



## **ACG76/8a2: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Archivo Universitario de Granada” de la Universidad de Granada**

---

- Aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo de Gobierno celebrado el 27 de noviembre de 2013.

# **CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ARCHIVO UNIVERSITARIO DE GRANADA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

## **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Archivo Universitario de Granada. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Archivo Universitario de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

#### **I.I. Datos Identificativos de la Unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada.**

El Archivo de la Universidad de Granada es un Servicio que depende de Secretaría General de la Universidad de Granada.

#### **I.II. Misión de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada.**

El Archivo de la Universidad de Granada tiene como misión recoger, organizar, conservar y hacer accesible la documentación que integra el patrimonio documental de la UGR, con objeto de servir en la gestión administrativa, la salvaguarda de derechos y como fuente de información, haciendo posible su acceso y consulta a la comunidad universitaria en particular y a los ciudadanos en general, de acuerdo con el marco legal y normativo vigente, contribuyendo a la racionalización y calidad del sistema archivístico universitario, y participando en los procesos de creación del conocimiento.

#### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta**

El Archivo de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### **I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada.**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Archivo de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Página Web: <http://archivo.ugr.es>, a través del buzón de sugerencias y encuestas disponibles en la misma.
- Correo electrónico: [archivouniversitario@ugr.es](mailto:archivouniversitario@ugr.es)
- Buzón de sugerencias y quejas existente en el Archivo
- Escritos dirigidos a la Dirección del Archivo Universitario
- Encuestas de opinión

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta:**

Al Archivo de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

#### **1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CONSULTA:**

- Suministro de información a través de cualquiera de los medios de comunicación establecidos con el Archivo.
- Consulta de la documentación existente en los depósitos del Archivo.

## 2. INGRESO DE DOCUMENTACIÓN EN EL ARCHIVO:

- Puede producirse a través de: transferencias (ordinarias o extraordinarias), donación o por la compra de fondos documentales de especial interés para el Archivo.

## 3. SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA:

- Acciones formativas dirigidas al Personal de Administración y Servicios de la UGR

- Asesoramiento técnico a los distintos centros y servicios de manera presencial o remota

SERVICIO DE FORMACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

SERVICIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTACIÓN A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN:- Actividades dirigidas a la difusión del patrimonio documental de la UGR.

SERVICIO DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

SERVICIO DE BIBLIOTECA AUXILIAR

## **II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada.**

### **General:**

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

### **Específica:**

Ley 3/1984, de 9 enero de 1984. Ley de Archivos de Andalucía.

Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 24, de 28 de enero de 1986.) Modificaciones: Real Decreto 64/1994, de 21 de enero (BOE núm. 52, de 2 de marzo de 1994) y Real Decreto 162/2002, de 8 de febrero (BOE núm. 35, de 9 de febrero de 2002).

Ley 1/1991, de 3 de julio de 1991. Regula el Patrimonio Histórico de Andalucía.

Ley orgánica 5/1992 de 29 de octubre de la Regulación del Tratamiento Automatizado de los datos de Carácter Personal (LORTAD).

Decreto 4/1993, de 23 de enero, del Patrimonio Histórico de Andalucía (Reglamento de Organización Administrativa).

Decreto 73/1994, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Organización del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos.

Decreto 19/1995, de 7 de febrero, de Reglamento de Protección y Fomento del Patrimonio Histórico de Andalucía.

Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de la Propiedad Intelectual.

Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.

Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicio y los premios de calidad en la Administración General del Estado.

Decreto 97/2000, de 6 marzo 2000. Aprueba el reglamento del sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero de 1984 de Archivos.

Real Decreto 139/2000, de 4 de febrero, por el que se regula la composición, funcionamiento y competencias de la Comisión Superior Calificadora de documentos Administrativos.

Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración

General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.

Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).

Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 248, de 19 de diciembre de 2007).

Reglamento del Archivo Universitario de Granada, aprobado en Consejo de Gobierno el 27 de noviembre de 2008.

El resto de la legislación aplicable puede encontrarse en:  
<http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>

### **III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática

Ser objeto de una atención directa y personalizada

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad

Obtener una orientación positiva

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte

Tener acceso a todos los servicios ofertados por el Archivo Universitario de Granada, siempre que se respete lo establecido en el Reglamento del servicio a este respecto

#### **III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias**

Respetar las normas del Archivo Universitario de Granada y lo establecido en el Reglamento del Servicio.

Conocer y respetar la normativa referente a la protección de datos y las leyes referentes a los archivos y el patrimonio documental.

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

#### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

Las personas usuarias de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

#### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

#### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios de Archivo de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Calle Rector López Argüeta, s/n Edificio de Documentación Científica 18071 - Granada

Tlf.: 958244347 Fax: 958248005

Correo electrónico: [archivouniversitario@ugr.es](mailto:archivouniversitario@ugr.es)

Dirección de Internet: <http://archivo.ugr.es>

#### **V.II. Formas de acceso y transporte**

Al Archivo de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas urbanas 5, U y 12. Parada Fuentenueva. Líneas urbanas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 31, 33, 34, C. Parada en Plaza del Triunfo (Parada Gran Vía 3).

## **B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Atender al 95% de las solicitudes de información y/o consulta de documentación en un plazo máximo de 6 días laborables.
2. Responder al 95% de las solicitudes de remisión de cualquier documentación al archivo en el plazo máximo de 3 días laborables.
3. Responder al 95% de las solicitudes de asesoría técnica en un plazo máximo de 2 días laborables.
4. Atender el 95% de las solicitudes de préstamo administrativo en un plazo máximo de 6 días laborables.
5. Participar en todas aquellas actividades de difusión planificadas por el Archivo o en las que se requiere su colaboración.
6. Facilitar el 90% de las reproducciones de documentos solicitados (las anteriores al año 1930 en formato digital) en un plazo máximo de 15 días laborables.

### **II. INDICADORES**

#### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de solicitudes atendidas en un plazo máximo de 6 días laborables.
2. Porcentaje de solicitudes de remisión de documentación respondidas en el plazo máximo de 3 días laborables.
3. Porcentaje de solicitudes de asesoría técnica atendidas en el plazo máximo de 2 días laborables.
4. Porcentaje de solicitudes de préstamo administrativo atendidas en el plazo máximo de 6 días laborables.
5. Porcentaje de actividades realizadas por el Archivo sobre las planificadas y/o aquellas en las que se ha solicitado su colaboración.
6. Porcentaje de solicitudes de reprografía atendidas en el plazo de 15 días laborales.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público**

El horario de atención al público, a través de cualquier medio, será de lunes a viernes, desde las 9:00 hasta las 14:00 horas, salvo en los periodos comprendidos entre el 15 de junio al 15 de septiembre y en los periodos no lectivos correspondientes a Semana Santa y Navidad, en que será de lunes a viernes desde las 9:30 hasta las 13:30 horas.

Los días de festivos, fiestas nacionales, autonómicas y locales, en los que el Archivo permanecerá cerrado, se pueden consultar en el calendario oficial de la Universidad de Granada disponible en la página Web de la misma, en la dirección: <http://www.ugr.es/%7Eofiiinfo/infogen/index.php?sec=calendario>

#### **I.II. Otros datos de interés**

Página Web del Archivo de la Universidad de Granada: <http://archivo.ugr.es>.

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

El Archivo Universitario de Granada posee el certificado UNE EN ISO 9001, por la entidad certificadora SGS. Alcance: " Recogida, organización, accesibilidad, conservación y difusión del patrimonio documental universitario, con objeto de servir de salvaguarda de derechos, en la gestión administrativa y como fuente de información."