

Universidad de Murcia  
Archivo Universitario

## **CARTA DE SERVICIOS**

Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad de su prestación. (Art. 8º del R. D. 951/2005, de 29 de julio, B.O.E. 3-9-2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado).

De acuerdo con esta normativa, la presente Carta de Servicios constituye una muestra del compromiso del Archivo Universitario con la comunidad universitaria sobre la calidad de los servicios que presta.

### **1.- PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO**

El Archivo Universitario de Murcia es la unidad responsable de organizar, proteger, custodiar, dar acceso y difundir el patrimonio documental universitario, mediante una oferta de servicios y recursos para apoyar la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa, la investigación, la cultura y la información.

El Archivo Universitario es una sección de los servicios centrales de la Biblioteca Universitaria, cuyas funciones son la organización y conservación de las tesis doctorales y de la documentación histórico-administrativa (Reglamento del Servicio Universitario de la Biblioteca -Texto aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad en su reunión del 6/8 junio de 1995 y modificado por el Consejo de Gobierno de la Universidad el 22 de abril de 2005)

Nuestra misión es garantizar el acceso a la información y documentación científica y técnica, que permita a la Universidad cumplir las funciones que le son propias, es decir, "realizar el servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio" y expresamente, "la creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura... y la difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida". (Ley Orgánica 6/2001, título preliminar).

Los servicios prestados por la Biblioteca Universitaria, y por tanto del Archivo Universitario, deberán desarrollarse de acuerdo con los compromisos adquiridos por las Universidades Españolas en "La Declaración

de Bolonia de 19 de junio de 1999" y la convergencia hacia el Espacio Europeo de Educación Superior y Espacio Europeo de Investigación, favoreciendo los cambios estructurales que sean necesarios para que la Universidad de Murcia cumpla sus objetivos en este proceso de integración (Reglamento del Servicio Universitario de Biblioteca, Preámbulo). Estos cambios estarán destinados a la transformación de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje, la Docencia y la Investigación.

El Archivo Universitario concreta su misión en los siguientes objetivos que constituyen la base de los servicios que presta:

- Garantizar la utilidad del Patrimonio Documental de la Universidad de Murcia como salvaguarda de derechos en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, llevando a cabo la correcta gestión y proceso técnico de la documentación universitaria.
- Garantizar la difusión del Patrimonio Documental de la Universidad de Murcia como fuente de información para la gestión institucional y la investigación científica llevando a cabo la correcta gestión del acceso y la difusión de la documentación entre la comunidad universitaria y la sociedad.
- Colaborar y cooperar con otras universidades e instituciones, en materia del Patrimonio Documental, Archivos y Archivística.
- Promover actividades, visitas guiadas, actos, publicaciones que se consideren convenientes como apoyo a la docencia con el fin de integrar el Archivo Universitario en la vida académica y cultural de la Universidad
- Contribuir a la innovación docente y a la investigación según las directrices de la Universidad.
- Ser un valor añadido a la calidad de la docencia y la investigación de la Universidad.

Para cumplir sus objetivos de forma óptima el Archivo Universitario deberá:

- Disponer de un equipamiento e instalaciones adecuadas, con áreas diferenciadas de depósito, trabajo y consulta para investigadores
- Disponer de personal adscrito al Archivo Universitario, debidamente cualificado
- Ser flexible para poder asumir e implementar nuevos servicios y poder abandonar aquellos que ya no sean significativos.

## **2-. PRINCIPALES SERVICIOS QUE OFRECEMOS**

El Archivo Universitario presta los siguientes servicios:

### **Consulta y reproducción de documentos**

- Acceso a la consulta y obtención de copias de cualquier documento, de acuerdo en lo dispuesto en la legislación vigente.
- Consulta de los instrumentos de descripción.
- Consulta de la biblioteca auxiliar especializada.

### **Consulta y reproducción de tesis doctorales, tesis de master y grado**

- Acceso a la consulta de tesis doctorales, tesis de master y de grado
- Tramitación de autorizaciones para la reproducción de tesis doctorales, tesis de master y de grado.

### **Préstamo de documentos**

- Préstamo de documentos a las Unidades administrativas.
- Préstamo extraordinario de documentos a otras instituciones para exposiciones, muestras, restauración y difusión cultural.

### **Préstamo de tesis doctorales, tesis de master y grado**

- Préstamo Interbibliotecario de tesis doctorales, tesis de master y de grado.

### **Depósito digital de documentos (DIGITUM)**

- Publicación en acceso abierto de tesis doctorales, tesis de master y grado y proyectos fin de carrera.

### **Información y referencia**

- Información sobre los fondos documentales y servicios propios y/o de referencia sobre archivos y fuentes documentales.
- Formación y asesoramiento a todos los usuarios del Archivo.

### **Asesoramiento y apoyo de carácter técnico en la gestión documental a las Unidades Administrativas.**

- Información sobre el procedimiento de transferencia de documentación al Archivo.

- Participación en proyectos de Administración Electrónica
- Elaboración de propuestas de valoración, selección y expurgo de la documentación histórica-administrativa.

### **Preservación, conservación y digitalización**

- Participación en proyectos de digitalización de documentos.
- Realización de proyectos de preservación y conservación de documentación histórica de especial interés.

## **3.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS**

Los usuarios tienen derecho en relación con los servicios prestados a:

- Acceder a los documentos que custodia el Archivo Universitario, salvo los que estén sujetos a otras normativas relativas a protección de datos y propiedad intelectual.
- Obtener información sobre los fondos custodiados y los servicios propios
- Disponer de espacios y equipamientos para realizar las actividades de consulta de los fondos
- Conocer el estado de la tramitación de sus solicitudes
- La confidencialidad de los datos e informaciones que pudieran afectarle
- Relacionarse con el Archivo Universitario utilizando medios electrónicos y a elegir entre los medios disponibles, el canal que decida el usuario
- A efectuar quejas, sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones sobre los servicios prestados.
- Ser tratados por el personal del Archivo Universitario con respeto y consideración y a obtener la información de manera eficaz y rápida.

Sistema de quejas y sugerencias:

Su opinión es primordial para conocer el grado de satisfacción y así poder mejorar con su ayuda. Para ello le ofrecemos distintos canales de comunicación con el Archivo Universitario:

- Formularios de quejas y sugerencias disponibles en las dependencias de la Biblioteca General.
- Buzones virtuales de quejas y sugerencias ("Sugerencias y Reclamaciones").
- Buzón virtual de la UMU dirigido a la Inspección de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca y Jefa Sección Archivo Universitario.
- Teléfono del Archivo Universitario.

#### **4.- NORMATIVA Y REGLAMENTACIÓN UTILIZADAS**

- Ley 16/1985, de 25 de Junio, del Patrimonio Histórico Español
- Ley 6/1990, de 11 de Abril, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de Abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley 5/1998, de 6 de Marzo, de incorporación al Derecho Español de la Directiva 96/9/CE, de 11 de marzo de 1996, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la Protección Jurídica de las Bases de Datos.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre: Patrimonio Histórico Nacional. Regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por el que se modifica el texto refundido de la Ley de la Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE 8 de julio de 2006)
- Real Decreto 1509/2005, de 16 de diciembre: Modifica el Real Decreto 55/2005, de 21-1-2005 (RCL 2005\152), que establece la estructura de las enseñanzas universitarias y regula los estudios universitarios oficiales de grado y el Real Decreto 56/2005, de 21-1-2005 (RCL 2005\153), que regula los estudios universitarios oficiales de posgrado.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero. Regula las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Estatutos de la Universidad de Murcia (BORM de 6 de septiembre de 2004)
- Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de la Biblioteca Universitaria.
- Reglamento de Préstamo.
- Reglamento del Servicio de Biblioteca Universitaria.
- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por el que se modifica la Ley Orgánica 6/2001
- Ley Orgánica 1/1982 de 5 de mayo, de protección civil del derecho al Honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (BOE 14 de mayo de 1982)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 14 de diciembre de 1999)
- 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 17 de enero 2007)
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común (BOE 27 de noviembre 1992)
- Ley 1/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE 23 de junio 2007). Real Decreto 1671

por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (18 de noviembre de 2009)

## 5.- NUESTROS COMPROMISOS

1. Compromiso con la calidad del servicio, siendo conscientes de la necesidad de servir a la comunidad universitaria, investigadores y ciudadanos en general, con un espíritu de mejora continua.
2. Compromiso de atención personalizada: correcta y permanente durante el horario de apertura del Archivo Universitario
3. Compromiso con la satisfacción de nuestros usuarios: Elaborando encuestas periódicas para su medición y llevando a cabo las mejoras necesarias.

Para garantizar la calidad de nuestros servicios el Archivo Universitario ofrece una serie de compromisos:

1. Facilitar la documentación solicitada en un plazo máximo de 48 horas, desde la recepción de la solicitud. **Indicador:** Porcentaje de documentación facilitada en el plazo máximo de 48 horas, desde la recepción de la solicitud.
2. Envío de las copias en el plazo máximo de 72 horas, desde la recepción de la solicitud. **Indicador :** Porcentaje de copias, servidas en el plazo máximo de 72 horas, desde la recepción de la solicitud.
3. Envío de préstamos a las unidades administrativas de la Universidad, en el plazo máximo de 48 horas, desde la recepción de la solicitud. **Indicador :** Porcentaje de préstamos servidos a las unidades administrativas de la Universidad en el plazo máximo de 48 horas, desde la recepción de la solicitud.
4. Difusión de las novedades que afecten a los fondos documentales y servicios propios. **Indicador :** Número de acciones difusión de los fondos documentales y servicios propios realizadas anualmente.
5. Información y referencia sobre otros archivos y fuentes documentales en el plazo máximo de 48 horas, desde la recepción de la solicitud. **Indicador :** Porcentaje de consultas de información y referencia sobre otros archivos y fuentes documentales resueltas en el plazo de 48 horas.
6. Respuesta de las sugerencias, quejas y reclamaciones en el plazo máximo de 24 horas. **Indicador :** Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios en relación con los servicios ofertados por el Archivo Universitario respondidas en el plazo máximo de 24 horas

Nuestro sistema de gestión de la calidad está basado en la gestión por procesos, elaborados y mantenidos por grupos de trabajo transversales

y dirigidos por un Comité de Mejora permanente, que elabora y realiza el seguimiento de indicadores de calidad.

Asimismo, estamos comprometidos con la preservación del medio ambiente, participando en programas de reciclaje y prestando especial atención al ahorro de energía usando la climatización y la iluminación sólo en las zonas e intensidades necesarias.

## **6.- ¿CÓMO NOS PUEDE AYUDAR?**

Para proporcionar un servicio de calidad debe existir un compromiso mutuo entre el Archivo Universitario y sus usuarios. Este compromiso se resume en:

- Contribuir a mantener un entorno propicio para la investigación y consulta evitando el ruido y actividades que lo perturben.
- Respetar las instalaciones y fondos documentales.
- Entregar los documentos en el mismo estado en que se facilitaron para su consulta.
- Colaborar con el personal del Archivo Universitario, entregando los documentos a la persona que se los ha facilitado.
- Cumplir las instrucciones y normas vigentes.
- Respetar la propiedad intelectual, según la legislación vigente, a la hora de realizar reproducciones de documentos, y la legislación sobre patrimonio documental y protección de datos.
- Colaboración en las encuestas periódicas de satisfacción de los servicios prestados por el Archivo Universitario.

## **7.- UNIDAD RESPONSABLE**

La responsabilidad de la Carta de Servicios es de la Directora de la Biblioteca Universitaria y de la Jefa de Sección del Archivo Universitario.

## **8.- ACCESOS**

### **Acceso**

Horario

Lunes a viernes, de 9 a 14 h., y además martes y jueves, de 16 a 19 h.

Teléfono

+34 868 3341

Fax

+34 868 88 3685

Dirección electrónica

[mism@um.es](mailto:mism@um.es)

Dirección web

[http://www.um.es/biblioteca/servicios/index.php?var=archivo\\_uni](http://www.um.es/biblioteca/servicios/index.php?var=archivo_uni)

Dirección postal

Archivo de la Universidad de Murcia

Biblioteca General

Campus de Espinardo

30.100 Murcia

(España)

### **¿Cómo llegar a Murcia?**

Por carretera :

[http://www.fomento.es/mfom/lang\\_castellano/direcciones\\_generales/carreteras/](http://www.fomento.es/mfom/lang_castellano/direcciones_generales/carreteras/)

Por ferrocarril :

<http://www.renfe.es>

Por avión :

<http://www.aena.es>

### **¿Cómo llegar a la Biblioteca General de Espinardo?**

Línea de autobús urbano número 39

Línea 1 del Tranvía

### **¿Cómo llegar al Archivo Universitario?**

El Archivo Universitario está situado en la planta baja del edificio de la Biblioteca Universitaria, en el Campus de Espinardo.

Carta de servicios elaborada en junio de 2011