

# CARTA DE SERVICIOS

## ARCHIVO GENERAL



**UNIVERSIDAD  
DE BURGOS**

Marzo 2012



## Contenido

Identificación del Archivo General .....	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.....	3
Misión del Archivo General .....	4
Visión del Archivo General .....	4
Servicios que presta .....	5
Información de contacto:.....	7
Normativa reguladora del Archivo General .....	8
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio.....	9
Compromisos de calidad .....	9
Indicadores para el seguimiento de compromisos .....	12
Medios para dar a conocer la carta.....	13
Medidas de subsanación o compensación.....	13
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones .....	14
Formas de participación de los usuarios.....	14
Información adicional.....	15
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia. ....	15



La Carta de Servicios del Archivo General de la UBU se elabora dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional, con la intención de ser revisada cada dos años. Su finalidad es la de testimoniar los compromisos que el Archivo General asume en el ámbito de la prestación de sus servicios, y servir de instrumento para su mejora continua bajo la premisa de satisfacer las necesidades de los usuarios. Son usuarios del Archivo General la comunidad universitaria de la UBU y la sociedad en general.

La Carta de Servicios sigue las pautas establecidas por la *Norma UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos*, y la *guía* elaborada por la UBU a tal efecto.

## Identificación del Archivo General

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por la el Archivo General de la Universidad de Burgos, Servicio administrativo adscrito a la Secretaría General de la UBU.

## Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La definición y puesta en práctica de esta Carta de Servicios se ha tomado como un medio para:

- Mejorar la eficacia del Archivo General como servicio público
- Facilitar el acceso y la utilización de los servicios que proporciona
- Elaborar un compromiso de transparencia de sus actuaciones



## Misión del Archivo General

El Archivo General de la Universidad de Burgos es la unidad administrativa de apoyo a la docencia, la investigación y la administración, encargada de organizar, conservar y difundir el patrimonio documental de la Universidad en cualquier soporte, como salvaguarda de derechos de los usuarios en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, dentro del marco normativo existente.

## Visión del Archivo General

Participar con los órganos de gobierno y administración universitarios en el diseño, ejecución y mantenimiento de la política de gestión documental de la Universidad.

Garantizar la conservación y difusión del Patrimonio Documental de la UBU como fuente de información para la gestión administrativa, la toma de decisiones y la memoria institucional.

Colaborar y cooperar con otras universidades e instituciones, públicas o privadas, en materia de Gestión documental.



## Servicios que presta

**Funciones** que actualmente tiene asumidas:

- a) La recepción, conservación y puesta a disposición de los usuarios de la documentación de la Universidad.
- b) El establecimiento de las directrices del sistema archivístico de la Universidad.
- c) El establecimiento de los procedimientos para las transferencias, las consultas y los préstamos de documentos.
- d) La elaboración de instrucciones técnicas para la correcta gestión, organización, descripción, conservación e instalación de los fondos documentales del Archivo General.
- e) La identificación y valoración de las series documentales.
- f) La confección de los instrumentos de descripción necesarios para recuperar la información.
- g) La participación en programas de cooperación y convenios que potencien el desarrollo del Archivo General.
- h) La promoción de actividades que se consideren convenientes para integrar el Archivo General en la vida académica y cultural de la Universidad.

**Servicios** que presta respecto de los que se asumen compromisos

- Recogida de documentación de las unidades administrativas.

Consiste en recoger, organizar, describir, conservar y poner a disposición el Patrimonio Documental de la Universidad con el fin de garantizar su utilidad como salvaguarda de derechos, en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, y como fuente de información, facilitando su acceso y difusión entre la comunidad universitaria y los ciudadanos en general.

- Consulta y préstamo de documentos:

- Consulta de cualquier documento depositado en el Archivo de la UBU según lo establecido en la legislación vigente.



- Préstamo administrativo de cualquier documento depositado en el Archivo de la UBU según lo establecido en la legislación vigente. Salvo excepciones, este préstamo sólo se realizará a las unidades administrativas de la UBU.
- Realización de copias en soporte papel o digitalización de cualquier documento depositado en el Archivo General
- Asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina dependientes de la UBU
  - Cursos, actualización de la información en la página Web y asistencia personalizada sobre las instrucciones técnicas para la correcta gestión, organización, descripción y conservación de los fondos documentales de la Universidad.
- Atención del buzón de quejas y sugerencias.





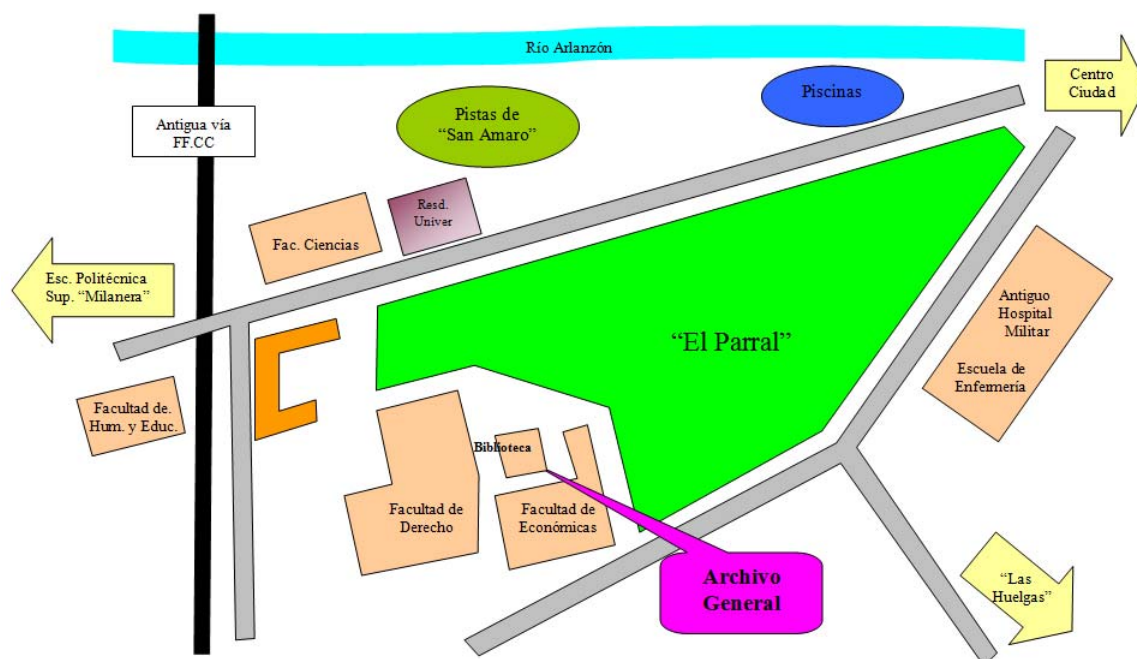
## Información de contacto:

Dirección postal:

UNIVERSIDAD DE BURGOS  
ARCHIVO GENERAL  
Edificio Biblioteca  
Plaza Infanta Doña Elena s/n  
09001Burgos  
Tel.: 947 25 90 57 / 59  
FAX: 947 25 80 43  
<mailto:archivo@ubu.es>  
[Web del Archivo General](#)

El Archivo General se encuentra ubicado en la planta baja del edificio de Biblioteca.

Plano de ubicación <http://g.co/maps/kx6ep>



Autobuses urbanos:

- Línea 5 Barrio del Pilar-Rio Vena- G3
- Línea 7 Barrio del Pilar-Rio Vena-G2
- Línea 39 Barrio del Pilar-Pozanos-G3
- Línea 23 Plaza del Mío Cid-Parralillos
- Línea 80 Universidad-Gamonal-Estación FF.CC.



Horario de atención al usuario: De lunes a viernes de 9 a 15 h.

## Normativa reguladora del Archivo General

### **Legislación estatal**

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE 29 de junio de 1985)
- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 27 de noviembre)
- Ley 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14 de diciembre)
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE 23 de junio)

### **Legislación autonómica**

- Ley 6/1991, de 19 de abril, de Archivos y de Patrimonio Documental de Castilla y León. (BOCyL, 15/05/1991; BOE, 05/06/1991)
- Decreto 309/1993, de 23 de diciembre, por el que se regulan la composición, funciones y organización del Consejo de Archivos de Castilla y León. (BOCyL, 29/12/1993)
- Decreto 115/1996, de 2 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema de Archivos de Castilla y León. (BOCyL, 08/05/1996)
- Orden, de 28 de enero de 1997, de la Consejería de Educación y Cultura, por la que se crea la Comisión Calificadora de Documentos de Castilla y León y se regula su composición y funcionamiento. (BOCyL, 04/02/1997)
- LEY 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León

### **Universidad de Burgos**

- [Estatutos de la Universidad de Burgos](http://bocyl.icyl.es/boletines/2000/11/09/pdf/BOCYL-D-09112000-2.pdf)  
<http://bocyl.icyl.es/boletines/2000/11/09/pdf/BOCYL-D-09112000-2.pdf>
- [Reglamento del Archivo General](http://www.ubu.es/es/archivouniversitario/normativa/reglamento)  
<http://www.ubu.es/es/archivouniversitario/normativa/reglamento>





## Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

### Derechos:

- Acceder a los fondos documentales del Archivo Universitario en los términos que determina la legislación vigente y con las restricciones que en ella se contemplan.
- Obtener cuanta información se precise sobre los fondos documentales y los servicios del Archivo General, así como sobre otros archivos, fondos y fuentes documentales.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en los fondos del Archivo General
- Recibir explicaciones en caso de incumplimiento de los compromisos formulados.
- Expresar su opinión acerca del servicio y a presentar quejas y sugerencias
- Ser tratados con el debido respeto y consideración

### Obligaciones:

- Velar por la integridad de los fondos documentales, cumpliendo con la normativa vigente en cuanto a protección y conservación del Patrimonio documental
- Citar como fuente al Archivo General en las publicaciones que se hayan realizado consultando sus fondos documentales
- Respetar el horario establecido
- Tratar con respeto y corrección al personal del Archivo

## Compromisos de calidad

- 1. Organizar e instalar la documentación de las unidades administrativas en los depósitos del Archivo General en el plazo de una semana desde su recepción.**

Mediante el procedimiento de transferencias periódicas, que suponen el traspaso físico y legal de la custodia de la documentación, los servicios administrativos envían la documentación al Archivo General. Una vez recibida se comprobará la



transferencia y, si es correcta, la documentación será instalada en el depósito e inventariada en la base de datos del Archivo General. Se remitirá a la unidad productora el formulario de transferencia definitivo, con las firmas correspondientes a cada una de las unidades de instalación transferidas, las observaciones pertinentes y debidamente firmado por el Responsable del Archivo General.

### Indicadores

Porcentaje de transferencias realizadas en plazo

### 2. **Enviar la documentación solicitada en préstamo en el plazo máximo de tres días hábiles.**

Cuando una unidad administrativa necesite documentación transferida al Archivo, podrá solicitarla en préstamo por teléfono, correo electrónico o a través del formulario electrónico disponible en la página Web del Archivo. La documentación se remitirá por correo interno o bien podrá recogerse directamente en las instalaciones del Archivo.

### Indicadores

Porcentaje de préstamos realizados en plazo

### 3. **Entregar directamente la documentación solicitada con carácter de urgencia.**

Cuando la solicitud de préstamo tenga carácter de urgencia y no pueda ser recogida por el solicitante en las instalaciones del Archivo, se le entregará directamente en su oficina, siempre que el peso y volumen de la documentación permita al personal del Archivo llevar a cabo esta actuación.

### Indicadores

Porcentaje de entregas directas

### 4. **Resolver cualquier tipo de consulta, que exija una búsqueda compleja de documentación o información, en el plazo de tres días hábiles desde su recepción.**



El Archivo atenderá aquellas consultas que impliquen una búsqueda compleja en el fondo documental, bien por tratarse del Fondo Histórico, bien porque precisen de un estudio exhaustivo de la documentación.

### Indicadores

Porcentaje de consultas atendidas en plazo

#### **5. Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 3 días hábiles desde su recepción.**

El Archivo dará respuesta a aquellas quejas y sugerencias que reciba por parte de los usuarios, tanto a través del *Buzón de quejas y sugerencias*, como por cualquier otro medio. Se contestará también a cualquier solicitud de información o iniciativa propuesta sobre los servicios que tiene encomendados.

### Indicadores

Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas en plazo



## Indicadores para el seguimiento de compromisos

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
Porcentaje de transferencias realizadas en plazo	$\frac{\text{Nº de transferencias realizadas en plazo}}{\text{Nº total de transferencias realizadas}} \times 100$	90%	Responsable del Archivo General	Anual	Base de datos Formulario transferencias (comparación de fechas entre recepción y emisión de formulario impreso) Anotar en tabla de Excel las no tramitadas en plazo.
Porcentaje de préstamos realizados en plazo	$\frac{\text{Nº de préstamos realizados en plazo}}{\text{Nº total de préstamos realizados}} \times 100$	90%	Responsable del Archivo General	Anual	Base de datos Formulario préstamos (por defecto marcado en plazo)
Porcentaje de entregas directas	$\frac{\text{Nº de entregas directas}}{\text{Nº total de entregas directas solicitadas}} \times 100$	90%	Responsable del Archivo General	Anual	Base de datos Formulario préstamos (marcar entrega directa y está en plazo o no)
Porcentaje de consultas atendidas en plazo	$\frac{\text{Nº de consultas atendidas en plazo}}{\text{Nº total de consultas atendidas}} \times 100$	90%	Responsable del Archivo General	Anual	Base de datos Formulario consultas (marcar complejas y si está en plazo o no)
Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas en plazo	$\frac{\text{Nº de quejas y sugerencias atendidas en plazo}}{\text{Nº total de quejas y sugerencias atendidas}} \times 100$	90%	Responsable del Archivo General	Anual	Anotar en tabla de Excel las no contestadas en plazo



## Medios para dar a conocer la carta

El contenido de esta Carta de Servicios, así como la información recabada durante su elaboración y posteriores revisiones, será publicada en la página Web del Archivo General.

<http://www.ubu.es/es/archivouniversitario>

## Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por el Archivo General no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del formulario de, quejas y sugerencias disponible en su página Web:

<http://www.ubu.es/es/archivouniversitario/servicios/quejas-sugerencias>

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta:

- El Responsable del Archivo General remitirá una carta al usuario indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio.
- El usuario recibirá una atención personalizada durante la prestación del servicio que garantice la correcta prestación del mismo.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

El Archivo General dispone de un sistema para recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones a través del “**Buzón de quejas y sugerencias**” disponible en la página Web del Archivo General:

<http://www.ubu.es/es/archivouniversitario/servicios/quejas-sugerencias>

La queja tiene por objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan una actuación irregular en el funcionamiento de los Servicios que prestamos.

Tiene la consideración de sugerencia la propuesta cuya finalidad sea mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado.

Si deseas solicitar algún tipo de información o presentar una Iniciativa sobre los servicios que tiene encomendados el Archivo General, puedes también hacer uso de este buzón.

Además podrán hacerse por teléfono, correo postal o enviarse directamente a la siguiente dirección de correo electrónico: [archivo@ubu.es](mailto:archivo@ubu.es)

Las quejas y sugerencias serán analizadas por el personal del Archivo General y serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de 3 días hábiles siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.

## Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios del Archivo General y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las quejas y sugerencias.

Los usuarios además tienen a su disposición periódicamente encuestas de evaluación del servicio prestado.





## Información adicional

El Archivo General de la Universidad de Burgos forma parte de la Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas (CAU).

Coordina junto con la Universidad Complutense de Madrid, el Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos de la CAU.

## Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta carta de servicios fue **elaborada** por los miembros del Archivo General en enero y febrero de 2012.

Su contenido fue **revisado y ratificado** por el Secretario General y por la Gerencia el 22 de marzo de 2012.

La Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos **aprobó** definitivamente esta Carta el 3 de abril de 2012.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado "Indicadores para el seguimiento de compromisos" y a través del análisis de las quejas y sugerencias recibidas.

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El contenido de la Carta se **revisa cada dos años** con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido por el Archivo General

En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, se procederá a actualizar su contenido.



UNIVERSIDAD DE BURGOS  
SECRETARÍA GENERAL

Don José María García-Moreno Gonzalo en calidad de Secretario General y como Responsable Funcional del Archivo General ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

En Burgos a 22 de marzo de 2012

Firmado: José María García-Moreno Gonzalo



## UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don Enrique De Simón García-Vicente en calidad de Gerente y como Responsable Orgánico del Archivo General ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

Una firma manuscrita en tinta azul que parece ser "E. Simón García-Vicente".

En Burgos a 22 de marzo de 2012