



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
ARCHIVO MUNICIPAL

Aprobación inicial-2013
Aprobación de la última revisión-2014

ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2	MISIÓN, COMPETENCIAS	3
2.1	MISIÓN.....	3
2.2	COMPETENCIAS.....	4
3	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.	4
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	5
5	RELACIÓN NORMATIVA	5
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	6
7	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	6
8	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	6
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	7
10	UNIDAD RESPONSABLE	7

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Servicios Generales.

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

El Archivo Municipal de Pamplona es el servicio encargado de la organización, conservación y servicio de toda la documentación, producida y recibida por el Ayuntamiento de Pamplona, en el ejercicio de sus competencias, desde su origen hasta hoy. Es uno de los servicios municipales más antiguos. Las primeras referencias escritas a su existencia se remontan a 1423.

Como unidad administrativa, está adscrito al área de Servicios Generales y sus funciones son:

- La organización del sistema de gestión de documentos en el Ayuntamiento de Pamplona.
- Organización y gestión del sistema archivístico municipal.
- El servicio de consulta y préstamo de documentación a la propia administración municipal, a otras administraciones, a los investigadores y a la ciudadanía en general.

A esta función hay que añadir la de velar por la recuperación del patrimonio documental no producido directamente por el Ayuntamiento, pero vinculado al municipio de Pamplona por razones sociales, económicas, culturales o de cualquier otro tipo. Muchos de los fondos documentales conservados en el Archivo Municipal proceden de donaciones, cesiones y legados realizados por personas y colectivos pamploneses.

2 MISIÓN, COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

Nuestro trabajo consiste en reunir, conservar y hacer accesible a la ciudadanía la documentación administrativa producida por el Ayuntamiento de Pamplona y, también, todo el patrimonio documental municipal.

Nos dirigimos a personas vinculadas al ámbito de la investigación, profesionales, estudiantes, empresas, entidades y ciudadanía en general.

Los tipos de fondos que pueden consultarse son:

- Documentos producidos recibidos por el propio Ayuntamiento en el ejercicio de sus competencias y actividades desde 1129 (documento más antiguo conservado)
- Otros fondos archivísticos públicos y privados conservados por su interés histórico.
- Archivos y colecciones de fotográficas y de imágenes.
- Colecciones bibliográficas (biblioteca)
- Colecciones hemerográficas (prensa y revistas).
- Otros fondos documentales (diplomas, carteles, microfilms, otros).
- Fondos no documentales (colecciones de medallas, fondos numismáticos, objetos..).

Ofrecemos:

- Consulta presencial y reproducción de documentación original: documentos históricos y administrativos, planos, carteles, fotografías, etc.
- Orientación especializada en la consulta de fondos del Ayuntamiento de Pamplona y también especializados en el ámbito de Pamplona.
- Información histórica sobre acontecimientos, personajes, instituciones y lugares de la ciudad de Pamplona.
- Identificación, datación y transcripción de documentos y fotografías.
- Asesoramiento en la organización y gestión de fondos y colecciones: cómo gestionar la documentación administrativa, qué conservar o eliminar, datos a proteger, derechos de propiedad intelectual, digitalización, etc.
- Preservación y conservación de documentos.
- Protección del patrimonio documental del municipio.
- Información especializada y consulta sobre bibliografía de la ciudad de Pamplona: archivística, legislación y administración local.
- Consulta de prensa microfilmada y digitalizada (presencialmente).
- Visitas concertadas al centro para escolares, grupos y público especializado.
- Organización y colaboración en actividades de difusión y de formación en torno a la documentación y la imagen dirigidas a diferentes públicos: jornadas, cursos, conferencias, exposiciones físicas y virtuales, etc.
- Divulgación de estudios sobre cualquier ámbito de interés para el municipio de Pamplona.
- Información general a los usuarios y usuarias de forma presencial, telefónica, fax, correo postal y correo electrónico.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Servicios Generales son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Atención a la ciudadanía	Atender todas las consultas de documentos o de información ya sean presenciales y no presenciales (correo postal, teléfono, fax o correo electrónico) que se nos solicite por parte de la ciudadanía, dedicando los medios que sean necesarios para atender cada consulta	Número de personas usuarias atendidas /canal de entrada Número de quejas registradas sobre atención a los ciudadanos
Acceso a los documentos	Facilitar el acceso a los documentos que custodiamos a todos los ciudadanos y entidades que lo soliciten.	Número de documentos consultados Porcentaje anual de personas usuarias a las que se les deniega la consulta sobre el total anual de personas usuarias



CARTA DE SERVICIOS ARCHIVO MUNICIPAL

	Impulsar la utilización de medios electrónicos y digitales para garantizar el acceso de la ciudadanía a los archivos en los términos previstos en la legislación general.	Número anual de documentos digitalizados
Consulta de documentos	Las consultas presenciales de documentos se realizará en una sala de consultas específicamente acondicionada para ello, con las condiciones de comodidad y silencio que satisfagan a los usuarios.	Número de quejas presentadas sobre la confortabilidad de las salas.
Reproducción de documentos en distintos soportes (fotocopias, copias digitales etc.)	Atender las solicitudes de reproducción de documentos que se soliciten siempre que no se ponga en riesgo la integridad de los documentos, se respete el marco legal vigente sobre acceso a documentos y se disponga de los medios técnicos adecuados para ello	Número de copias expedidas/año
Difusión y formación	Organizar y colaborar en actividades de difusión y de formación en torno a la documentación y la imagen dirigidas a diferentes públicos	Nº de actividades de difusión y de formación en torno a la documentación y la imagen

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Servicios Generales es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores, semestrales.
- Auditorías Anuales, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

5 RELACIÓN NORMATIVA

- Ley 7/ 1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto 2568/1986 de 28 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades locales.
- Ley Foral 6/1990 de 2 de julio de la Administración Local de Navarra
- Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona (BON nº 144 de 02/12/2005).
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
- Ley Foral 12/2007, de 4 de abril, de Archivos y Documentos.
- Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la Implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.



CARTA DE SERVICIOS ARCHIVO MUNICIPAL

- Ordenanza Municipal Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona (BON nº153 de 17/12/2010).
- Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON nº 178 de 08/ 09/2011).

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

El acceso a los archivos públicos y a la consulta de documentos de las Administraciones públicas es un derecho constitucional reconocido en el artículo 105 B de la Carta Magna.

La Ley 7/1985 de 2 de abril reguladora de las Bases del Régimen Local establece en su artículo 18 que es un derecho de los vecinos: "ser informado previa petición razonada, y dirigir solicitudes a las Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 b de la Constitución..".

Con las limitaciones al derecho de acceso que determina la legislación vigente, toda a la documentación conservada en el Archivo Municipal es, con carácter general, de consulta pública.

Permanecen fuera de esta condición los documentos administrativos que aún no hayan ingresado en el Archivo por hallarse en proceso de organización o pendientes de ella, por su estado de conservación o por encontrarse en el momento de petición en préstamo.

El acceso es libre y gratuito, sólo hay que acreditarse con el DNI o el pasaporte, no obstante, queda fuera de consulta durante los plazos prescritos la documentación con información protegida por la legislación, excepto en los casos previstos por la normativa vigente.

Para mejorar el servicio y garantizar el cumplimiento de nuestros compromisos de calidad les pedimos su colaboración:

- Respeten el orden y los criterios de atención que establezca el servicio.
- Procuren mantener el orden de los materiales y publicaciones que hay en nuestras dependencias.
- Comuníquennos cualquier incidencia o anomalía que detecten en nuestro servicio.

7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página Web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página Web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página Web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Archivo Municipal		
Dirección	C/ Mercado 11, 1ª planta. 31001 Pamplona.	
Horario	Presencial y telefónico Archivo municipal	De lunes a viernes de 08:30 a 14:30 h.
	Telefónico ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420100 (Si llama fuera de Pamplona)	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎ 948-420189
	Fax de Oficinas	☎ 948-420190
	Correo electrónico	✉ archivomunicipal@pamplona.es
	Página web	🌐 http://www.pamplona.es
	Responsable	Ana Hueso Pérez

10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Servicios Generales

C/ Zapatería 40, 1ª planta. 31001 Pamplona

☎ 948-420158 / 948-420159 ☎ 948-420183



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS ARCHIVO MUNICIPAL

✉ registrorecursoshumanos@pamplona.es 🌐 www.pamplona.es