

# UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios  
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Archivo General

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2024

Elaborado

*Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA*

*29 de febrero de 2024*

Informe Técnico FAVORABLE

*Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad*

*19 de abril de 2024*

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

**Archivo General**

##### 2. Descripción

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

##### 3. Misión

El Archivo General de la Universidad de Almería es el servicio responsable de organizar y coordinar la gestión de los documentos de la Universidad de Almería y garantizar la conservación, acceso y difusión de su patrimonio documental, sea cual sea su soporte material, fecha o ubicación y el órgano que los haya producido o reunido en el ejercicio de sus funciones, conforme a la normativa técnica y a la legislación vigente, mediante una oferta de servicios y recursos para apoyar la gestión administrativa, la docencia y la investigación.

#### Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora del ÁREA

Los usuarios del Área/Servicio en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el ÁREA/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

#### Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

##### 1. Generales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

##### 2. Específicas

- Reglamento del Archivo General de la Universidad de Almería, por el que se regula el Sistema de Gestión de Documentos y Archivos de la Universidad de Almería (11 de mayo de 2011)
- Ley 7/2011, de 3 de noviembre, de Documentos, Archivos y Patrimonio Documental de Andalucía (BOJA, n. 222, de 11 de noviembre de 2011).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, n. 155, de 29 de junio).
- Decreto 19/1995, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Protección y Fomento del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA, n. 43, de 17 de marzo).
- Decreto 97/2000, de 6 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos (BOJA, n. 43, de 11 de abril).
- Real Decreto 1401/2007, de 29 de octubre, por el que se regula la composición, funcionamiento y competencias de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos. (BOE, n. 274, de 15 de noviembre).
- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA, n. 247, de 18 de diciembre).

### Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

#### 1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, **los usuarios tienen derecho**, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

#### 2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- 1. Acceder libre y gratuitamente a la sala de consulta del Archivo en el horario y días establecidos,
- con las condiciones derivadas de la normativa vigente, previa acreditación y aceptación de las normas internas del Archivo General de la Universidad de Almería.
- 2. Disponer en la sala de consulta del Archivo General de las condiciones de seguridad, higiene y comodidad adecuadas para el correcto desarrollo de su actividad.
- 3. Recibir información y orientación sobre los fondos documentales del Archivo General de la Universidad.
- 4. Acceder a la documentación dentro de los límites establecidos por la legislación vigente y las condiciones de conservación.
- 5. Disponer, al menos, de un buzón para quejas y sugerencias.
- 6. Mantener la confidencialidad de tus datos personales de acuerdo con la legislación vigente.

### Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

#### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del **ÁREA**, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados de su competencia.

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria, 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.

#### 2. Formas de presentación

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte electrónico a través de aplicación en **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de **formulario online** para empresas y usuarios externos a la UAL

#### 3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

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

#### Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área	Ordinal
Pr-01	Incorporación de documentos	1
Pr-02	Valoración de documentos	2
Pr-03	Conservación y preservación de documentos	3
Pr-04	Acceso a la documentación	4

#### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - <b>SERVICIOS que se prestan</b>	1	2	3	4														
Sv-01	Coordinación y asesoramiento de los archivos de las unidades administrativas	X	X		X														
Sv-02	Gestión de transferencias de la documentación administrativa de la Universidad de Almería	X	X																
Sv-03	Conservación y custodia de la documentación depositada en el Archivo General de la Universidad de Almería		X	X															
Sv-04	Información y difusión de los fondos documentales y servicios propios		X	X	X														
Sv-05	Consulta y préstamo de documentos a las unidades administrativas		X		X														
Sv-06	Reprografía de la documentación depositada en el Archivo General		X		X														

Sv-07	Consultas con fines de Investigación		X		X														
Sv-08	Préstamo extraordinario de documentación para actividades forma		X		X														

### Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

#### Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Procesar el 90% de las transferencias en un máximo de 12 días hábiles

**1603 Transferencias procesadas**

Cp-02 Servir el 90% de los documentos solicitados para su consulta en un máximo de 2 días hábiles

**1600 Tiempo en servir los documentos a consultar**

Cp-03 Prestar el 90% de los documentos solicitados por unidades administrativas en un máximo de 2 días hábiles

**1601 Tiempo en servir el préstamo de documentos**

Cp-04 Servir/prestar el 90% de los documentos solicitados para investigación en un máximo de 2 días hábiles

**1602 Tiempo en servir la consulta o préstamo extraordinario**

### Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015

Actividad administrativa y de servicios en la UAL

### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

#### Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al ÁREA correspondiente.

#### Datos de contacto y localización

##### 1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

Edificio Biblioteca (planta baja). Despacho 0.082

Teléfonos: 950 214053 E-mail: archivog@ual.es

Dirección web:

<https://www.ual.es/archivo>

##### 2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:

**[Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad](#)**

##### 3. Formas de acceso a la Universidad desde el exterior

###### 1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- **Líneas 4, 11, 12, 15, 18 y 19**

Web: <http://www.surbus.com>

###### 2. Acceso por carretera:

###### A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de Llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

###### B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la A-92.

Carretera de Llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

###### C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de Llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

###### D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

#### Horarios de atención al público

El horario de atención al público será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:30 horas.

Se cerrará durante los periodos de Navidad, Semana Santa y Agosto

#### Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

**jueves, 29 de febrero de 2024**

## D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

### Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

#### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

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

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

#### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

### Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

**Favorable**

**Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC**

viernes, 19 de abril de 2024