



Universidad de Valladolid

INSTRUCCIÓN DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID, POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO UNIVERSITARIO

Los Estatutos de la Universidad de Valladolid, aprobados por el Acuerdo 104/2003, de 11 de julio, de la Junta de Castilla y León (BOCYL núm. 136, de 16 de julio), en su artículo 215 establecen que “la Universidad de Valladolid promoverá sistemas de planificación, evaluación y mejora que garanticen la calidad de todas sus actividades docentes, investigadoras y de gestión”.

El primer Plan Estratégico de la Universidad de Valladolid (2008-2014) recoge como acción, dentro del Eje 5, objetivo operativo 1.c “Definir un sistema de responsabilidades que incluya objetivos e incentivos para el PDI y el PAS”, la elaboración de cartas de servicios.

La Junta de Castilla y León, siguiendo el camino marcado por la Administración General del Estado, reguló a través del Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, las cartas de servicios al ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Las Cartas de Servicios son instrumentos que permiten construir una administración más transparente y participativa, que sitúa a los ciudadanos en el centro de sus decisiones.

En este contexto, el Archivo Universitario ha elaborado su nueva Carta de Servicios, a través de la cual se informa públicamente a la sociedad de los compromisos de calidad que asume en la prestación de los servicios.

Teniendo en consideración el ámbito de competencias que, como Secretaria General, me confiere el artículo 97.e) de los Estatutos de la Universidad de Valladolid,

DISPONGO

Primero.

1. Se aprueba la primera edición de la nueva Carta de Servicios del Archivo Universitario, cuyo texto se incluye como anexo a la presente instrucción.
2. La Carta de Servicios del Archivo Universitario se divulgará por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos y en particular a través de la web institucional de la Universidad de Valladolid.
3. Las sucesivas ediciones de la Carta de Servicios del Archivo Universitario, fruto de las revisiones y modificaciones pertinentes, serán aprobadas por el Grupo de Mejora, constituido en el seno de dicho Servicio.

Segundo.

La presente instrucción entrará en vigor el día de su publicación en el Tablón Electrónico de Anuncios de la Sede Electrónica de la Universidad de Valladolid.

Valladolid, a fecha de firma electrónica

La Secretaria General,
Cristina Pérez Barreiro

En coherencia con el valor de la igualdad de género asumido por la Universidad, todas las denominaciones que en esta instrucción se efectúan en género masculino, cuando no hayan sido sustituidas por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino.





Universidad de Valladolid

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

I. INTRODUCCIÓN

Esta Carta de Servicios representa una apuesta decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión del Archivo Universitario y en la mejora continua de los servicios que presta a la comunidad universitaria, a sus grupos de interés y al resto de ciudadanos.

Con la elaboración de la Carta de Servicios, el Archivo Universitario pretende:

- Dar a conocer la gestión de calidad de los servicios que presta.
- Introducir la mejora continua en sus procesos de funcionamiento.
- Adquirir voluntariamente compromisos de calidad en la prestación de servicios.
- Informar de los derechos y obligaciones de los ciudadanos.

II. DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

Denominación:	Archivo Universitario
Dependencia orgánica:	Secretario General de la Universidad de Valladolid
Dirección:	Edificio Histórico de la Universidad Plaza de la Universidad, 1 47002 Valladolid
Teléfonos:	983 423 587 y 983 423 539
Fax:	983 423 539
Dirección de correo electrónico:	archivo.universitario@uva.es
Dirección de Internet:	http://www.uva.es/export/sites/uva/7.comunidaduniversitaria/
Horarios de atención al ciudadano:	De lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 horas, Horario reducido en periodos no lectivos: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
Formas de acceso en transporte público:	Líneas urbanas de autobuses 1, 2 y 18 (parada Plaza de la Universidad). Otras líneas de autobuses con paradas próximas: 7 y 8 (paradas Plaza Colegio Santa Cruz y Fidel Recio esq. Alonso Pesquera) y 3 (parada López Gómez esq. Fray Luis de León).

III. DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL

1. Misión, visión y valores

a) Misión

El Archivo Universitario es el servicio responsable de establecer los sistemas adecuados para la correcta organización de los documentos, desde su creación o recepción, y de los archivos de la Universidad de Valladolid.





Universidad de Valladolid

b) Visión

El Archivo Universitario tiene como fin optimizar el uso y la organización de los recursos documentales para mejorar la gestión de la administración, la investigación y la docencia, contribuyendo así a la racionalización y a la calidad del sistema universitario.

c) Valores

Son valores del Archivo Universitario y de las personas que lo integran el compromiso con la institución y con sus grupos de interés, el trabajo en equipo, la colaboración, el comportamiento ético y profesional y el servicio público, aplicando criterios de responsabilidad, eficacia y eficiencia.

2. Servicios que presta

a) Información y referencia

- Información sobre los fondos documentales, recursos y servicios del Archivo Universitario.
- Asesoramiento en la búsqueda y localización de los documentos del Archivo Universitario e información sobre fuentes documentales complementarias.
- Atención a las consultas no presenciales, por teléfono y por correo electrónico y postal.
- Asesoramiento en archivística e información sobre ciencias afines.

b) Gestión documental

- Asesoramiento técnico al personal de las unidades productoras de documentos de la Universidad de Valladolid sobre la gestión de sus documentos.
- Planificación y normalización de las transferencias de documentos desde las unidades productoras al Archivo Universitario.
- Tratamiento técnico de la documentación para asegurar la correcta conservación de los documentos.
- Elaboración de instrumentos de descripción normalizados.
- Implantación de la Administración Electrónica

c) Acceso a los documentos

- Consulta de documentos en las instalaciones del Archivo Universitario, excepto aquellos que estén restringidos por la legislación o por su estado de conservación.
- Consulta en sala de la biblioteca auxiliar y hemeroteca especializadas.
- Préstamo de documentos administrativos al personal de las unidades de la Universidad de Valladolid.
- Reproducción de documentos, según la normativa vigente y su estado de conservación, previo pago de las tasas establecidas.

d) Difusión

- Préstamo extraordinario de documentos a otras Administraciones Públicas e instituciones para exposiciones y otras actividades culturales.
- Organización de visitas guiadas a las instalaciones del Archivo Universitario, previa concertación de cita.





Universidad de Valladolid

- Colaboración en actividades docentes de diferentes niveles.

3. Relación sucinta y actualizada de normativa aplicable

a) Normativa general

- Constitución española, de 27 de diciembre de 1978 (artículos 18, 44, 46, 105b, 148.1, 15a, 17 a, 149.1, 6a, 8a, 9a, 18a y 28a) (BOE núm. 311, de 29 de diciembre).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 17, de 19 de enero de 2007).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE núm. 295, de 10 de diciembre).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 2 de octubre).

b) Normativa específica

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155, de 29 de junio). Desarrollada parcialmente por el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero (BOE núm. 24, de 28 de enero).
- Ley 6/1991, de 19 de abril, de Archivos y del Patrimonio Documental de Castilla y León. (BOE núm. 134, de 5 de junio). Modificada por la Ley 5/2016, de 23 de diciembre (BOE núm. 14, de 17 de enero de 2017).

c) Normativa de la Universidad de Valladolid

- Estatutos de la Universidad de Valladolid (BOCYL núm. 136, de 16 de julio de 2003).
- Reglamento sobre Protección de Datos de Carácter Personal (Aprobado por la Junta de Gobierno, en sesión de 24 de julio de 2001, BOCYL núm. 179, de 13 de septiembre).
- Reglamento del Archivo de la Universidad de Valladolid (Aprobado en Comisión Permanente del Consejo de Gobierno, en sesión de 19 de junio de 2017, BOCYL núm. 124, de 30 de junio).
- Política de Gestión de Documentos de la Universidad de Valladolid (Aprobada por el Consejo de Gobierno, en sesión de 14 de diciembre de 2016).
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de 14 de diciembre de 2016, por el que se crea la Comisión de Administración Digital de la Universidad de Valladolid y se regula su composición y funciones (BOCYL, núm. 246, de 23 de diciembre).

Más información disponible en:

<http://www.uva.es/export/sites/uva/7.comunidaduniversitaria/7.05.archivo/7.05.01.normativa/index.html>





Universidad de Valladolid

IV. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Derechos concretos en relación con los servicios prestados

Además de los enumerados en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios del Archivo Universitario tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y personalmente.
- Acceder libre y gratuitamente a la sala de consulta del Archivo Universitario en el horario y días establecidos, con las condiciones derivadas de la normativa vigente, previa acreditación y aceptación de las normas internas del Archivo de la Universidad de Valladolid.
- Disponer en la sala de consulta del Archivo Universitario de las condiciones de seguridad, higiene y comodidad adecuadas para el correcto desarrollo de su actividad.
- Recibir información y orientación sobre los fondos documentales del Archivo de la Universidad de Valladolid.
- Acceder a los documentos y a su reproducción, según las normas y procedimientos establecidos.
- Solicitar certificados de asistencia a la sala de consulta del Archivo Universitario.
- Disponer de un sistema que permita formular quejas y sugerencias sobre los servicios prestados.
- Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la legislación vigente sobre la materia.

2. Participación de los ciudadanos en la mejora de la calidad de los servicios

El Archivo Universitario considera la colaboración y participación de los usuarios como factor de especial relieve en el desarrollo de sus funciones y en la prestación de sus servicios.

La colaboración y participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios se articula a través de los medios siguientes:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción, disponibles en las instalaciones del Archivo Universitario.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta y a los procedimientos establecidos por la Universidad de Valladolid.
- Mediante los escritos que sobre cualquier materia se presenten directamente o se envíen por correo postal o electrónico al Archivo Universitario.

3. Disponibilidad y acceso al sistema de quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias presencialmente en el Registro General o en los Registros Auxiliares de la Universidad de Valladolid y en otros lugares de presentación admitidos legalmente, o de forma telemática en el Buzón de sugerencias y quejas de la Sede Electrónica de la Universidad de Valladolid (<https://sede.uva.es>). En este último caso, es necesario que el usuario disponga de certificado electrónico o de DNI electrónico.

La queja o sugerencia presentada será respondida en el plazo máximo de tres meses, informando al interesado de las actuaciones realizadas o de las medidas adoptadas.





Universidad de Valladolid

IV. COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS

1. Compromisos de calidad asumidos

Los servicios ofrecidos por el Archivo de la Universidad de Valladolid recogidos en esta Carta, se prestarán de acuerdo a los compromisos de calidad siguientes:

- a) Facilitar de forma inmediata información general sobre los fondos documentales, servicios y actividades del Archivo Universitario.
- b) Entregar los documentos y obras de la biblioteca auxiliar en la sala de consulta, en el plazo máximo de 20 minutos desde la aceptación de la solicitud por parte del Archivo Universitario, cuando estén ubicados en las instalaciones del Edificio Histórico.
- c) Responder a las consultas recibidas por correo electrónico, correo postal y fax en el plazo máximo de 5 días laborables desde su entrada en el Archivo Universitario.
- d) Servir los préstamos de documentos al personal de los servicios y unidades administrativas de la Universidad de Valladolid en el plazo máximo de 2 días laborables desde la recepción de la solicitud en el Archivo Universitario, si la petición es inferior a 50 documentos.
- e) Realizar de forma inmediata la reproducción de documentos solicitada presencialmente, siempre que el número de solicitudes y el estado de conservación de los documentos lo permita.
- f) Resolver las búsquedas de documentos del Archivo Universitario en el plazo máximo de 10 días laborables desde la recepción de la solicitud en el Archivo Universitario.
- g) Atender las consultas técnicas sobre archivística en el plazo máximo de 4 días laborables desde su recepción en el Archivo Universitario.
- h) Poner a disposición de los usuarios herramientas que midan su grado de satisfacción con los servicios prestados y con la atención recibida.
- i) Mantener la sala de consulta del Archivo Universitario en las condiciones ambientales, de seguridad e higiene adecuadas a su fin.

2. Indicadores de calidad utilizados

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

- a) Documentos y obras de la biblioteca auxiliar entregados en la sala de consulta, en el plazo de 20 minutos desde la aceptación de la solicitud por el Archivo Universitario, cuando estén ubicados en las instalaciones del Edificio Histórico, y porcentaje sobre el total.
- b) Consultas atendidas por correo electrónico, correo postal y fax en el plazo máximo de 5 días laborables desde su entrada en el Archivo Universitario y porcentaje sobre el total.
- c) Documentos servidos en préstamo en el plazo máximo de 2 días laborables desde la recepción de la solicitud en el Archivo Universitario, cuando su volumen sea inferior a 50 documentos, y porcentaje sobre el total.
- d) Reproducciones de documentos solicitadas presencialmente realizadas de forma inmediata y porcentaje sobre el total.
- e) Búsquedas de documentos resueltas en el plazo máximo de 10 días laborables desde la entrada de la solicitud en el Archivo Universitario y porcentaje sobre el total.





Universidad de Valladolid

- f) Grado de satisfacción de los usuarios no inferior a 4, en la escala de 1 a 5 de la encuesta de satisfacción de los usuarios del Archivo Universitario, y porcentaje sobre el total.

3. Sistemas de aseguramiento de la calidad

A través de un plan de revisión de datos e información, se establece un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la permanente actualización de los datos correspondientes a los distintos indicadores de calidad establecidos, al objeto de comprobar el cumplimiento de los compromisos, corregir desviaciones y actualizar los estándares de calidad.

El Archivo Universitario comprobará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad ofrecidos a través de:

- Mediciones de la expectativa de calidad.
- Encuestas de satisfacción.
- Seguimiento y control de las quejas y sugerencias presentadas, en los términos expresados en esta Carta.

4. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Cuando un usuario considere que no se han cumplido los compromisos declarados, podrá formular la consiguiente queja por cualquiera de los medios indicados.

Los usuarios pueden formular queja por incumplimiento indicando, de la forma más precisa posible, el compromiso no atendido y la fecha correspondiente.

El usuario deberá indicar sus datos personales y firmar el escrito, pudiendo requerir la ayuda de los funcionarios en la formulación de la queja.

Recibida la queja por incumplimiento de compromisos en el Archivo Universitario, se adoptarán las medidas de subsanación precisas que garanticen el restablecimiento del compromiso incumplido, comunicándose al interesado.

V. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Archivo de la Universidad de Valladolid
Edificio Histórico de la Universidad
Plaza de la Universidad, 1
47002 Valladolid
Teléfono y Fax: 983 423 539
Correo electrónico: archivo.universitario@uva.es

En coherencia con el valor de la igualdad de género asumido por la Universidad, todas las denominaciones que en esta Carta de Servicios se efectúan en género masculino, cuando no hayan sido sustituidas por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino.

