

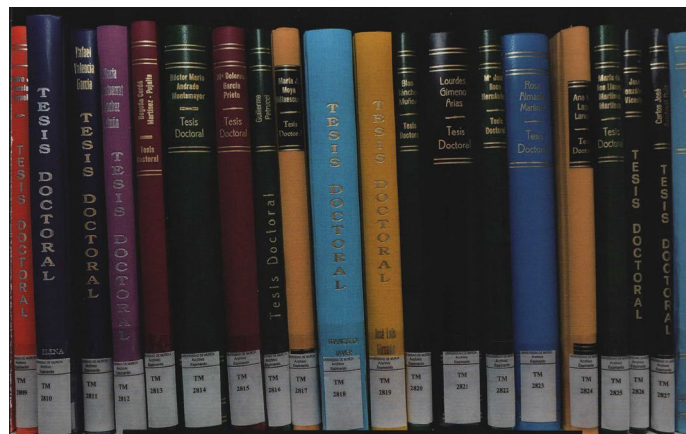
UNIVERSIDAD DE
MURCIA



BIBLIOTECA
UNIVERSITARIA

Aprobada en Junta Técnica el 10/03/2021

CARTA DE SERVICIOS



Archivo de la Universidad de Murcia



Universidad de Murcia
Archivo Universitario
2020

Contenido

1.- Datos identificativos y fines del Servicio.....	3
2.- Servicios que ofrecemos	4
3.- Derechos de los usuarios	6
4.- Normativa reguladora.....	6
5.- Participación de los usuarios. Sistema S-Q-R-F (Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones.....	7
6.- Nuestros compromisos	8
7.- Mecanismos de información y comunicación disponibles.....	9
8.- Deberes de los usuarios	9
9.- Medidas de subsanación, compensación o reparación.....	9
10.- Unidad responsable	10
11.- Información complementaria	10

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.- Datos identificativos y fines 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).

Misión

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).

El Archivo Universitario concreta su misión en los siguientes objetivos:

- 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.
- Participar de forma activa en el proceso de implementación y desarrollo de la Administración Electrónica en la Universidad de Murcia.

Visión:

El Archivo Universitario es la memoria viva de la Universidad y pretende ser garante de los derechos de los ciudadanos y apoyar la gestión administrativa de la Universidad de Murcia, para lo que deberá:

- Disponer de un equipamiento e instalaciones adecuadas, con áreas diferenciadas de depósito, trabajo y consulta para investigadores.
- Disponer del suficiente 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-. 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 máster y grado

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

- Préstamo Interbibliotecario de tesis doctorales tesis de máster y grado.

Depósitos digitales de documentos (DIGITUM y DIGITALUM)

- Publicación en acceso abierto de tesis doctorales tesis de máster y grado en DIGITUM.
- Gestión de colecciones y publicación de documentación del archivo en DIGITALUM.

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.
- Elaboración de propuestas de valoración, selección y expurgo de la documentación histórica-administrativa.

Recepción, gestión y tratamiento de transferencias de documentos y expedientes administrativos

- Recepción, cotejo, valoración, clasificación y descripción de la documentación enviada por los distintos servicios y unidades administrativas.
- Ordenación, custodia y conservación de dicha documentación.

Participación en la implantación de la Administración Electrónica

- Intervención en el modelado de los procedimientos administrativos.
- Propuesta y asignación de metadatos de gestión documental.
- Colaboración en la realización de inventariado y catalogación de los procedimientos y servicios administrativos.

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.- Derechos 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.

4.- Normativa reguladora

- Resolución del Rector de la Universidad de Murcia R-414/2021, de 5 de abril, por la que se publica la modificación del Reglamento de la Comisión de Valoración y Expurgo.
- Real Decreto-Ley 3/2019 de 8 de febrero de medidas urgentes en el ámbito de la Ciencia, la Tecnología, la Innovación y la Universidad.
- Ley 2/2019 de 1 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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 n.º 94 /2019, de 22 de mayo, por el que se crea y regula la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos de la Región de Murcia y el procedimiento de valoración y eliminación documental.
- Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM n1 290, de 18 de siembre de 2014).

- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero. Regula las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Ley 14/2011 de 1 de junio de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero. Regula las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Real Decreto 1791/2010 de 30 de diciembre por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Reglamento del Servicio de Biblioteca Universitaria. Texto aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad en su reunión de 6/8 junio de 1995 y modificado por el Consejo de Gobierno de la Universidad el 22 de abril de 2005.
- Reglamento de Préstamo. Documento aprobado por Comisión General de Biblioteca el 7 de Julio de 2005.
- Estatutos de la Universidad de Murcia. Aprobado por el Claustro Universitario en su sesión de 22, 23 y 24 de marzo de 2004 Publicado en BORM el 6 de septiembre de 2004.
- Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de la Biblioteca Universitaria Aprobada por la Comisión General de Biblioteca el 3 de diciembre de 2004.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre: Patrimonio Histórico Nacional. Regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico.
- Ley 7/1990, de 11 de abril, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español

5.- Participación de los usuarios. Sistema S-Q-R-F (Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicidades)

La opinión de los usuarios 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:

- Formulario de quejas y sugerencias disponibles en la Biblioteca General María Moliner.
- “Pregunte al bibliotecario”. Buzón de la Biblioteca Universitaria de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones. Disponible en:
<https://general.um.es/general/biblioteca.buzon>.
- “Buzón Universitario”. Formulario de la Inspección de Servicios de la Universidad de Murcia. Disponible en:
<https://general.um.es/general/inspeccion.buzon>
- Escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca y/o a la Sección del Archivo Universitario.
- Teléfono del Archivo Universitario.
- Correo electrónico.

6.- Nuestros compromisos

El Archivo Universitario está comprometido 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, encaminado a garantizar una atención personalizada, correcta y permanente durante el horario de apertura del Archivo Universitario.

En definitiva, un Compromiso con la satisfacción de nuestros usuarios que incluya la elaboración de encuestas periódicas para medir el grado de satisfacción y poder llevar a cabo las mejoras necesarias.

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

1. Servir la documentación solicitada a las unidades administrativas en un plazo máximo de 24 horas, desde la recepción de la solicitud. **Indicador:** Porcentaje de acciones de documentación servida a las unidades administrativas en el plazo máximo de 24 horas, desde la recepción de la solicitud.
2. Facilitar la documentación demandada por usuarios externos en un plazo máximo de 1 mes, desde la recepción de la solicitud. **Indicador:** Porcentaje de acciones de documentación facilitada a los usuarios externos en el plazo máximo de 1 mes, desde la recepción de la solicitud.
3. Entrega de las tesis doctorales para su consulta en el plazo máximo de 24 horas, desde la recepción de la solicitud. **Indicador:** Porcentaje de acciones de consultas de tesis doctorales, entregadas en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la petición.
4. Entrega de las tesis doctorales para su reproducción parcial o tomar notas, incluido las solicitudes por Préstamo Interbibliotecario, en el plazo máximo de 5 días hábiles, desde la recepción de la solicitud. **Indicador:** Porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la petición.
5. Envío de copias a las unidades administrativas en el plazo máximo de 72 horas desde la recepción de la solicitud. **Indicador:** Porcentaje de acciones de copias enviadas entregadas en el plazo máximo de 72 horas, desde la recepción de la petición.

6. Resolución de las sugerencias, quejas y reclamaciones en el plazo máximo de 24 horas. **Indicador:** Porcentaje de acciones 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

7.- Mecanismos de información y comunicación disponibles

El Archivo Universitario cuenta con los siguientes mecanismos de comunicación:

- Teléfonos del Archivo Universitario: 868 88 3341 y 868 88 9148
- Correo electrónico: archivum@um.es
- Presencialmente en las dependencias del Archivo Universitario

8.- Deberes de los usuarios

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.

9.- Medidas de subsanación, compensación o reparación

Cuando algún usuario o usuaria ponga de manifiesto el incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta carta, una vez comprobado el hecho, el Archivo le informará de las razones que lo hayan motivado y las posibles soluciones adoptadas.

10.- Unidad responsable

La responsabilidad de la Carta de Servicios es de la dirección de la Biblioteca Universitaria y de la jefatura de Sección del Archivo Universitario.

11.- Información complementaria

Acceso

Horario:

Lunes a viernes, de 9 a 14 h

Teléfono:

+34 868 88 3341

+34 868 88 9148

Dirección electrónica:

archivum@um.es

Dirección web:

<https://www.um.es/web/biblioteca/contenido/archivo>

Dirección postal:

Archivo de la Universidad de Murcia
Biblioteca General María Moliner
Campus de Espinardo (edificio 14)
30.100 Murcia (España)

¿Cómo llegar a Murcia?

Por carretera:

<https://www.mitma.es/carreteras>

Por ferrocarril:

<http://www.renfe.es>

Por avión :

<http://www.aena.es>

¿Cómo llegar a la Biblioteca General María Moliner del Campus de Espinardo (edificio 14)?

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 General María Moliner, en el Campus de Espinardo.

Carta de servicios 2020