
 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Archivo Universitario Universidad Zaragoza
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 1 de 15	

Carta de Servicios del Archivo de la Universidad de Zaragoza

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	05/02/2013
V 2.0	Actualización	12/02/2020

Tabla de control de firmas:


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Archivo de la Universidad de Zaragoza	Área de Calidad y Mejora Inspección General de Servicios	Gerencia
Ana Isabel Gascón Pascual Directora	Isabel Luengo Gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente



Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>



3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 2 de 15	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El Archivo de la Universidad de Zaragoza pretende visualizar y destacar los servicios que ofrece a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, teniendo en cuenta los principios de calidad, transparencia y responsabilidad social y ambiental.

El Archivo de la Universidad se ubica en dos sedes: Campus San Francisco (Archivo Central y dirección) y Edificio Paraninfo (Archivo Histórico).

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

2.1. Misión

El Archivo de la Universidad de Zaragoza 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 docencia, la investigación, la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa, satisfacer las necesidades de información y salvaguardar la memoria histórica de la institución en cualquier tipo de soporte documental.

2.2. Visión

El Archivo Universitario debe implantar y mantener un sistema corporativo e integral de gestión de documentos único y formar parte de la política de gestión documental de la Universidad de Zaragoza estableciendo procedimientos, sistemas, normas y buenas prácticas referidas a la gestión de documentos tanto electrónicos como analógicos, durante todo el ciclo de vida de los mismos, incluyendo su diseño, producción, gestión, preservación y conservación.


Ha de convertirse en una unidad básica de información que contribuya a mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa, incorporando mecanismos de mejora continua y evaluación de procesos y alineada con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



- generando nuevos conocimientos en su apoyo a la investigación (objetivo 4)
- apoyando la igualdad de género a través de acciones de difusión (exposiciones, tuits, etc.) que den a conocer la presencia de las mujeres en la Universidad (acceso a los estudios universitarios, trabajo académico e investigador, puestos en la administración...) (objetivo 5)
- promoviendo el reciclaje, la reducción de uso del papel y la reutilización de materiales que favorezcan la economía circular (objetivo 12)
- desempeñando un rol significativo en el acceso, la información y el conocimiento sobre cambio climático, en especial a través de las tesis doctorales que custodia (objetivo 13)
- garantizando la preservación y el acceso a la cultura y el patrimonio universitario (objetivo 16)



3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 3 de 15	

- formando parte de una red global de instituciones (Conferencia de Archivos Universitarios, Consejo Internacional de Archivos, etc.) basadas en la comunidad dispuestas a apoyar planes de desarrollo nacional a nivel local y nacional, y como un recurso para mejorar la toma de decisiones (objetivo 17).

Para ello debe consolidar una plantilla adecuada y garantizar su formación. El Archivo Universitario debe favorecer la difusión y acceso del patrimonio documental, como fuente para la investigación y generación del conocimiento, contando con instalaciones adecuadas que favorezcan la conservación del patrimonio documental universitario.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del Archivo de la Universidad de Zaragoza nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Mejora continua, para ofrecer servicios de calidad.
- Responsabilidad y ética en la ejecución de las funciones y tareas encomendadas.
- Compromiso con el usuario, tanto interno como externo.
- Transparencia en nuestra gestión.
- Cooperación y trabajo colaborativo.
- Colaboración en la consecución de los ODS.

Con la publicación de esta Carta de Servicios queremos:

- Dar a conocer a la comunidad universitaria y a la sociedad en general los servicios que prestamos y los compromisos de calidad que asumimos en relación a los mismos.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Archivo de la Universidad de Zaragoza.

b) Responsable del Servicio objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:


Ana Isabel Gascón Pascual, Directora del Archivo de la Universidad de Zaragoza



4. Información de contacto

a) Dirección postal:

Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario. Edificio Servicios Centrales, planta baja. C/Pedro Cerbuna 12, 50009, Zaragoza

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 4 de 15	

Archivo Histórico. Edificio Paraninfo, Plaza Basilio Paraíso, 4, 50005, Zaragoza.

b) Teléfonos:

Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario: (+34) 876 55 3015, (+34) 876 55 3014

Archivo Histórico: (+34) 876 55 4736, (+34) 876 55 4778

c) Correos electrónicos:

Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario: auz@unizar.es

Archivo Histórico: ahuz@unizar.es

d) Página web: <http://archivouniversitario.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte:

Acceso en transporte público:

- Línea 1 del tranvía. En la página web de <https://transviasdezaragoza.es> encontrarás toda la información y recorrido de la línea.

- Líneas de autobuses urbanos: 21, 22, 23, 24, 25, 33, 34, 35, 38, 40, 41, 42, 51, 52, Ci1 y Ci2. En la página web de <https://www.urbanosdezaragoza.es/> encontrarás toda la información y recorridos de las líneas.

Acceso en bicicleta: puede realizarse utilizando el carril bici. Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en el Campus de Plaza de San Francisco y en el Campus Paraíso. En la página web de <https://www.zaragozaenbici.es/> encontrarás más información.

f) Horario, medios y lugares de atención al público:

Horario


- Periodo lectivo: de lunes a viernes de **8:00 a 15:00**.
- Periodo no lectivo: de lunes a viernes de **8:00 a 14:00**.

Además de las festividades establecidas en el calendario académico, el Archivo permanecerá cerrado en los periodos sujetos a las medidas de ahorro energético que se establezcan cada año en la Universidad de Zaragoza para Navidad, Semana Santa y verano.

Medios

- Atención presencial:
 - Archivo Central
 - Archivo Histórico
- Atención telefónica.
 - (+34) 876 553 014, 876 553 015 (Central)
 - (+34) 876 554736 (Histórico)
- Correo electrónico:
 - auz@unizar.es (Archivo Central y Dirección)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

- ahuz@unizar.es (Archivo Histórico)

Lugares

- Edificio Servicios Centrales (Archivo Central)
- Edificio Paraninfo (Archivo Histórico)


g) Mapa de localización:



Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario: Edificio Servicios Centrales, planta baja. C/Pedro Cerbuna 12, 50009, Zaragoza



3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Archivo Universitario Universidad Zaragoza
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 6 de 15	


Archivo Histórico: Edificio Paraninfo. Plaza Paraíso, 4, 50005, Zaragoza.





5. Relación de los servicios prestados

- Recepción y custodia de la documentación producida y recibida por la Universidad.
- Consulta de documentos en Sala.
- Préstamo de documentos a las unidades administrativas de la Universidad.
- Préstamos externos a otras universidades u otras instituciones, para fines culturales, de tutela, inspección, etc.
- Reproducción de documentos.
- Acceso Web al catálogo del Archivo de la Universidad.
- Consulta del fondo de la Biblioteca Auxiliar del Archivo.
- Formación y asesoramiento a usuarios.
- Información y difusión de los fondos documentales y servicios propios.
- Referencia sobre otros archivos y fuentes documentales universitarias.
- Atención al usuario mediante un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.

3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Archivo Universitario Universidad Zaragoza
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 7 de 15	

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados


Normativa General



- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978 (arts. 18.1, 18.4, 20, 44, 46, 105b) (BOE nº 311, de 29/12/78).
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE nº 307, de 24/12/2001).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE nº 236, de 2/10/15).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE nº 236, de 2/10/15).

Archivos y patrimonio documental

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (arts. 48 a 66 y 75 a 79) (BOE nº 155, de 29/06/1985).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Archivo Universitario Universidad Zaragoza
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 8 de 15	

- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1986 (BOE nº 24, de 28/01/1986).
- Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985 del Patrimonio Histórico Español (BOE nº 52, de 02/02/1994).
- 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 nº 274, de 15/11/2002).
- 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 (BOE nº 267, de 7/11/2007).
- Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso (BOE nº 284, de 25/11/2011).


Acceso a la información y protección de datos



- 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 nº 115, de 14/05/1982).
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE nº 294, de 6/12/2018).
- Ley 12/1989, de 12 de mayo, sobre la Función Estadística Pública (BOE nº 112, de 11/05/1989).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295, de 10/12/2013).
- Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público (BOE nº 164, de 10/07/2015).
- 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 nº 17, de 17/01/ 2007).

Propiedad intelectual

- Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al derecho español de la Directiva 96/9/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos (BOE nº 57, 07/03/1998).
- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE nº 268, de 5/11/2014).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE nº 97, de 22/04/1996).


 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Archivo Universitario Universidad Zaragoza
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 9 de 15	

- Real Decreto 114/2000, de 28 de enero, por la que se crea y se regula la Comisión Interministerial para actuar contra las actividades que vulneran los derechos de la propiedad intelectual e industrial (BOE nº 33, 08/02/2000).

Normativa Autonómica

- Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón (BOE nº 97, de 23/04/2007).
- Ley 6/1986, de 28 de noviembre, de Archivos de Aragón (BOA nº 120, de 01/12/1986, BOE nº 301, de 17/12/1986). Modificada por la Ley 2/2014, de 23 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA nº 17, de 25/01/2014, «BOE nº 37, de 12/02/2014).
- Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés (BOA nº 36, de 29/03/1999, BOA nº 88, de 13/04/1999).
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón (BOA nº 68, de 10/04/2015, BOE nº 115, de 14/05/2015).
- Decreto 34/1987, de 1 de abril, de desarrollo parcial de la Ley de Archivos de Aragón (BOA nº 42, de 13/04/1987).

Normativa de la Universidad de Zaragoza


- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA nº 8, de 19/01/2004) modificados por Decreto 27/2011, de 8 de febrero, del Gobierno de Aragón (BOA nº 35, de 18/02/2011).
- Resolución de 15 de enero de 2019, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se deroga la Normativa propia de la Universidad de Zaragoza en materia de protección de datos de carácter personal (BOA nº 31 de 14/02/2019).
- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 29 de marzo de 2007, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento del Archivo Universitario de la Universidad de Zaragoza (BOUZ nº 3/07, 18/04/2007).
- Acuerdo de 20 de diciembre de 2013 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza relativo al Reglamento sobre Tesis Doctorales.



8. Formas de participación del usuario

Los usuarios pueden presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios ofrecidos por el Archivo de la Universidad de Zaragoza:

- a) Mediante los formularios establecidos con carácter general por la Universidad de Zaragoza, disponibles en:
- La Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
 - El Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 10 de 15	

b) En el Archivo de la Universidad de Zaragoza:

- Presencialmente, a través de los impresos normalizados que se encuentran a disposición de los interesados en las dependencias del Archivo, CIU, Conserjerías, etc.
- Electrónicamente, a través del [formulario](#) disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU.
- Electrónicamente, mediante nuestras direcciones electrónicas institucionales: auz@unizar.es y ahuz@unizar.es
- A través de cualquier otro canal de comunicación que estimen oportuno.

La resolución de las quejas, sugerencias y reclamaciones le serán notificadas al usuario en el plazo máximo de 20 días, desde la recepción de la solicitud y por el mismo canal utilizado por él o por el que indique.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.


II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Recoger anualmente la documentación de las unidades administrativas productoras de conformidad con el calendario de transferencias
- Facilitar los préstamos externos a otras instituciones para fines culturales, etc. en el plazo máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud.
- Entregar los documentos reproducidos en un plazo máximo de 2 días, desde la recepción de la solicitud.
- Proporcionar acceso al catálogo en línea del Archivo.
- Realizar las sesiones formativas a las oficinas y alumnos de grado, al menos una vez al año.
- Llevar a cabo acciones de difusión, apoyando en especial aquellas que fomenten la igualdad de géneros.
- Formar parte de una red global de instituciones (Conferencia de Archivos Universitarios, Consejo Internacional de Archivos, etc.) basadas en la comunidad dispuestas a apoyar planes de desarrollo nacional a nivel local y nacional, y como un recurso para mejorar la toma de decisiones.
- Resolver las sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios en relación a los servicios ofertados por el Archivo en el plazo máximo de 2 días, desde la recepción de la solicitud.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	



3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0		
		Fecha: 09/03/2020		
		Página 11 de 15		

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Recepción y custodia de la documentación producida y recibida por la Universidad.	Oficinas productoras	Recoger anualmente la documentación de las unidades administrativas productoras de conformidad con el calendario de transferencias.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de documentación descrita sobre la ingresada. 	Anual	>95%	Responsable: Directora Medición: Calendario de transferencias Herramienta de gestión del Archivo
Préstamos externos a otras universidades u otras instituciones, para fines culturales, de tutela, inspección, etc.	Usuarios externos (Instituciones)	Facilitar los préstamos externos en el plazo máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de préstamos externos a otras instituciones para fines culturales servidos en el plazo establecido, desde la solicitud. 	Anual	>80%	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja Excel
Reproducción de documentos.	Usuarios de la comunidad universitaria y usuarios externos	Entregar los documentos reproducidos en un plazo máximo de 2 días hábiles, desde la recepción de la solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de copias servidas en el plazo establecido, desde la recepción de la solicitud. 	Anual	>90%	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja Excel
Acceso Web al catálogo del Archivo de la Universidad.	Usuarios de la comunidad universitaria y usuarios externos	Proporcionar acceso al catálogo.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de incidencias de acceso al catálogo en línea. 	Anual	<5%	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja Excel

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	




3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 12 de 15	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Formación y asesoramiento a usuarios.	Usuarios de la comunidad universitaria	Realizar sesiones formativas a las oficinas y alumnos de grado, al menos una vez al año.	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción en las encuestas de las sesiones formativas. 	Anual	Media igual o mayor a 8 puntos sobre 10	Responsable: El profesor Medición: Encuesta de evaluación
Información y difusión de los fondos documentales y servicios propios.	Usuarios de la comunidad universitaria y usuarios externos	Llevar a cabo acciones de difusión, apoyando en especial aquellas que fomenten la igualdad de géneros.	<ul style="list-style-type: none"> Número de acciones (visitas guiadas, exposiciones) de difusión de los fondos documentales y servicios realizadas anualmente. Número de publicaciones en Facebook. Número de tuits Número de acciones anuales realizadas para fomentar la igualdad de géneros. 	Anual	2 acciones 20 publicaciones 50 tuits 1 acción	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja excel

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	






3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0		
		Fecha: 09/03/2020		
		Página 13 de 15		

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Formar parte de una red global de instituciones	Usuarios de la comunidad universitaria y usuarios externos	Trabajar colaborativamente para fomentar planes de desarrollo nacional a nivel local y nacional.	<ul style="list-style-type: none"> Nº de proyectos colaborativos con instituciones. 	Anual	2 proyectos	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja excel
Atención al usuario mediante un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones	Usuarios de la comunidad universitaria y usuarios externos	Resolver las sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios en relación a los servicios ofertados por el Archivo en el plazo máximo de 2 días, desde la recepción de la solicitud en el Archivo.	Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios en relación con los servicios ofertados por el Archivo, resueltas antes del plazo establecido, desde la recepción de la solicitud.	Anual	> 95%	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja excel

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 14 de 15	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

El Archivo de la Universidad de Zaragoza dispone de los siguientes mecanismos para difusión de su carta de servicios y evaluación de sus compromisos

1. Comunicación interna

- Reuniones de presentación al personal del Archivo de la Universidad
- Envío del tríptico informativo de la Carta de Servicios por email a las oficinas y unidades relacionadas
- Publicación en la web del Archivo de la Universidad de la Carta de Servicios y el tríptico informativo
- Publicación en el Boletín diario informativo de la Universidad de Zaragoza (iUNIZAR) de la Carta de Servicios una vez aprobada

2. Comunicación externa

- Envío de trípticos por correo electrónico a instituciones externas e investigadores relacionados con el Archivo de la Universidad
- Publicación en la web del Archivo de la Universidad de la Carta de Servicios y el tríptico informativo
- Impresión de folletos en papel para facilitar a los usuarios externos


IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS



En el caso de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en nuestra carta de servicios, así como en el caso de haber recibido quejas o sugerencias, el Archivo actuará del siguiente modo:

- Valoración del incumplimiento, queja o sugerencia por el responsable del Servicio
- Responder al usuario en un plazo máximo de 3 días, recabando su opinión sobre la posible mejora del servicio recibido

En caso de incumplimiento reiterativo de alguno de los compromisos, valorar en el grupo encargado de la Carta de Servicios, las causas que lo motivan y las acciones de mejora para solucionarlo o replanteamiento, bien del compromiso o de los indicadores inicialmente previstos

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>
 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 09/03/2020	
		Página 15 de 15	

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento y medios para la presentación de sugerencias y quejas son los señalados en el apartado 8, *Formas de participación del usuario*, de esta carta de servicios.


- a) Mediante los formularios establecidos con carácter general por la Universidad de Zaragoza, disponibles en:
 - La Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
 - El Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).

- b) En el Archivo de la Universidad de Zaragoza:
 - Presencialmente, a través de los impresos normalizados que se encuentran a disposición de los interesados en las dependencias del Archivo, CIU, Conserjerías, etc.
 - Electrónicamente, a través del [formulario](#) disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU.
 - Electrónicamente, mediante nuestras direcciones electrónicas institucionales: auz@unizar.es y ahuz@unizar.es
 - A través de cualquier otro canal de comunicación que estimen oportuno.



3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc>

CSV: 3d3172179892229dec12fa69b93fb6fc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora Archivo Universitario	10/03/2020 08:48:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	10/03/2020 08:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	10/03/2020 09:23:00	