del servicio de información de archivo.
  - Realizar la Difusión Selectiva de la Información (DSI).
  - Emisión de informes.
- c) Reproducción de los documentos
  - Atender tanto solicitudes presenciales como telemáticas.
  - Entregar las reproducciones solicitadas en un máximo de 5 días hábiles cuando la documentación esté digitalizada.
- d) Actividades de difusión
  - Dar a conocer el Archivo, sus materiales y sus recursos.
  - Aumentar la visibilidad de la institución.
  - Promoción o participación por lo menos de 10 actividades anuales.
  - Plazo máximo de 5 días para responder a solicitudes de promoción o participación en el desarrollo de alguna actividad.
- e) Actividades formativas
  - Atención al 100% de las solicitudes planteadas por el personal municipal en formación y asesoramiento para la organización y gestión documental.
  - Desarrollo de al menos 5 actividades didácticas y formativas.
- f) Servicio a la propia Administración
  - Garantizar a los departamentos el acceso a los documentos transferidos.
  - Facilitar la entrega de los documentos a los departamentos.
- g) Asesoramiento de valoración y calificación documental
  - Atención al 100% de peticiones de estudio de valoración documental y propuestas de eliminación para su remisión a la Comisión Calificadora Superior.
- h) Informatización y digitalización de los documentos
  - Poder consultar y acceder a la información por medio del portal BIVIA.

- Repositorios electrónicos como alternativa de consulta a la documentación física.
- i) Incremento del patrimonio documental
  - El Archivo municipal intenta incorporar toda aquella documentación relevante de entidades o personas físicas relacionadas con la ciudad.
  - El Archivo municipal, según sus posibilidades presupuestarias, adquiere en mercado documentos relevantes sobre la historia de Alcoy.
- j) Archivo fotográfico
  - La Fototeca ha de ser el centro de información local de la documentación fotográfica.
- k) Hemeroteca
  - La Hemeroteca ha de ser el centro de información local donde se conserva toda la prensa de la localidad.
- l) Registros sonoros
  - La Fonoteca debe conservar y difundir material sonoro para ayudar a la investigación histórica.

## 5. Indicadores de seguimiento

- a) Acceso y consulta de documentos
  - Quejas o incidencias relacionadas en el acceso y consulta de documentos, con el asesoramiento para la consulta de documentos en sala, o bien con el cumplimiento de las restricciones legales.
  - Número de documentos incorporados.
  - Número de documentos consultados.
- b) Atención al público
  - Número de búsquedas solicitadas.
  - Número de respuestas de atención y asesoramiento.
  - Tiempo de respuesta.
  - Número de consultas dentro del mismo Ayuntamiento.
  - Número de consultas externas realizadas.
- c) Reproducción de los documentos
  - Tiempos de entrega de las reproducciones en caso de documentación digitalizada.
- d) Actividades de difusión
  - Número de exposiciones y visitantes.
  - Número de colaboraciones con otras instituciones.
  - Número de actividades culturales anuales desarrolladas.
  - Tiempo de respuesta a solicitudes de promoción o participación en el desarrollo de alguna actividad.
- e) Actividades formativas
  - Quejas o incidencias relacionadas con la atención en formación y asesoramiento, o en el número de actividades didácticas y formativas desarrolladas.
- f) Servicio a la propia Administración
  - Quejas o incidencias en las que no se cumpla la tramitación de los préstamos.
- g) Asesoramiento de valoración y calificación documental
  - Número de peticiones de estudio de valoración documental atendidas.
- h) Informatización y digitalización de documentos
  - Número de registros incorporados en BIVIA por año.
  - Número de documentos incorporados al repositorio por año.
  - Número de documentos digitalizados.
- i) Incremento del patrimonio documental
  - Número de donaciones u otras formas de cesión.
  - Número de adquisiciones.
- j) Archivo fotográfico
  - Número de fotografías incorporadas en BIVIA.
  - Número de consultas telemáticas.
  - Número de imágenes difundidas por Internet.
  - Número de exposiciones fotográficas.

- Número de fotografías solicitadas para su reproducción.
- k) Hemeroteca
  - Número de publicaciones periódicas incorporadas en BIVIA.
  - Número de consultas telemáticas.
- l) Registros sonoros
  - Número de consultas telemáticas.
  - Número de adquisiciones.

## 6. Derechos y deberes de las personas usuarias

### Derechos

- A recibir información sobre los fondos del Archivo y como usar sus servicios.
- 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 y profesional.
- Formular quejas y reclamaciones, obtener información sobre el procedimiento para su presentación y tratamiento, así como recibir una respuesta en los plazos establecidos.

### Deberes

- Hacer un uso racional del fondo documental y de las instalaciones.
- Respetar los procedimientos establecidos de atención presencial en la sala de consulta.
- Facilitar y aportar información que permita realizar la búsqueda documental.
- Respetar las normas vigentes de acceso y reproducción de la documentación.
- Manipular con cuidado los documentos y mantener su integridad y orden interno.
- Cumplir la legislación en materia de protección de datos, propiedad intelectual o industrial.
- Comunicar al personal del Archivo cualquier anomalía o incidencia que se detecte.
- En caso de utilizarse la documentación para su publicación o difusión pública, deberá hacerse constar, obligatoriamente, su procedencia. Si se trata de fotografías deberá citarse además su autor, si se conoce. Igualmente, se tendrá que facilitar un ejemplar del trabajo realizado, que pasará a formar parte de la biblioteca auxiliar del Archivo.
- Los trabajos de investigación son particulares, por lo que el personal de Archivo no está facultado para realizar trabajos de investigación, excepto por requerimiento judicial o de otras entidades públicas para fines justificados de interés público.

## 7. Incumplimiento de compromisos

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta. En un plazo máximo de 30 días hábiles, la persona responsable de calidad del Servicio se pondrá en contacto 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, si es el caso, para solucionar el incumplimiento denunciado.

## 8. Información sobre la forma de participación de las personas usuarias

Para participar en la mejora de los servicios del Archivo, se pueden formular propuestas que pueden ser enviadas al Archivo mediante los canales de participación que el Ayuntamiento de Alcoy pone a disposición de la ciudadanía:

- Registro General (C/ Sant Llorenç, 2) solicitando cita previa.
- Sede Electrónica.
- Buzón Ciudadano, con exclusión de aquellas cuestiones que, por sus propias características, requieran una solicitud formal en el Registro General o en la Sede Electrónica.

- Correo electrónico del Archivo: es el medio más rápido para contactar con el Departamento y plantear consultas o peticiones.

## 9. Direcciones, teléfonos y redes sociales de la unidad

- Dirección: Av. País Valencià, 1 - 03801 Alcoy (planta baja)
- Teléfono: 96 553 71 43
- Horario
  - Curso académico:
    - Lunes a viernes, 9 h a 14 h y 16 h a 20:30 h
    - Sábado, 9:30 h a 14 h
  - Verano:
    - Lunes a viernes, 9 h a 14 h
- Web: [https://www.alcoi.org/ca/areas/cultura/archivo\\_municipal/index.html](https://www.alcoi.org/ca/areas/cultura/archivo_municipal/index.html)
- BIVIA: <https://bivia.info>
- Correo electrónico: [arxiu@alcoi.org](mailto:arxiu@alcoi.org)
- Facebook: <https://ca-es.facebook.com/bibliotequesalcoi/>
- Twitter: [https://twitter.com/biblio\\_alcoi](https://twitter.com/biblio_alcoi)