



# Carta de Servicios

Archivo General de la UAL



## A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

### Identificación del Servicio / Unidad / Área

#### 1. Nombre

**Archivo General de la UAL**

#### 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 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 de los servicios

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, así como 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 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

#### 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).



# Carta de Servicios

Archivo General de la UAL



## **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 de Almería.
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.
4. 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 que les son 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 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**, dependiente 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.





### 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.

#### *Direcciones y formas de acceso*

##### 1. Direcciones

- Dirección: Universidad de Almería. Servicio de Archivo General Edificio Biblioteca (planta baja). Despacho 0.082 Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería. (Edf. nº 17 del plano),
- Teléfonos, fax y mail: Servicio de Archivo General Telf.: 950 214053. Fax: 950 214054. E-mail: [archivog@ual.es](mailto:archivog@ual.es).
- Dirección de Internet Archivo General:  
<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/archivo/index.htm>

##### 2. Localización en el Campus



### 3. Formas de acceso a la Universidad

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

- Líneas 4, 11, 12, 15 y 18

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

Horario normal de atención al usuario:

- 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:

- Navidades
- Semana Santa
- Agosto

Elaborado  
Administrador de Calidad en el Área  
15 de febrero de 2017

Informe FAVORABLE  
Jefe del SPEC  
27 de abril de 2017