

## **CARTA DE COMPROMISOS DEL ARCHIVO MUNICIPAL DE LOGROÑO**

### **PRESENTACIÓN**

El Archivo Municipal se encuentra adscrito orgánicamente al Área de Promoción de la Ciudad del Ayuntamiento de Logroño.

Es el sistema de gestión de los documentos generados por la administración municipal de Logroño, que son testimonio de su actividad y a la par garantía de sus derechos y deberes y de los de los ciudadanos de Logroño. Además, tiene como misión recoger, organizar, custodiar, dar acceso y comunicar a todos los ciudadanos dicho patrimonio documental.

Direcciones:

Ayuntamiento de Logroño

Archivo Municipal

Avda. de la Paz nº 11

26071 Logroño

Teléfono: 941277074

Fax: 941239179

Página web: //archivo.logro-o.org

Correo electrónico: archivo@logro-o.org

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9h a 14h.

### **PRESENTACIÓN DE LA CARTA Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Carta de Compromisos del Archivo Municipal se enmarca en el contexto de la mejora continua, siguiendo las directrices de la Política de Calidad del Ayuntamiento de Logroño, expresada en su Manual de Calidad.

La carta expresa los compromisos que el Archivo Municipal adquiere con respecto a los usuarios de este servicio, e implica a todos los recursos humanos y materiales de la unidad, que con los oportunos mecanismos de revisión de la carta, obtención de indicadores y seguimiento de sus resultados, garantizan que los servicios se prestarán en el marco anunciado en el capítulo de compromisos.

La Carta de Compromisos del Archivo Municipal se enmarca en el Plan de Calidad, aprobado por el Comité de Calidad, y es desarrollado mediante su manual de calidad, procedimientos operativos y normas internas, que junto con las demás herramientas de carácter general articulan el Sistema de Gestión de la Calidad del Ayuntamiento de Logroño, certificado conforme a las exigencias de la norma UNE-EN ISO 9001:2000 con el nº de registro ER-0377/1998.

La carta de compromisos que se presenta desarrolla los Servicios de Consulta y Reproducción de documentos del Archivo Municipal.

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Los usuarios del Archivo Municipal de Logroño tienen derecho a acceder y reproducir los documentos que custodia, sin más limitaciones que las que impone la normativa vigente en relación con la protección de datos, la propiedad intelectual y el acceso a los archivos y registros administrativos, y la relativa al estado de conservación de los documentos.

Serán atendidos con corrección y amabilidad, en los plazos y con las características de prestación de los servicios, obtención de respuesta, etc. descritos en el capítulo de compromisos.

## **EL ARCHIVO MUNICIPAL**

Se produce de manera natural al quedar constancia documental, en forma de registros y expedientes, de las diversas actividades y procedimientos en que se materializan las competencias que el municipio tiene asignadas.

Conserva además otros fondos documentales relacionados con la ciudad que han ingresado por adquisición u otros mecanismos.

Estos fondos son puestos a disposición del usuario.

Ofrece los siguientes servicios:

**CONSULTA** de los documentos y asesoramiento a petición de los ciudadanos, investigadores, profesionales y otras instituciones, tanto de forma presencial como por teléfono, correo electrónico o correo ordinario.

**REPRODUCCIÓN** de los documentos: fotocopias (convencionales y de planos), fotografías en soporte digital.

**DIFUSIÓN** de los fondos, a través de publicaciones y exposiciones.

### **COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

1.- Para una mejor atención de sus demandas informativas al Archivo, nos comprometemos a orientarle con el personal técnico del Archivo, si lo necesita.

2.- Siempre que la consulta requiera una búsqueda simple (aportación de todos los datos para la búsqueda), nos comprometemos a localizar y facilitar de forma inmediata los documentos accesibles que se encuentran en el Archivo Municipal.

3.- La plantilla del Archivo Municipal está compuesta por técnicos y ayudantes. Nos comprometemos a que el trato será en todo caso cordial y, en función de las distintas responsabilidades de técnicos y ayudantes, a que el lenguaje utilizado sea preciso y adaptado al perfil del usuario.

4.- En el caso de que la solicitud no pueda ser satisfecha con los documentos del Archivo Municipal, nos comprometemos a remitirle al centro administrativo o archivístico donde puedan resolver su demanda informativa. Y en los casos del Archivo Histórico Provincial de la Rioja y del Archivo General de la Comunidad Autónoma de la Rioja, a enviar la tramitación efectuada para agilizar la búsqueda.

5.- Nos comprometemos a facilitar reproducciones de los documentos:

- En el mismo día si son menos de 20 fotocopias en A4 o A3.
- En un máximo de 2 días laborales en el caso de más de 20 fotocopias en A4 o A3 o copias de planos de formato superior.
- En un máximo de 3 días laborales las copias digitales de fotografías, siempre que no excedan de 20 unidades.

En el caso de que las reproducciones sean defectuosas las repetiremos con prioridad y de forma gratuita.

6.- Nos comprometemos a emitir un certificado en un máximo de 5 días laborales, siempre que el usuario aporte la totalidad de los datos necesarios para la localización del documento. En caso de incumplimiento del plazo nos comprometemos a enviárselo a su domicilio de forma gratuita.

7.- Nos comprometemos a contestar las quejas formuladas directamente en el Archivo Municipal en menos de 2 días laborales.

### **INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**

1.-y 3.-Porcentaje de quejas válidas producidas, respecto del total de consultas atendidas:

A- Respecto a la cualificación técnica.

B- Respecto a la atención prestada.

2.- Porcentaje de documentos puestos acertadamente a disposición del público, respecto al total de los solicitados.

4.- Porcentaje de derivaciones a otros centros, respecto al total de consultas no satisfechas por carecer de datos el Archivo Municipal.

5a.- Porcentaje de peticiones de reproducciones atendidas en el plazo:

- Hasta 20 fotocopias A3 o A4 en un día.
- Más de 20 fotocopias A3 o A4 o planos de formato superior en un máximo de 2 días laborales.
- Foto digital (hasta 20 unidades) en un máximo de 3 días laborales.

5b.- Porcentaje de copias repetidas gratuitamente respecto al total de copias defectuosas.

6.- Porcentaje de certificados puestos a disposición del ciudadano en un máximo de 5 días laborales.

7.- Porcentaje de quejas válidas contestadas en su plazo respecto del total de las producidas.

### **QUEJAS y SUGERENCIAS**

Los ciudadanos tienen derecho a presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Logroño. Con el fin de asegurar su seguimiento garantizando su contestación, dispone de un sistema de gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con las actividades municipales.

Se pueden presentar:

En el Archivo Municipal

En el Ayuntamiento de Logroño, personalmente o por teléfono en el "010"

A través de la página web [www.logro-o.org](http://www.logro-o.org)

Todas las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos tendrán su respuesta por el mismo canal utilizado para comunicarlas al Ayuntamiento.

La regulación de la tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias se encuentra en el Manual de Calidad y en el procedimiento AYT.PRO.07 del Sistema de Gestión de la Calidad.

Logroño, a 21 de abril de 2006