

# Carta de Servicios del Archivo de la Universidad de Valladolid



---

**Universidad de Valladolid**  
**Archivo Universitario**

## Quiénes somos

El Archivo Universitario es el servicio responsable de establecer los sistemas adecuados para la correcta organización de los documentos, desde su creación o recepción, y de los archivos de la Universidad de Valladolid.

## Servicios que prestamos

### Información y referencia

- Información sobre los fondos documentales, recursos y servicios del Archivo Universitario.
- Asesoramiento en la búsqueda y localización de los documentos del Archivo Universitario e información sobre fuentes documentales complementarias.
- Atención a las consultas no presenciales, por teléfono y por correo electrónico y postal.
- Asesoramiento en archivística e información sobre ciencias afines.

### Gestión documental

- Asesoramiento técnico al personal de las unidades productoras de documentos de la Universidad de Valladolid sobre la gestión de sus documentos.
- Planificación y normalización de las transferencias de documentos desde las unidades productoras al Archivo Universitario.
- Tratamiento técnico de la documentación para asegurar la correcta conservación de los documentos.
- Elaboración de instrumentos de descripción normalizados.
- Implantación de la Administración Electrónica.

### Acceso a los documentos

- Consulta de documentos en las instalaciones del Archivo Universitario, excepto aquellos que estén restringidos por la legislación o por su estado de conservación.
- Consulta en sala de la biblioteca auxiliar y hemeroteca especializadas.

- Préstamo de documentos administrativos al personal de las unidades de la Universidad de Valladolid.
- Reproducción de documentos, según la normativa vigente y su estado de conservación, previo pago de las tasas establecidas.

## **Difusión**

- Préstamo extraordinario de documentos a otras Administraciones Públicas e instituciones para exposiciones y otras actividades culturales.
- Organización de visitas guiadas a las instalaciones del Archivo Universitario, previa concertación de cita.
- Colaboración en actividades docentes de diferentes niveles.

## **Derechos de los ciudadanos**

- Ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y personalmente.
- Acceder libre y gratuitamente a la sala de consulta del Archivo Universitario en el horario y días establecidos, con las condiciones derivadas de la normativa vigente, previa acreditación y aceptación de las normas internas del Archivo de la Universidad de Valladolid.
- Disponer en la sala de consulta del Archivo Universitario de las condiciones de seguridad, higiene y comodidad adecuadas para el correcto desarrollo de su actividad.
- Recibir información y orientación sobre los fondos documentales del Archivo de la Universidad de Valladolid.
- Acceder a los documentos y a su reproducción, según las normas y procedimientos establecidos.
- Solicitar certificados de asistencia a la sala de consulta del Archivo Universitario.
- Disponer de un sistema que permita formular quejas y sugerencias sobre los servicios prestados.
- Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la legislación vigente sobre la materia.



## Nuestros compromisos

Los servicios ofrecidos por el Archivo de la Universidad de Valladolid recogidos en esta Carta se prestarán de acuerdo con los compromisos de calidad siguientes:

- a) Facilitar de forma inmediata información general sobre los fondos documentales, servicios y actividades del Archivo Universitario.
- b) Entregar los documentos y obras de la biblioteca auxiliar en la sala de consulta, en el plazo máximo de 20 minutos desde la aceptación de la solicitud por parte del Archivo Universitario, cuando estén ubicados en las instalaciones del Edificio Histórico.
- c) Responder a las consultas recibidas por correo electrónico, correo postal y fax en el plazo máximo de 5 días laborables desde su entrada en el Archivo Universitario.
- d) Servir los préstamos de documentos al personal de los servicios y unidades administrativas de la Universidad de Valladolid en el plazo máximo de 2 días laborables desde la recepción de la solicitud en el Archivo Universitario, si la petición es inferior a 50 documentos.
- e) Realizar de forma inmediata la reproducción de documentos solicitada presencialmente, siempre que el número de solicitudes y el estado de conservación de los documentos lo permita.
- f) Resolver las búsquedas de documentos del Archivo Universitario en el plazo máximo de 10 días laborables desde la recepción de la solicitud en el Archivo Universitario.
- g) Atender las consultas técnicas sobre archivística en el plazo máximo de 4 días laborables desde su recepción en el Archivo Universitario.
- h) Poner a disposición de los usuarios herramientas que midan su grado de satisfacción con los servicios prestados y con la atención recibida.
- i) Mantener la sala de consulta del Archivo Universitario en las condiciones ambientales, de seguridad e higiene adecuadas a su fin.

## Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Archivo de la Universidad de Valladolid:

- a) Documentos y obras de la biblioteca auxiliar entregados en la sala de consulta, en el plazo de 20 minutos desde la aceptación de la solicitud por el Archivo Universitario, cuando estén ubicados en las instalaciones del Edificio Histórico, y porcentaje sobre el total.
- b) Consultas atendidas por correo electrónico, correo postal y fax en el plazo máximo de 5 días laborables desde su entrada en el Archivo Universitario y porcentaje sobre el total.
- c) Documentos servidos en préstamo en el plazo máximo de 2 días laborables desde la recepción de la solicitud en el Archivo Universitario, cuando su volumen sea inferior a 50 documentos, y porcentaje sobre el total.
- d) Reproducciones de documentos solicitadas presencialmente realizadas de forma inmediata y porcentaje sobre el total.
- e) Búsquedas de documentos resueltas en el plazo máximo de 10 días laborables desde la entrada de la solicitud en el Archivo Universitario y porcentaje sobre el total.
- f) Grado de satisfacción de los usuarios no inferior a 4, en la escala de 1 a 5 de la encuesta de satisfacción de los usuarios del Archivo Universitario, y porcentaje sobre el total.

## Formas de participación de los ciudadanos en la mejora de la calidad de los servicios

La colaboración y participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios se articula a través de los medios siguientes:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción, disponibles en las instalaciones del Archivo Universitario.

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta y a los procedimientos establecidos por la Universidad de Valladolid.
- Mediante los escritos que sobre cualquier materia se presenten directamente o se envíen por correo postal o electrónico al Archivo Universitario.

## Órgano responsable de la Carta

Archivo de la Universidad de Valladolid  
Edificio Histórico de la Universidad  
Plaza de la Universidad, 1 - 47002 Valladolid  
Teléfono y Fax: 983 423 539  
Correo electrónico: [archivo.universitario@uva.es](mailto:archivo.universitario@uva.es)

### Horario de atención al público

De lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 horas.

Horario reducido en periodos no lectivos, de lunes a viernes,  
de 9:00 a 14:00 horas.



---

**Universidad de Valladolid**  
**Archivo Universitario**