

# CARTA DE SERVEIS

## ARXIU MUNICIPAL

### ÍNDEX

1. Definició
2. Organigrama
3. Serveis que presta
4. Compromisos de qualitat assumits
5. Indicadors de seguiment
6. Drets i deures de les persones usuàries
7. Incompliment de compromisos
8. Informació sobre la forma de participació de les persones usuàries
9. Adreces, telèfons i xarxes socials de la unitat

#### 1. Definició

L'Arxiu Municipal d'Alcoi és un servei municipal i òrgan especialitzat en la gestió, tractament i custòdia de la documentació generada per l'Ajuntament o altres institucions d'àmbit local. Aquesta documentació, que constitueix el patrimoni documental municipal i forma part del Patrimoni Cultural Valencià, s'organitza i es difon en les instal·lacions destinades per l'Ajuntament a Arxiu Municipal,

#### 2. Organigrama del Departament

- Director/a
- Personal tècnic d'Arxiu
- Personal tècnic auxiliar d'Arxiu

#### 3. Serveis que presta

- a) **Accés i consulta de documents:** La consulta de documents és un servei que presta l'Arxiu Municipal a la mateixa institució, a la investigació i a la ciutadania en general, perquè puguin accedir a la documentació lliurement mitjançant un formulari per a consultes presencials, excepte els límits d'accés que determina la legislació vigent. Les consultes poden realitzar-se telemàticament en el portal BIVIA: <https://bivia.info>
- b) **Atenció presencial i informació en matèria de gestió documental:** Servei d'atenció que actua com a intermediari entre les persones usuàries i els documents i la informació arxivística, tant de manera presencial com no presencial. Informació a la ciutadania sobre el patrimoni documental que custodia i facilitar el seu accés, sempre amb la limitació de la legislació vigent. Resposta a consultes i Difusió Selectiva de la Informació (DSI).
- c) **Reproducció dels documents:** Es pot sol·licitar presencialment o per correu electrònic. Si la documentació no està digitalitzada, els costos seran a càrrec de la persona o entitat sol·licitant. Es permet la reproducció directa, després de l'autorització prèvia del personal de sala i només per a usos d'investigació, amb càmera o telèfon intel·ligent, amb expressa prohibició de flaix.
- d) **Activitats de difusió:** Promoció i divulgació dels documents que constitueixen el patrimoni documental municipal mitjançant exposicions, presencials o virtuals, visites guiades, publicacions especialitzades, difusió per mitjà de xarxes socials o altres activitats de dinamització i difusió.
- e) **Activitats formatives:** Programa didàctic i formatiu per a les persones usuàries i formació especialitzada per a personal municipal sobre organització i gestió documental.
- f) **Servei a la mateixa Administració:** Per a donar resposta als diferents departaments municipals en relació amb la ciutadania. Es realitza la gestió i lliurament de documentació

prèviament transferida que és sol·licitada en préstec pels departaments que ho requerisquen i per un termini no superior a tres mesos.

- g) **Assessorament de valoració i qualificació documental** de la documentació que genera l'Ajuntament d'Alcoi, per a determinar la seua eliminació o conservació permanent, després de l'autorització prèvia de la Comissió Qualificadora de Documents Administratius.
- h) **Informatització i digitalització:** Pas de la informació física del fons documental de l'Arxiu municipal a format digital com a mesura de preservació i per a facilitar la seua consulta i difusió.
- i) **Increment del patrimoni documental local**
- j) **Arxiu fotogràfic:** Posar a la disposició de la ciutadania la Fototeca amb les reserves previstes per la legislació intel·lectual i industrial. La seua funció primordial és la conservació i difusió del patrimoni fotogràfic local.
- k) **Hemeroteca:** Proporcionar accés lliure i gratuït a la premsa de caràcter local i comarcal. Conservar la premsa periòdica local o comarcal des del segle XIX, amb més de 200 capçaleres des de 1799 fins a l'actualitat. El Ministeri de Cultura l'ha declarada **Hemeroteca Històrica**.
- l) **Registres sonors:** Accés a la Fonoteca.

#### 4. Compromisos de qualitat assumits

- a) Accés i consulta de documents
  - Facilitar l'accés a la informació amb les degudes restriccions legals.
  - Assessorament en la consulta de documents en sala.
- b) Atenció al públic
  - Atenció al 100% de les demandes d'informació.
  - Atenció a consultes internes i externes.
  - Respondre a les necessitats d'atenció i assessorament.
  - Personalització del servei d'informació d'arxiu.
  - Realitzar la Difusió Selectiva de la Informació (DSI).
  - Emissió d'informes.
- c) Reproducció dels documents
  - Atendre tant sol·licituds presencials com telemàtiques.
  - Entregar les reproduccions sol·licitades en un màxim de 5 dies hàbils quan la documentació estiga digitalitzada.
- d) Activitats de difusió
  - Donar a conèixer l'Arxiu, els seus materials i els seus recursos. Augmentar la visibilitat de la institució.
  - Promoció o participació almenys de 10 activitats anuals.
  - Termini màxim de 5 dies per a respondre a sol·licituds de promoció o participació en el desenvolupament d'alguna activitat.
- e) Activitats formatives
  - Atenció al 100% de les sol·licituds plantejades pel personal municipal en formació i assessorament per a l'organització i gestió documental.
  - Desenvolupament d'almenys 5 activitats didàctiques i formatives.
- f) Servei a la mateixa Administració
  - Garantir als departaments l'accés als documents transferits.
  - Facilitar el lliurament dels documents als departaments.
- g) Assessorament de valoració i qualificació documental
  - Atenció al 100% de peticions d'estudi de valoració documental i propostes d'eliminació per a la seua tramesa a la Comissió Qualificadora Superior.
- h) Informatització i digitalització dels documents
  - Poder consultar i accedir a la informació per mitjà del portal BIVIA.
  - Repositoris electrònics com a alternativa de consulta a la documentació física.
- i) Increment del patrimoni documental
  - L'Arxiu Municipal intenta incorporar tota aquella documentació rellevant d'entitats o persones físiques relacionades amb la ciutat.

- L'Arxiu Municipal, segons les seues possibilitats pressupostàries, adquireix en el mercat documents rellevants sobre la història d'Alcoi.
- j) Arxiu fotogràfic
  - La Fototeca ha de ser el centre d'informació local de la documentació fotogràfica.
- k) Hemeroteca
  - L'Hemeroteca ha de ser el centre d'informació local on es conserva tota la premsa de la localitat.
- l) Registres sonors
  - La Fonoteca ha de conservar i difondre material sonor per a ajudar a la investigació històrica.

## 5. Indicadors de seguiment

- a) Accés i consulta de documents
  - Queixes o incidències relacionades amb l'accés i consulta de documents, amb l'assessorament per a la consulta de documents en sala, o bé amb el compliment de les restriccions legals.
  - Nombre de documents incorporats.
  - Nombre de documents consultats.
- b) Atenció al públic
  - Nombre de cerques sol·licitades.
  - Nombre de respostes d'atenció i assessorament.
  - Temps de resposta.
  - Nombre de consultes dins del mateix Ajuntament.
  - Nombre de consultes externes realitzades.
- c) Reproducció dels documents
  - Temps de lliurament de les reproduccions en cas de documentació digitalitzada.
- d) Activitats de difusió
  - Nombre d'exposicions i visitants.
  - Nombre de col·laboracions amb altres institucions.
  - Nombre d'activitats culturals anuals desenvolupades.
  - Temps de resposta a sol·licituds de promoció o participació en el desenvolupament d'alguna activitat.
- e) Activitats formatives
  - Queixes o incidències relacionades amb l'atenció en formació i assessorament, o en el nombre d'activitats didàctiques i formatives desenvolupades.
- f) Servei a la mateixa Administració
  - Queixes o incidències en les quals no es complisca la tramitació dels préstecs.
- g) Assessorament de valoració i qualificació documental
  - Nombre de peticions d'estudi de valoració documental ateses.
- h) Informatització i digitalització de documents
  - Nombre de registres incorporats a BIVIA per any.
  - Nombre de documents incorporats al repositori per any.
  - Nombre de documents digitalitzats.
- i) Increment del patrimoni documental
  - Nombre de donacions o altres formes de cessió.
  - Nombre d'adquisicions.
- j) Arxiu fotogràfic
  - Nombre de fotografies incorporades a BIVIA.
  - Nombre de consultes telemàtiques.
  - Nombre d'imatges difoses per Internet.
  - Nombre d'exposicions fotogràfiques.
  - Nombre de fotografies sol·licitades per a la seua reproducció.
- k) Hemeroteca
  - Nombre de publicacions periòdiques incorporades a BIVIA.
  - Nombre de consultes telemàtiques.
- l) Registres sonors

- Nombre de consultes telemàtiques.
- Nombre d'adquisicions.

## 6. Drets i deures de les persones usuàries

### Drets

- A rebre informació sobre els fons de l'Arxiu i com usar els seus serveis.
- Accedir als documents i a la seua reproducció, d'acord amb les normes i procediments establits.
- Disposar de les condicions de seguretat, higiene i comoditat necessàries per a consultar els documents.
- Ser atesos de manera clara, ràpida i professional.
- Formular queixes i reclamacions, obtenir informació sobre el procediment per a la seua presentació i tractament, així com rebre una resposta en els terminis establits.

### Deures

- Fer un ús racional del fons documental i de les instal·lacions.
- Respectar els procediments establits d'atenció presencial a la sala de consulta.
- Facilitar i aportar informació que permetja realitzar la cerca documental.
- Respectar les normes vigents d'accés i reproducció de la documentació.
- Manipular amb cura els documents i mantenir la seua integritat i ordre intern.
- Complir la legislació en matèria de protecció de dades, propietat intel·lectual o industrial.
- Comunicar al personal de l'Arxiu qualsevol anomalia o incidència que es detecte.
- En cas d'utilitzar-se la documentació per a la seua publicació o difusió pública, haurà de fer-se constar, obligatòriament, la seua procedència. Si es tracta de fotografies haurà de citar-se, a més, el seu autor, si es coneix. Igualment, s'haurà de facilitar un exemplar del treball realitzat, que passarà a formar part de la biblioteca auxiliar de l'Arxiu.
- Els treballs de recerca són particulars, per la qual cosa el personal d'Arxiu no està facultat per a realitzar treballs de recerca, excepte per requeriment judicial o d'altres entitats públiques per a fins justificats d'interés públic.

## 7. Incompliment de compromisos

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats podran dirigir-se a la Unitat responsable de la Carta. En un termini màxim de 30 dies hàbils, la persona responsable de qualitat del Servei es posarà en contacte pel mitjà que haja especificat per a informar de les causes per les quals el compromís no s'haja pogut complir i de les mesures adoptades, si és el cas, per a solucionar l'incompliment denunciat.

## 8. Informació sobre la forma de participació de les persones usuàries

Per a participar en la millora dels serveis de l'Arxiu, es poden formular propostes que poden ser enviades a l'Arxiu mitjançant els canals de participació que l'Ajuntament d'Alcoi posa a la disposició de la ciutadania:

- Registre General (C/ Sant Llorenç, 2) tot sol·licitant cita prèvia.
- Seu Electrònica
- Bústia Ciutadana, a exclusió d'aquelles qüestions que, per les seues pròpies característiques, requerisquen una sol·licitud formal en el Registre General o en la Seu Electrònica.
- Correu electrònic de l'Arxiu: és el mitjà més ràpid per a contactar amb el Departament i plantejar consultes o peticions.

## 9. Adreces, telèfons i xarxes socials de la unitat

- Adreça: Av. País Valencià, 1 - 03801 Alcoi (planta baixa)
- Telèfon: 96 553 71 43
- Horari
  - Curs acadèmic:
    - Dilluns a divendres, 9 h a 14 h i 16 h a 20.30 h
    - Dissabte, 9.30 h a 14 h
  - Estiu:
    - Dilluns a divendres, 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>
- Adreça electrònica: [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)