

Documentación Carta de Servicio.



UNIDAD: Archivo de la Universidad de Cádiz

MISIÓN:

El Archivo de la UCA es la unidad responsable de organizar, custodiar y dar acceso a su patrimonio documental, y su misión es colaborar en la consecución de los objetivos de la Universidad apoyando la gestión administrativa y como fuente de información y creación del conocimiento, mediante una oferta de servicios y recursos acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios.

SERVICIOS:

- a) Consulta de documentos y obtención de copias, de acuerdo a los derechos de acceso establecidos en la legislación vigente.
- b) Información sobre los fondos documentales y servicios del Archivo.
- c) Préstamo de documentos a las unidades administrativas productoras de la UCA, y a otros órganos administrativos y judiciales que lo requieran.
- d) Préstamos externos de documentos con fines culturales, previa autorización del Consejo de Gobierno de la Universidad.
- e) Asesoramiento y ayuda en la búsqueda y localización de documentos.
- f) Gestión de transferencias de documentos procedentes de otros archivos del Sistema.
- g) Tramitación de certificaciones de documentos custodiados en el Archivo.

COMPROMISOS:

- a) Mantener la sala de consulta abierta un mínimo de 235 días al año.
- b) Suministrar la documentación para consulta en Sala en un máximo de 1 hora, a partir de la recepción de la solicitud.
- c) Suministrar la reproducción de documentos en peticiones inferiores a 50 páginas en un máximo de 10 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud. Para usuarios externos a contar desde la fecha de aceptación del presupuesto.
- d) Informar sobre fondos y servicios en un máximo de 2 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.
- e) Enviar los préstamos administrativos en un máximo de 2 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.
- f) Enviar los préstamos externos para fines culturales en un máximo de 15 días hábiles, a

- partir de la autorización del Consejo de Gobierno.
- g) Asesoramiento y ayuda en la búsqueda y localización de los documentos en un máximo de 2 horas, a partir de la recepción de la solicitud.
 - h) Tramitar las transferencias, de acuerdo al calendario anual, en un máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
 - i) Tramitar certificaciones de documentos custodiados en el Archivo en un máximo de 7 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.

INDICADORES:

- a) Número de días de apertura de la sala de consulta sobre el número de días comprometidos.
- b) Porcentaje de documentación servida en sala en 1 hora sobre el total de peticiones.
- c) Porcentaje de reproducciones realizadas en 10 días hábiles sobre el total de peticiones.
- d) Porcentaje de información sobre fondos y servicios suministrados en 2 días hábiles sobre el total de peticiones.
- e) Porcentaje de préstamos administrativos enviados en 2 días hábiles sobre el total de peticiones.
- f) Porcentaje de préstamos externos con fines culturales enviados en 15 días hábiles sobre el total de peticiones.
- g) Porcentaje de consultas sobre asesoramiento y ayuda en la búsqueda y localización de los documentos resueltas en un máximo de 2 horas.
- h) Porcentaje de tramitación de transferencias en 10 días hábiles sobre el total solicitadas.
- i) Porcentaje de certificaciones tramitadas en 7 días hábiles sobre el total de peticiones.

DERECHOS:

Los usuarios del Archivo tienen derecho a:

- a) Disponer de espacios y equipamientos para la realización de actividades de consulta de los fondos documentales.
- b) Recibir información y asesoramiento por parte del personal del Archivo sobre la utilización de los recursos y servicios.
- c) Recibir colaboración y apoyo por parte del personal del Archivo para la localización y acceso de los fondos documentales.
- d) Ser tratados con la máxima corrección.
- e) Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias y recibir respuesta.
- f) Respeto a la confidencialidad de sus datos.
- g) Conocimiento y rectificación por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.
- h) Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes.

NORMATIVA Y LEGISLACIÓN APLICABLE:

<http://www.uca.es/area/biblioteca/archivo/normativas>

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Los mecanismos formales de participación de los usuarios se realizan a través de:

- Encuestas de opinión.
- Reuniones con grupos de interés.

El usuario puede realizar sugerencias, quejas y reclamaciones a través de dos vías:

- Buzón de Atención al usuario de la UCA (BAU) (<https://buzon.uca.es>).
- Cualquier otra vía de acuerdo con la legislación vigente.

CONTACTO (Direcciones y horarios. Como llegar):

Archivo de la UCA
Edificio de Servicios Centrales “Andrés Segovia”
C/ Dr. Marañón, 3
11002 Cádiz
956 015657
Horario: 09:00 14:00 / Lunes a Viernes
archivo.uca@uca.es
<http://www.uca.es/area/biblioteca/archivo>