

 Universidad Zaragoza	CONSULTA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL USUARIO	Código:
		Versión: 1.1
		Fecha: noviembre 2023
		Página 1 de 7

CONSULTA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL USUARIO

Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO
10. ANEXOS

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
V 1.0	17/02/ 2022	Edición inicial
V 1.1	16/11/2023	Edición revisada

ELABORADO POR: Unidad Responsable	REVISADO POR: Unidad Responsable	APROBADO POR: Unidad Responsable
Archivo Universitario	Archivo Universitario	Archivo Universitario

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

CSV: 5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2bfd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora del Archivo de la Universidad de Zaragoza	21/11/2023 14:53:00	

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2bfd>

 Universidad Zaragoza	CONSULTA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL USUARIO	Código:
		Versión: 1.1
		Fecha: noviembre 2023
		Página 2 de 7

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las actuaciones a seguir para la consulta de documentos solicitados por los usuarios de la comunidad universitaria y externos que se custodien en el Archivo.

De este modo se asegura que las actuaciones seguidas en la gestión administrativa del Archivo no se realizan de forma arbitraria sino siguiendo los requisitos de calidad establecidos tanto por la propia Universidad de Zaragoza como por el Archivo, garantizando así la calidad de todos los servicios prestados.

Clasificación del procedimiento: **Clave.**

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los usuarios de la comunidad universitaria y externos que deseen solicitar la consulta de documentos depositados en el Archivo Universitario de la Universidad de Zaragoza y cuya consulta esté permitida, de acuerdo con la normativa vigente.

3. NORMATIVA

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- 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.
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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.
- Decreto 34/1987, de 1 de abril, de desarrollo parcial de la Ley de Archivos de Aragón
- 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.
- 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 (artículo 22. Acceso a la documentación)

4. DEFINICIONES

- Consulta de documentos: Procedimiento que permita el acceso a la documentación a los usuarios pertenecientes a la comunidad universitaria y externos a ella, siempre que se cumpla la normativa vigente.
- Usuario interno: persona que pertenece a alguno de los colectivos de la Universidad de Zaragoza y solicita la consulta/reproducción con cargo a su Unidad o a un proyecto de investigación.



5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd>

CSV: 5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora del Archivo de la Universidad de Zaragoza	21/11/2023 14:53:00	

 Universidad Zaragoza	CONSULTA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL USUARIO	Código:
		Versión: 1.1
		Fecha: noviembre 2023
		Página 3 de 7

- Usuario externo: todo aquel que no es usuario de la Comunidad Universitaria.

5. RESPONSABLES

La responsabilidad principal corresponde a la Dirección del Archivo Universitario.

Los agentes del procedimiento son:

- Adjunto a la Directora para el Archivo Histórico
- Técnico de Archivo
- Auxiliar Administrativo

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Todo el desarrollo del procedimiento se desarrolla a partir de la llegada de la consulta al Archivo. Esta solicitud puede llegar por varias vías:

1. El usuario solicita la consulta del documento a través del formulario que se encuentra en la página web: <https://archivouniversitario.unizar.es/formulario-de-consulta> Es la forma recomendada ya que permite dejar constancia de los datos completos del usuario y de la información necesaria para la localización de la documentación.
2. Correo electrónico al Archivo. Se pueden recibir consultas en las dos secciones del Archivo. Archivo Central auz@unizar.es y Archivo Histórico ahuz@unizar.es. Si faltasen datos para la localización de la información, se insta al usuario a que rellene el formulario de consulta de la página web para la aportación de todos los datos necesarios
3. Consulta telefónica al Archivo Central (teléfono 876 55 3015) o al Archivo Histórico (teléfono 876 55 4736). En este caso, se insta al usuario a que rellene el formulario de consulta para tener toda la información necesaria.
4. Una vez recibida la consulta, se localizan los documentos y se informa al usuario de que están disponibles para consultar en la sede del Archivo que corresponda.

En el Archivo Central, la consulta se realizará en la sede del Archivo situada en el Edificio de Servicios Centrales en el Campus de San Francisco. Planta baja C/ Pedro Cerbuna, 12

En el caso del Archivo Histórico, la consulta se realizará en la Sala de investigadores Manuel López, en el Edificio Paraninfo. Plaza Paraíso, 4

Se da cita de día y hora para consulta.

Buenos días **NOMBRE DEL USUARIO**

Nos ha llegado al Archivo XXX su solicitud de consulta sobre **TÍTULO O DESCRIPCIÓN DEL EXPEDIENTE**.

Tenemos la documentación disponible para su consulta. Le agradecemos nos indique con un día de antelación el día y hora que le vendría bien pasar a consultar para darle un mejor servicio

Un cordial saludo

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2bfd>

CSV: 5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2bfd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora del Archivo de la Universidad de Zaragoza	21/11/2023 14:53:00	

 Universidad Zaragoza	CONSULTA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL USUARIO	Código:
		Versión: 1.1
		Fecha: noviembre 2023
		Página 4 de 7

5. En la consulta presencial, el usuario rellena un formulario en papel con sus datos Nombre y apellidos; procedencia (universidad o externo); DNI; teléfono; email y documentación consultada

Es posible, también, que haya consulta presencial de usuarios que no han solicitado cita previa. En este caso, si la documentación está disponible, se le proporciona en el momento. En caso de que la búsqueda de documentación requiera más tiempo, se insta al usuario a rellenar el formulario de consulta para una futura cita en el Archivo

6. Durante la consulta de documentos en la sección de Archivo, el usuario seguirá las siguientes normas:

- El usuario deberá utilizar únicamente lápiz negro para sus notas. Está prohibido el uso de bolígrafo, pluma o rotulador. Si el usuario no lo tuviese, se lo proporcionará el personal del Archivo
- No se permitirá colocar papeles ni ningún otro objeto sobre los documentos que se consultan, ni escribir, calcar, subrayar, etc. sobre los mismos.
- No está permitido fotocopiar la documentación. Se permite fotografiar con el móvil y, en caso de necesitar reproducción de los documentos, lo puede solicitar al personal. En este último caso, el servicio se cobrará de acuerdo a los precios públicos de la Universidad: <https://vgeconomica.unizar.es/patrimonio-compras-y-contratacion/precios-publicos>

El usuario recibirá en su correo la documentación digitalizada al día siguiente

- Podrá quedar restringida, por motivos de conservación, la utilización de ciertos fondos y ser sustituida por sus reproducciones.
7. Toda solicitud de información queda recogida en un documento Excel con los datos de la consulta:

Documentación solicitada; Nombre del usuario; correo electrónico; procedencia (si es externo o interno a la comunidad universitaria); vía por la que ha llegado la solicitud (Formulario de consulta, correo o teléfono); fecha de llegada de la petición y fecha de respuesta por parte del Archivo; firmas de la documentación consultada y observaciones o incidencias

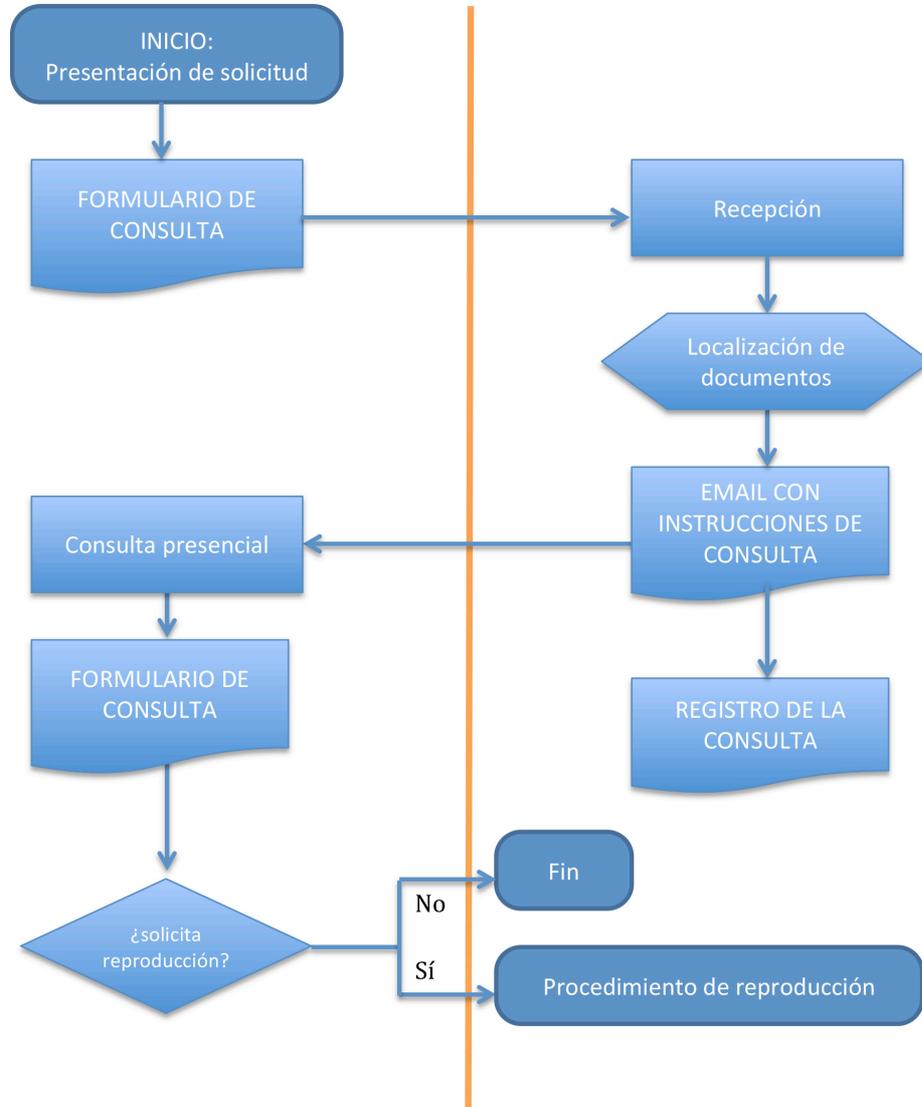


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd>

CSV: 5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora del Archivo de la Universidad de Zaragoza	21/11/2023 14:53:00	

 Universidad Zaragoza	CONSULTA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL USUARIO	Código:
		Versión: 1.1
		Fecha: noviembre 2023
		Página 5 de 7

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO

Evaluación del servicio:

Con el fin de evaluar nuestro servicio, una vez terminados todos los tramites de consulta o reproducción de documentación, se remite correo electrónico al usuario con el enlace a una encuesta de satisfacción:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd>

CSV: 5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora del Archivo de la Universidad de Zaragoza	21/11/2023 14:53:00	

 Universidad Zaragoza	CONSULTA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL USUARIO	Código:
		Versión: 1.1
		Fecha: noviembre 2023
		Página 6 de 7

Buenos días

En el Archivo de la Universidad de Zaragoza evaluamos nuestro servicio con el propósito de mejorar

Como usuario del Archivo, le agradeceríamos nos valorase en un click y cualquier sugerencia o aportación que nos haga en el apartado de observaciones, será bienvenida

La encuesta es anónima, pero si desea recibir respuesta personal a sus comentarios o sugerencias, siempre puede contactar con nosotras a través de nuestros correos **[correo electrónico de la sede del Archivo que remite]**

<https://archivouniversitario.unizar.es/encuesta>

Muchas gracias por la colaboración

Un cordial saludo

Los resultados de las encuestas de satisfacción están disponibles desde el apartado Gestión de formularios de la versión usuario de la web del Archivo Universitario.

Responsable del seguimiento:

Dirección del Archivo Universitario

Indicadores que sirven para evaluar el servicio:

- Número de evaluaciones recibidas
- Grado de satisfacción con nuestro servicio (Muy satisfactorio, bastante satisfactorio, satisfactorio, poco satisfactorio, nada satisfactorio)

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos susceptibles de archivo, por ser evidencia de la realización del proceso, son los siguientes:

- Formularios de solicitud de consulta de documentos.
- Documento Excel donde se registran las peticiones de los usuarios
- Resultados de las encuestas de evaluación del grado de satisfacción con nuestro servicio.

El responsable de su archivo o almacenamiento será quien designe la Dirección del Archivo Universitario.

Todos los documentos son almacenados electrónicamente en la intranet del Archivo y la zona de usuarios de la página web del Archivo.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd>

CSV: 5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora del Archivo de la Universidad de Zaragoza	21/11/2023 14:53:00	

 Universidad Zaragoza	CONSULTA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL USUARIO	Código:
		Versión: 1.1
		Fecha: noviembre 2023
		Página 7 de 7

Como mínimo, dichos documentos deberán conservarse hasta su traslación a la estadística o memoria de actividad anual del Archivo.

10. ANEXOS

Anexo 1:

[Modelo de Formulario Consulta en Sala](#)



Archivo Universitario
Universidad Zaragoza

Nº Consulta:
Fecha:

SOLICITUD DE CONSULTA

Datos personales

Nombre y Apellidos: _____

D.N.I.: _____

Departamento (PDI de la Universidad): _____

Dirección (sólo personas no vinculadas a la Universidad de Zaragoza): _____

Teléfono: _____

E-mail: _____

FONDOS CONSULTADOS

Firma: _____

Anexo 2:

[Modelo documento Excel recogida de datos de consultas](#)

Documento solicitado	Usuario	E-mail	Origen	Fecha de Solicitud	Fecha de Resolución	Petición vía	Documentación consultada	Observaciones
María Moliner Ruiz (Expediente académico)	Nombre y apellidos del usuario	xxx@xxx	Zaragoza	29/10/2019	30/10/2019	email a ahuz	Signaturas de documentación consultada	Observaciones de la consulta o incidencias
Mujeres estudiantiles de Derecho (1910-1960)	Nombre y apellidos del usuario	xxx@xxx	Zaragoza UZ	29/10/2019	30/10/2019	Consulta presencial	Signaturas de documentación consultada	Observaciones de la consulta o incidencias
Santiago Ramón y Cajal (Expediente académico)	Nombre y apellidos del usuario	xxx@xxx	Valencia	05/11/2019	05/11/2019	Formulario de consulta	Signaturas de documentación consultada	Observaciones de la consulta o incidencias

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd>

5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd

CSV: 5e3209b911d27f0efb2b8ae84cf2fbfd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ISABEL GASCÓN PASCUAL	Directora del Archivo de la Universidad de Zaragoza	21/11/2023 14:53:00	