



## ARXIU I GESTIÓ DOCUMENTAL Ref.: 2025/2/XC

### Política de Qualitat del Servei d'Arxiu i Gestió Documental - Arxiu Municipal de Castellbisbal (AMCAS)

#### Compromís amb la qualitat i el servei públic

El Servei d'Arxiu i Gestió Documental (AMCAS) és el servei públic especialitzat en la gestió, preservació, accés i difusió del patrimoni documental de Castellbisbal. Gestiona l'Arxiu Municipal i impulsa la innovació en la gestió documental corporativa. El servei està certificat segons la norma **ISO 9001:2015**, fet que garanteix el seu compromís amb la qualitat i la millora contínua.

#### Compromisos de qualitat

La direcció del servei manifesta el seu compromís amb:

- La millora contínua dels processos i serveis, coherents amb aquesta política, i que siguin assumibles per l'organització, d'acord amb els recursos disponibles.
- La satisfacció de les persones usuàries.
- El compliment de la normativa vigent en matèria d'arxius, transparència, protecció de dades, i en general la que sigui aplicable.
- La modernització administrativa i l'accessibilitat universal als serveis.
- La gestió sostenible i eficient dels recursos econòmics, energètics i ambientals.

#### Objectius mesurables

Per garantir la qualitat del servei, es fixen els següents objectius:

- Respondre el 90% de les sol·licituds en menys de 10 dies naturals en les consultes externes, i de 5 en les internes.
- Obtenir una valoració mitjana superior a 3 sobre 4 en les enquestes de satisfacció.
- Garantir que el 100% dels serveis es poden iniciar electrònicament.
- Satisfer als usuaris dels serveis de suport a la tramitació electrònica amb una mitjana superior a 4 sobre 5 en les enquestes de satisfacció.
- Respondre el 100% de les queixes i suggeriments en menys de 10 dies naturals.
- Publicar la memòria anual del servei dins dels primers sis mesos de l'any.

#### Principis i valors

El servei es regeix pels següents principis:

- Qualitat total i millora contínua.
- Eficiència, consistència i sistematització.
- Honestat, integritat i transparència.
- Orientació a l'usuari amb empatia i accessibilitat.
- Implicació i dedicació per a la innovació i millora dels serveis.



### **Àmbit d'aplicació**

Aquesta política s'aplica als procediments de gestió del servei, instal·lacions, gestió documental, tramitació arxivística, accés als documents que té l'arxiu, gestió dels serveis i procediments vinculats amb la recerca i difusió, incloent:

- Processos interns de control i de suport.
- Gestió dels fons de l'Arxiu.
- Gestió documental corporativa, tramitació electrònica i assessorament.
- Consulta de documents de l'Arxiu Municipal
- Activitats de recerca i de difusió.
- Defensa del patrimoni documental.

### **Responsabilitats**

La implementació i seguiment d'aquesta política recau en els càrrecs electes amb competència en matèria d'Arxiu, secretaria municipal, el tècnic responsable del servei, amb el suport de tot l'equip de l'Ajuntament, i el govern municipal.

### **Revisió i actualització**

Aquesta política es revisa de forma periòdica i quan es produeixin canvis normatius, organitzatius o en els serveis prestats.

### **Transparència i comunicació**

El document es publica al Portal de Transparència i Portal web municipal, es comunica a tot el personal i a les parts interessades, com a mostra del compromís amb una gestió pública oberta, responsable i orientada a la ciutadania.

### **Control del document**

V1 . 5/8/2025

El regidor d'Innovació, Transformació Digital i Gestió del Coneixement  
Jordi Piera Cano