

### 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, mediante un sistema corporativo e integral de gestión de los documentos de la UAL, 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 Archivo General de la UAL 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 que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área Archivo General de la UAL 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- 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 por el que se regulan las Cartas de Servicios en la Universidad de Almería.
  - Decreto 317/2003 de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicio, el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos (Carácter supletorio).
  - Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE, n. 298, de 14 de diciembre).
  - Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE, n. 307, de 24 de diciembre).
  - Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA, n. 251, de 31 de diciembre).
  - Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE, n. 211, de 3 de septiembre).
  - Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE, n. 89, de 13 de abril).
- Específica Archivo y gestión documental:
- 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).
  - Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE, n. 97, de 12 de abril).
  - 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).
  - Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE, n.162, de 8 de julio).
  - 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. Este Real Decreto deroga la disposición adicional primera, de Modificación del Real Decreto 139/2000, de 4 de febrero, del 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 (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).
  - Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica (BOE, n. 304, de 20 de diciembre).
  - Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE, n. 150, de 23 de junio).
- Registro:
- Orden HAP/566/2013, de 8 de abril, por la que se regula el Registro Electrónico Común. BOE 88/2013, de 12 abril.
  - Real Decreto 209/2003, de 21 de marzo, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos (BOE, n. 51, de 28 de febrero).
  - Real Decreto 951/2005 Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet) (BOJA, n. 134, de 15 de julio).
- Resolución de la Universidad de Almería núm. 1431/1997, de 19 de diciembre, por la que se aprueba la normativa sobre Registro y Atención al Administrado.

### 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 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. 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.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

#### 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 Archivo General de la UAL, 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 papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.

### 3. Tramitación. Plazos y efectos

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) 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 de la Universidad de Almería.

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

### Relación de Procesos

Pro-1 Acceso a la documentación

Pro-2 Transferencia y tratamiento de documentos

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

PROCESOS	SERVICIOS
Acceso a la documentación (Pro-1)	Ser- 11 <i>Información y difusión de los fondos documentales y servicios propios.</i>
	Ser- 12 <i>Préstamo de documentos a las unidades administrativas de la UAL.</i>
	Ser- 13 <i>Favorecer el acceso al fondo documental histórico de la Universidad de Almería, con fines de estudio e investigación.</i>
	Ser- 14 <i>Reprografía de la documentación depositada en el Archivo General mediante fotocopia o copia digital.</i>
	Ser- 15 <i>Consultas con fines de Investigación.</i>
	Ser- 16 <i>Préstamo extraordinario de documentación para actividades formativas o de difusión de la propia Universidad o de otras instituciones.</i>
Transferencia y tratamiento de documentos (Pro-2)	Ser- 1 <i>Coordinación y asesoramiento de los archivos de las unidades administrativas.</i>
	Ser- 2 <i>Identificación y valoración de las series documentales.</i>

Ser- 3	Elaboración de herramientas para la gestión de los documentos.
Ser- 4	Gestión de transferencias de la documentación administrativa de la UAL.
Ser- 5	Describir los documentos a fin de hacerlos accesibles y de recuperar la información en ellos contenida.
Ser- 6	Conservación y custodia de la documentación depositada en el Archivo General.
Ser- 7	Digitalización de documentos con fines de conservación y difusión.
Ser- 8	Eliminación de documentos una vez cumplidos los plazos de conservación.
Ser- 9	Gestión de fondos y colecciones documentales donados a la UAL.
Ser- 10	Definición y criterios técnicos para la gestión y archivo de documentos electrónicos y gestión del archivo electrónico de documentos.

### Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 Procesar como mínimo el 10% de las transferencias de documentos recibidas en 6 meses	1505 - Transferencias procesadas
Com-2 Servir los documentos solicitados para su consulta presencial en las instalaciones del Archivo General como máximo de 1 día hábil	1502 - Tiempo en servir los documentos a consultar
Com-3 Prestar los documentos solicitados por las unidades administrativas como máximo en 2 días hábiles	1503 - Tiempo en servir el préstamo de documentos
Com-4 Servir o prestar los documentos solicitados con fines de estudio o investigación como máximo en 2 días hábiles.	1504 - Tiempo en servir la consulta o préstamo extraordinario

### Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL

El área Archivo General de la UAL dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

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

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y el seguimiento de la presente Carta al área Archivo General de la UAL

#### 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.
- Teléfonos, fax y mail: Servicio de Archivo General Telf.: 950 214053. Fax: 950 214054. E-mail: archivog@ual.es.

- Dirección de internet: <http://www.ual.es/>
- Dirección de Internet Archivo General: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/archivo/index.htm>



## 2. Formas de acceso

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

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

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.

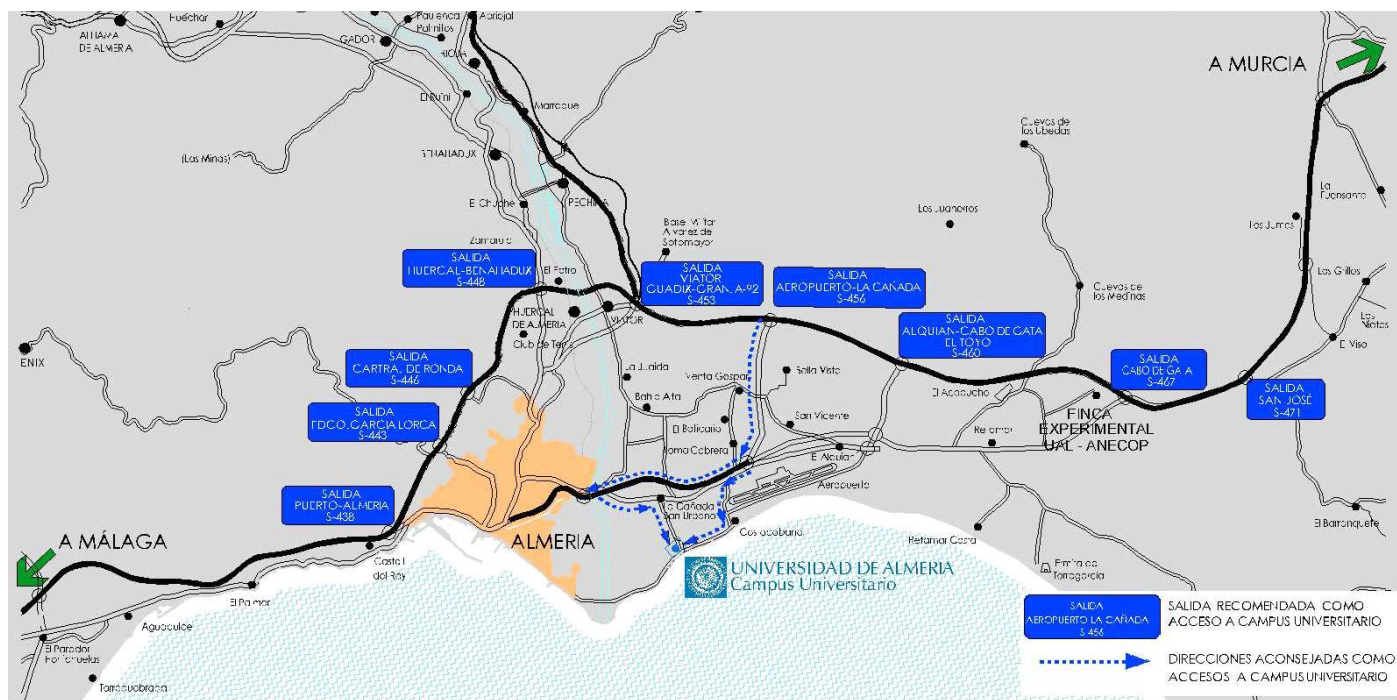
Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

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







### Horarios

- El horario de atención al público será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,30 horas.
- Horario de verano (1 de julio a 31 de agosto):
- El horario de atención al público será de lunes a viernes desde las 9,30 hasta las 13,30.