



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Educació,
Cultura i Esport

PROTOCOLO DESECALADA ARCHIVOS FASE 0

Prestación de servicios

Los servicios que se prestarán a las personas usuarias en esta fase 0, son los siguientes: Durante esta fase, los archivos prestarán sus servicios preferentemente por vía telemática, mediante peticiones que se harán principalmente por correo electrónico o por teléfono. Para atender estas consultas o solicitudes se proporcionará la información oportuna, o se entregarán las correspondientes copias digitales hasta un máximo de 25 unidades. Las solicitudes se atenderán por orden de recepción.

Sin embargo, los ciudadanos/as podrán solicitar la consulta presencial a través de cita previa de hasta diez documentos o unidades de instalación física. En ningún caso se podrá tratar de materiales especiales. Pero, los archivos que no cuentan con espacios y dependencias propios no estarán obligados a la prestación de los servicios presenciales.

Serán atendidas de manera prioritaria las peticiones de información y las copias de documentos que tengan que aportarse en procedimientos administrativos y judiciales y todas aquellas que, por su carácter urgente, no admiten demora en la prestación. Tienen que quedar garantizados los servicios que prestan los archivos a las administraciones públicas mediante el préstamo administrativo de documentos y expedientes.

Si concurren circunstancias excepcionales que justifican que no se pueden atender solicitudes de acceso a los documentos o a las unidades de instalación o cualquier otra circunstancia que impida realizar las copias solicitadas, se procurará atender las peticiones realizadas el más pronto posible. Esta circunstancia tendrá que ser comunicada a las personas interesadas personalmente o mediante correo electrónico.

Es recomienda no realizar préstamos de expedientes depositados en otros edificios y no realizar transferencias.

La atención y resolución de trámites se hará telemáticamente.

En caso de que los diferentes servicios tengan necesidad de material homologado para la conservación de expedientes ya finalizados, la petición previa tendrá que ser por teléfono o correo electrónico y se fijará una hora de recogida.

Los documentos y materiales de los archivos a los cuales tengan acceso los usuarios de manera presencial, tendrán que quedar en cuarentena durante un periodo mínimo de diez días antes de poder ser utilizados de nuevo. Los documentos *haran de estar en un lugar diferenciado dentro de contenedores que se puedan cerrar y almacenarlos marcados con la fecha en la cual entraron en cuarentena y la fecha en que tendrá que acabar.

Los archivos tendrán que informar mediante la página web y las redes sociales de las condiciones de la desescalada.

PROTOCOL DESESCALADA ARXIU FASE 0

Prestació de serveis

Els serveis que es prestaran a les persones usuàries en aquesta fase 0, són els següents: Durant aquesta fase, els arxius prestaran els seus serveis preferentment per via telemàtica, mitjançant peticions que es faran principalment per correu electrònic o per telèfon. Per atendre aquestes consultes o sol·licituds es proporcionarà la informació oportuna, o s'entregaran les corresponents còpies digitals fins a un màxim de 25 unitats. Les sol·licituds s'atendran per ordre de recepció.

No obstant això, els ciutadans/anes podran sol·licitar la consulta presencial a través de cita prèvia de fins a deu documents o unitats d'instal·lació física. En cap cas es podrà tractar de materials especials. Però, els arxius que no compten amb espais i dependències propis no estaran obligats a la prestació dels serveis presencials.

Seràn ateses de manera prioritària les peticions d'informació i les còpies de documents que hagen d'aportar-se en procediments administratius i judicials i totes aquelles que, pel seu caràcter urgent, no admeten demora en la prestació. Han de quedar garantits els serveis que presten els arxius a les administracions públiques mitjançant el préstec administratiu de documents i expedients.

Si concorren circumstàncies excepcionals que justifiquen que no es poden atendre sol·licituds d'accés als documents o a les unitats d'instal·lació o qualsevol altra circumstància que impedisca realitzar les còpies sol·licitades, es procurarà atendre les peticions realitzades el més prompte possible. Aquesta circumstància haurà de ser comunicada a les persones interessades personalment o mitjançant correu electrònic.

És recomana no realitzar préstecs d'expedients dipositats en altres edificis i no realitzar transferències.

L'atenció i resolució de tràmits es farà telemàticament.

En cas que els diferents serveis tinguen necessitat de material homologat per a la conservació d'expedients ja finalitzats, la petició prèvia haurà de ser per telèfon o correu electrònic i es fixarà una hora de recollida.

Els documents i materials dels arxius als quals tinguen accés els usuaris de manera presencial, hauran de quedar en quarantena durant un període mínim de deu dies abans de poder ser utilitzats de nou. Els documents hauran d'estar en un lloc diferenciat dins de contenidors que es puguen tancar i emmagatzemar-los marcats amb la data en la qual van entrar en quarantena i la data en què haurà d'acabar.

Els arxius hauran d'informar mitjançant la pàgina web i les xarxes socials de les condicions de la desescalada.