

Aprobada en Junta Técnica el 14 de febrero de 2024

CARTA DE SERVICIOS

Archivo Universitario



2024
Universidad de Murcia

Firmante: ESTER TORRES JIMENEZ; Fecha-hora: 20/02/2024 12:23:51; Puesto/Cargo: JEFE DE AREA DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUBOT, SERIALNUMBER=AB2733262,OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS, SOCIEDAD ANONIMA C-ES;



Área de Biblioteca Universitaria
Biblioteca General María Moliner
Campus de Espinardo



Código seguro de verificación: RUxFMrLR-l2soPK8q-QQv3xp9G-/yooAs7n

COPIA ELECTRÓNICA - Página 1 de 9

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>

INDICE

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



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.

Propósito

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 generada por la Universidad de Murcia.

El Archivo Universitario concreta su propósito 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.



Área de Biblioteca Universitaria
Biblioteca General María Moliner
Campus de Espinardo

Código seguro de verificación: RUxFMrLR-l2soPK8q-QQv3xp9G-/yooAs7n

COPIA ELECTRÓNICA - Página 3 de 9

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>



- 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, con el horizonte 2030 deberá:

- Disponer de un equipamiento e instalaciones adecuadas, con áreas diferenciadas de depósito, trabajo y consulta para investigadores.
- Contar con el suficiente personal adscrito al Archivo Universitario, debidamente cualificado.

2-. Servicios que ofrecemos

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 y reproducción de tesis doctorales, TFG y TFM

- Acceso a la consulta de tesis doctorales, TFG y TFM.
- Tramitación de autorizaciones para la reproducción de tesis doctorales, TFG y TFM.

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 Interbibliotecario de tesis doctorales, TFG y TFM.

Depósitos digitales de documentos (DIGITUM y DIGITALUM)



Área de Biblioteca Universitaria
Biblioteca General María Moliner
Campus de Espinardo

Código seguro de verificación: RUxFMrLR-l2soPK8q-QQv3xp9G-/yooAs7n

COPIA ELECTRÓNICA - Página 4 de 9

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>



- Publicación en acceso abierto de tesis doctorales, TFG y TFM 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 sobre instalaciones, servicios y fondos.

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.



Área de Biblioteca Universitaria
Biblioteca General María Moliner
Campus de Espinardo

Código seguro de verificación: RUxFMrLR-l2soPK8q-QQv3xp9G-/yooAs7n

COPIA ELECTRÓNICA - Página 5 de 9

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>



- Realización de proyectos de preservación y conservación de documentación histórica de especial interés.

3.- Derechos de los usuarios y usuarias

- 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.
- Garantizar 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.
- 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

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- 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.
- 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.
- 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.



- 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.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre: Patrimonio Histórico Nacional. Regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico.
- Ley 6/1990, de 11 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Región de Murcia.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español

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

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:

- Buzón electrónico de la Biblioteca Universitaria de “Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones”, disponible en: <https://general.um.es/general/biblioteca.buzon>
- Teléfonos del Archivo y correo electrónico.

6.- Nuestros compromisos

1. Servir la documentación solicitada por las unidades administrativas en un plazo máximo de 24 horas, desde la recepción de la solicitud. **Indicador:** Porcentaje solicitudes atendidas a las unidades administrativas en el plazo máximo de 24 horas, desde la recepción de la solicitud.
2. Facilitar la documentación demandada por solicitantes externos en un plazo máximo de 1 mes, desde la recepción de la solicitud. **Indicador:** Porcentaje de solicitudes atendidas de solicitantes externos en el plazo máximo de 1 mes, desde la recepción de la solicitud.



Área de Biblioteca Universitaria
Biblioteca General María Moliner
Campus de Espinardo

Código seguro de verificación: RUxFMrLR-l2soPK8q-QQv3xp9G-/yooAs7n

COPIA ELECTRÓNICA - Página 7 de 9

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>



3. Entregar las tesis doctorales para su consulta en el plazo máximo de 24 horas, desde la recepción de la solicitud. **Indicador:** Porcentaje de solicitudes atendidas de consultas de tesis doctorales en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la petición.
4. Resolver 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 atendidas en el plazo máximo de 24 horas

7.- Mecanismos de información y comunicación disponibles

- Teléfonos, correo electrónico, redes sociales y presencialmente en las dependencias del Archivo Universitario.

8.- Deberes de los usuarios y usuarias

- 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.
- Colaborar 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.



Área de Biblioteca Universitaria
Biblioteca General María Moliner
Campus de Espinardo

Código seguro de verificación: RUxFMrLR-l2soPK8q-QQv3xp9G-/yooAs7n

COPIA ELECTRÓNICA - Página 8 de 9

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>



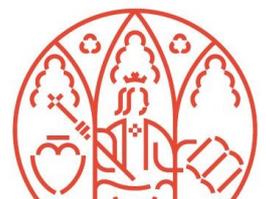
10.- Unidad responsable

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

El Archivo Universitario está ubicado en la planta baja del edificio de la Biblioteca General María Moliner, en el Campus de Espinardo.

Horario	Lunes a viernes, de 9 a 14 h
Teléfonos	+34 868 88 3341 +34 868 88 9148 +34 868 88 1673
Dirección web	https://www.um.es/web/biblioteca/contenido/archivo
Correo electrónico	archivum@um.es
Dirección postal	Archivo de la Universidad de Murcia Biblioteca General María Moliner Campus de Espinardo (edificio 14) 30.100 Murcia (España)



Área de Biblioteca Universitaria
Biblioteca General María Moliner
Campus de Espinardo

Código seguro de verificación: RUxFMrLR-l2soPK8q-QQv3xp9G-/yooAs7n

COPIA ELECTRÓNICA - Página 9 de 9

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>

