



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE

ARCHIVO GENERAL

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio de Archivo General

CARTA DE SERVICIOS DEL
SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL

<<JUNIO 2009>>

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES.....	7
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	11
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	12
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	14
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	15
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	16
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO	19
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	21
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	22
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	24
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES	25
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	26
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	28

0. PRESENTACIÓN

El actual sistema universitario español exige de la Universidad una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia y crear las condiciones favorables de cara a su integración en el espacio europeo común de la enseñanza superior. Por consiguiente, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.

La Universidad de Jaén ha asumido este reto en su Plan Estratégico (2003-2010) , y en su “Visión” concibe una gestión “que persigue la satisfacción de sus usuarios”, con un objetivo orientado a “fomentar la cultura de la calidad”, que se concretan en las líneas estratégicas de “orientar los servicios a los usuarios, planificando, evaluando y mejorando la calidad de los mismos” e “implantar nuevos mecanismos de comunicación efectiva al usuario y mejorar los existentes”.

El despliegue del Plan Estratégico Institucional se hace operativo en el ámbito de la gestión mediante la implantación de los principios de excelencia del Modelo EFQM y un proceso de mejora a través de una secuencia de actuaciones necesarias para avanzar en los niveles de madurez de calidad, incluyendo la elaboración y difusión de la Carta de Servicios.

El documento que presentamos forma parte del sistema de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén que lo concibe como un instrumento eficaz y útil para que la Universidad, a través de cada una de sus unidades, informe a las personas usuarias y grupos de interés en particular y a la ciudadanía en general de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación, así como los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Además de este carácter informativo, las Cartas de Servicios son un compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Con la implantación del Sistema de Cartas de Servicio y la publicación de la presente Carta, la Universidad de Jaén y el Servicio de Archivo General pretenden:

- 1) Facilitar a los usuarios y usuarias el ejercicio efectivo de sus derechos y un mecanismo de participación activa, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios universitarios y administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- 2) Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios universitarios y administrativos, disponiendo los gestores de éstos de una herramienta para conocer —de forma consciente, realista y objetiva— cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- 3) Hacer explícitas las responsabilidades de los servicios universitarios y administrativos con respecto a la satisfacción de las personas usuarias y ante los órganos de gobierno de la Universidad de Jaén.

En definitiva, el principio que rige esta Carta de Servicios no es otro que servir a los usuarios y usuarias incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

Este documento de Carta de Servicios ha sido estructurado de acuerdo con la Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, teniendo como referente la regulación que de las mismas se ha establecido en el ámbito de la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Organismos Autónomos (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

Tras una descripción en el contexto de la Universidad de Jaén del Servicio de Archivo General titular de la Carta de Servicios, se hace una mención explícita a los fines y funciones que le corresponden. La información proporcionada se inicia con la relación detallada de los servicios prestados por la Unidad y a continuación se especifica la relación de derechos y obligaciones de las personas usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el Servicio de Archivo General tiene establecidos a disposición de los usuarios y usuarias para hacer posible su participación y colaboración, especialmente, en los procesos de revisión y mejora.

Seguidamente se dedica un apartado a explicitar la normativa vigente más relevante reguladora de los procedimientos y servicios prestados. A continuación, y con una especial significación en el contexto del sistema de Cartas de Servicios, se detalla toda la información necesaria para ejercer el derecho de presentación de quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento general establecido por la Universidad de Jaén, mecanismo que impulsará la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado y proporcionará información de las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios, así como de los compromisos incumplidos asociados a éstos.

Se completa esta información con los medios de contacto, en donde se incluyen las direcciones postales, telefónicas y telemáticas del Servicio de Archivo General, así

como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte

Los tres siguientes apartados incorpora los elementos que distinguen una Carta de Servicios, por un lado los compromisos de calidad en la prestación del servicio y la relación enumerada de indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de dichos compromisos, por otro, las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación por el de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por el Servicio de Archivo General que aseguran la normalización de la gestión de calidad, y una referencia explícita al responsable de esta Carta de Servicios, especialmente, respecto al cumplimiento de los compromisos proclamados y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Esta primera edición de la Carta de Servicios del Servicio de Archivo General ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión.....

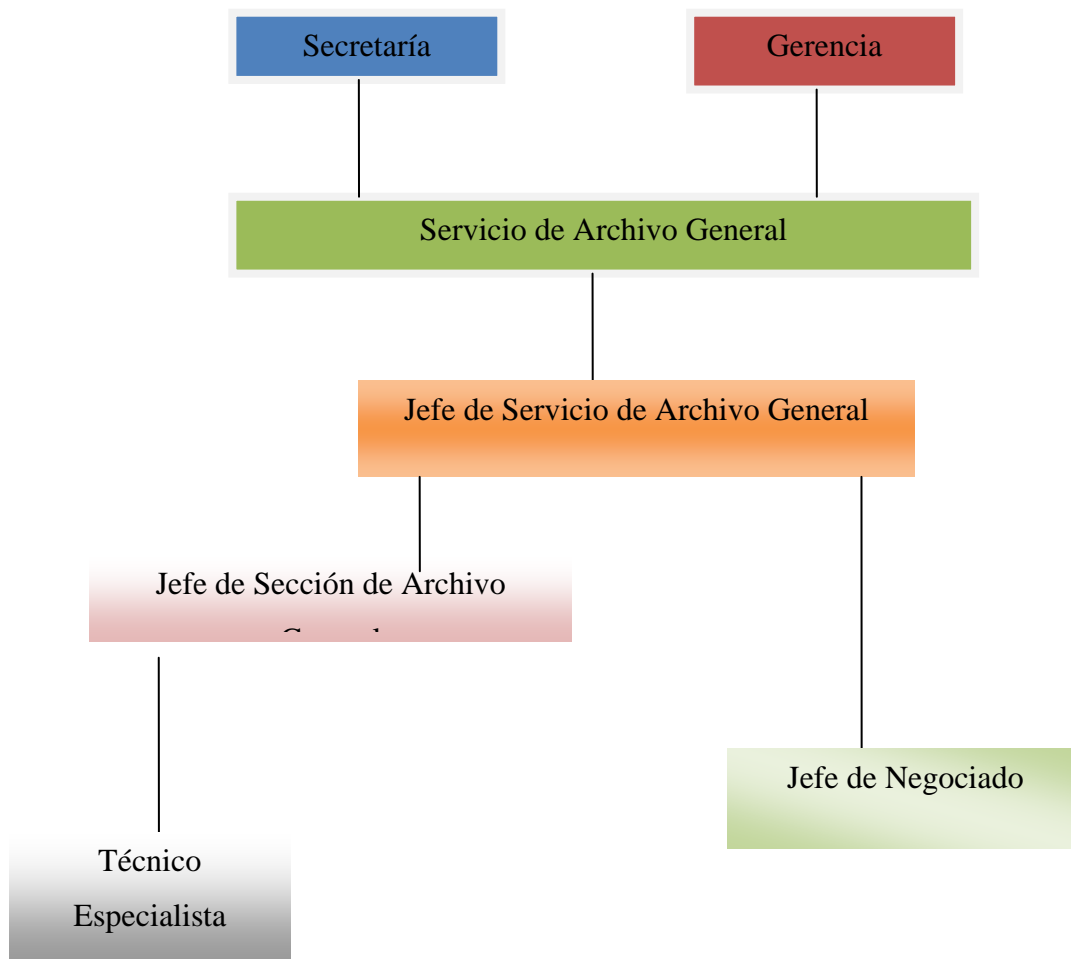
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES

El Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén se encuadra dentro del Área de Apoyo a la Comunidad Universitaria.

La Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, establece que corresponde al personal de administración y servicios la gestión técnica, económica y administrativa, así como el apoyo, la asistencia y asesoramiento a las autoridades académicas, el ejercicio de la gestión y la administración en las áreas que se determine necesario para la Universidad en el cumplimiento de sus objetivos.

Los Estatutos de la Universidad de Jaén, en su Capítulo II, contemplan los Servicios de Apoyo a la Docencia y a la Investigación, entre los cuales aparece el Archivo General. Asimismo, establecen su dependencia orgánica del Secretario General, indicando que éste es el encargado de proponer al Consejo de Gobierno para su aprobación el régimen de funcionamiento del Archivo General.

La dirección corresponde a la Jefatura del Servicio que depende orgánicamente del Gerente de la Universidad, de acuerdo con sus Estatutos.



Misión.

El Archivo General de la Universidad es un Servicio de apoyo a la docencia, la investigación y la gestión que tiene por misión colaborar en la elaboración y diseño de un sistema integrado de Gestión de la documentación cuyo objetivo es aplicar un tratamiento archivístico único para la organización de los documentos en los archivos de gestión o de oficina, el archivo intermedio y en el archivo histórico.

Así mismo, es misión del Archivo General colaborar en la administración del sistema integral de gestión de la documentación administrativa con la finalidad de incrementar la eficacia y la eficiencia de las diferentes unidades de la institución en

la gestión administrativa general, proteger los derechos de la institución y de las personas usuarias, conservar, difundir y hacer accesible el patrimonio documental de la Universidad.

Funciones.

- ✓ Recoger, seleccionar, organizar, describir, conservar, servir y difundir los fondos del Archivo General de la Universidad con el fin de garantizar su utilidad como salvaguarda de derechos, en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, y como fuente de información, facilitando el acceso y difusión entre la comunidad universitaria y los ciudadanos en general.
- ✓ Diseñar, implantar y desarrollar el Sistema de Archivos de la Universidad de la Jaén.
- ✓ Coordinar, asesorar y asistir técnicamente a los archivos de gestión que integran el Sistema Archivístico de la Universidad de Jaén.
- ✓ Desarrollar en su ámbito, programas de gestión de calidad, planes de evaluación de servicios y programas de formación de usuarios y usuarias.
- ✓ Elaborar y proponer para su aprobación y reforma, el Reglamento del Archivo General.
- ✓ Realizar estudios de identificación y valoración de series.
- ✓ Elaborar cuantas normas técnicas sean precisas para su correcta gestión.
- ✓ Promover las actividades-cursos, visitas guiadas, seminarios, exposiciones, actos, publicaciones etc. que se consideren convenientes como apoyo a la docencia y para integrar el Servicio del Archivo en la vida académica y cultural de la Universidad.
- ✓ Establecer relaciones de colaboración con todas aquellas instituciones que se consideren de interés, con el fin de fomentar las relaciones de cooperación y el uso compartido de recursos de todo tipo.

Visión.

El sistema de Gestión de la documentación pretende estar adaptado a las necesidades de las personas usuarias.

Debe ser un sistema que defina las funciones necesarias y suficientes con relación a la gestión de los documentos y que busque la concepción más económica para asegurar estas funciones.

Participará y colaborará en la innovación de la naturaleza de los documentos y en las soluciones técnicas utilizadas para su gestión, detectando aquellas funciones en las que convendría que otras unidades de la institución efectuaran mejoras.

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

1. Consulta y reproducción de documentos.

- ✓ Acceso a la consulta y obtención de copias de cualquier documento, excepto de aquellos que contengan datos cuyo acceso esté restringido por la Ley 3/ 1984, de 9 de enero, de Archivos.
- ✓ Consulta de los instrumentos de descripción.
- ✓ Consulta de la biblioteca auxiliar especializada.

2. Préstamo de documentos.

- ✓ Préstamo de documentos a las Unidades administrativas.
- ✓ Préstamo extraordinario de documentos a otras instituciones.

3. Información y referencia.

- ✓ Información sobre los fondos documentales y servicios propios.
- ✓ Asesoramiento en la búsqueda y localización de cualquier otro documento que se encuentre custodiado en otros Archivos.
- ✓ Información bibliográfica especializada sobre Archivística.
- ✓ Formación y asesoramiento a todos los usuarios y usuarias del archivo.

4. Asesoramiento y apoyo de carácter técnico a los Archivos de gestión.

- ✓ Suministro de unidades de instalación.
- ✓ Asignación de signaturas

Las condiciones específicas de la prestación de estos servicios pueden consultarse en: <http://www.ujaen.es/serv/archivo/Documentos/reglamento-aguja.pdf>

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos

- a) Acceder a los fondos documentales del Archivo General en los términos que determina la legislación vigente y con las restricciones que en ella se contemplan.
- b) Obtener del Servicio de Archivo General cuanta información se precise sobre los fondos documentales y los servicios propios, así como la información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales.
- c) Conocer el estado de la tramitación de las solicitudes, siendo atendido correctamente por el personal del Servicio del Archivo.
- d) Donar un ejemplar de las publicaciones de los trabajos de investigación que se hayan realizado utilizando como fuente los fondos documentales del Archivo General.
- e) De acuerdo con la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho, entre otros, a:
- f) Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada, y obtener copias de los documentos que consten en los expedientes que les conciernen.
- g) Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.
- h) Poder obtener copia sellada de los documentos originales presentados, y a la devolución de éstos cuando no obren en el procedimiento.
- i) No aportar documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la administración actuante.
- j) Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos exigidos por las disposiciones vigentes para acceder a sus derechos.

- k) Acceder a los registros y archivos de la administración, según las leyes o disposiciones vigentes.
- l) Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- m) Exigir las responsabilidades de la administración y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- n) Otros derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes.

Deberes

- o) Velar en todo momento por la integridad de los fondos documentales.
- p) Procurar conservar el buen estado de las instalaciones del Archivo.
- q) Tratar con respeto y corrección al personal del Archivo.
- r) Cumplir con la Normativa del Archivo.
- s) Respetar el horario establecido.

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias podrán colaborar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones en la encuesta de satisfacción que el Servicio de Archivo ofrece a sus usuarios y usuarias tras cada actividad de prestación de servicios.
- ✓ Mediante el seguimiento de los compromisos de calidad.
- ✓ Mediante la atención personalizada en la presentación de opiniones y sugerencias de las personas usuarias.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Archivo General se encuentra en los siguientes textos legales:

- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- ✓ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ✓ Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- ✓ Decreto 97/2000, de 6 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos, y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos.
- ✓ Decreto 230/2003, de 29 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Jaén. Decreto 473/2004, de 27 de julio, por el que se aprueba la modificación de los Estatutos de la Universidad de Jaén.
- ✓ Reglamento del Archivo General de la Universidad de Jaén, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión nº 21, de 19 de julio de 2005. Bouja nº 52 julio-agosto 2005, pp. 65-80.

Más información disponible en:

<http://www.ujaen.es/serv/archivo/normativa/normativa.html>

VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios y usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus personas usuarias, que permita acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas y sugerencias orientadas a la mejorar de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado, así como las quejas que manifiesten las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios. Todo ello para llevar a cabo las acciones de mejoras necesarias en la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de las personas usuarias.

Los usuarios y usuarias de los Servicios de la Universidad de Jaén podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén de 13 de marzo de 2006, por el que se aprueba el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén. Publicado en el BOUJA (núm. 57) y que se encuentra disponible en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>.

El Libro de Quejas y Sugerencias está localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares. Su existencia está señalizada de forma visible y accesible en todos los Servicios.

Los usuarios y usuarias del Servicio de Archivo General que deseen presentar una queja o el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta, deberán

identificarse a efectos de recibir la correspondiente respuesta, aunque en su tramitación quedará garantizada el anonimato, salvo que, por la naturaleza de la queja, la unidad o el órgano competente para la conclusión del asunto necesiten conocer los datos que identifiquen a quién la formula, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de éste.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los interesados puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante los formularios que en soporte papel se encuentran disponible en el Servicio de Información y Asuntos Generales (Edif. B-1 Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares.
- ✓ A Través del formulario web alojado en la dirección:
<http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>.
- ✓ Así como en enlace que se encuentra en la página web del Servicio de Archivo General: <http://www.ujaen.es/serv/archivo/>
- ✓ Mediante cualquier escrito en el que la persona usuaria manifieste su deseo de interposición de una queja y se presenten a través de los medios que se especifican en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Los usuarios y usuarias del Servicio de Archivo General que deseen presentar una sugerencia o iniciativa, pueden realizarla de forma anónima, a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y del Servicio de Archivo General en el tratamiento de las quejas y sugerencias se manifiesta:

- ✓ Toda queja y sugerencia que sea presentada por una persona usuaria identificada, se le cursará notificación en el plazo máximo de setenta y dos horas del inicio de su tramitación, así como el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.
- ✓ Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, serán evaluadas inicialmente, procediéndose a recopilar la información pertinente a efectos de su investigación y ofrecer la respuesta que proceda.
- ✓ Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

Las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el responsable del Servicio de Archivo General, comunicando a la persona usuaria identificada las medidas de subsanación que se explicitan en esta Carta, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales.

VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

Los usuarios y usuarias podrán contactar con el Servicio de Archivo General mediante los siguientes canales:

- ✓ De forma presencial en la siguiente dirección:
Universidad de Jaén. Archivo General
Campus de las Lagunillas s/n, edificio B-2
23071-JAÉN
- ✓ Por teléfono: 953.21.26.39
- ✓ A través de correo electrónico: archivo@ujaen.es
- ✓ A través de fax: 953.21.27.36
- ✓ Correo postal a la dirección arriba indicada.

Horarios y medios de atención.

Los usuarios y usuarias recibirán atención de manera presencial o telefónica en horario de lunes a viernes (laborables), de 9 a 14 horas.

Además, las personas usuarias pueden obtener información actualizada a través de la Web del Servicio (<http://www.ujaen.es/serv/archivo/>).

Forma de acceso y transporte.

¿Cómo llegar a Jaén?

- ✓ Por carretera: <http://www.ujaen.es/info/localizacion/index.html>
- ✓ Por ferrocarril: <http://www.renfe.es/>

¿Cómo llegar a la Universidad de Jaén?

- ✓ A través de las líneas de autobuses urbanos nº 7, 9 y 12.

¿Cómo llegar al Archivo General?

El Archivo General de la Universidad de Jaén está ubicado en la planta baja del edificio B-2 del Campus de las Lagunillas.



VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

A. Consulta y préstamo de documentos.

1. Mantener actualizados y accesibles el 90% de los instrumentos de descripción.
2. Facilitar el 90% de las solicitudes de localización del cualquier documento y su disponibilidad para la consulta o préstamo en un máximo de 24 horas.

B. Reproducción de documentos

1. Facilitar el 90% de peticiones de localización y disponibilidad de las copias en papel solicitadas en un plazo de 24 horas para un máximo de 25 reproducciones.

C. Referencia e información.

1. Atención inmediata del 90% de cualquier tipo de solicitud que exija una búsqueda simple.
2. Realizar la comunicación de datos de carácter histórico, científico o cultural en un plazo máximo de 48 horas, al menos en un 90% de las peticiones.

D. Asesoramiento y apoyo de carácter técnico a los archivos de gestión.

1. Comunicar en un plazo de 24 horas cualquier incidencia a la persona usuaria sobre el estado de su petición, al menos en un 90% de las peticiones tramitadas.
2. La totalidad de los formularios de solicitud de servicios a través de la Web del Servicio.
3. Conseguir que el 90% de las personas usuarias manifiesten un alto grado de satisfacción en la valoración de la prestación del servicio de asesoramiento y apoyo de carácter técnico a los archivos de gestión.

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Al fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Servicio de Archivo General.

Indicadores asociados a compromisos de calidad.

1. Indicador de compromiso de calidad: % de consultas atendidas dentro del plazo de 24 horas desde su aceptación por el Servicio. (Compromiso A2, B1, C1, C2, D1, E1)
2. Indicador de compromiso de calidad: % de préstamos atendidos dentro del plazo de 24 horas desde su aceptación por el Servicio. (Compromiso A2)
3. Indicador de compromiso de calidad: % de peticiones atendidas dentro del plazo de 24 desde su aceptación por el Servicio. (Compromisos A2, B1, C1, D1,)
4. Indicador de compromiso de calidad: % de consultas de búsquedas simples aceptadas por el Servicio atendidas en el mismo día de la solicitud. (Compromiso C1)
5. Indicador de percepción: % de satisfacción respecto a la comprensión de los datos solicitados en el formulario. (Compromiso D3)
6. Indicador de percepción: % de satisfacción respecto a la accesibilidad del formulario. (Compromiso D2,D3)
7. Indicador de percepción: % de satisfacción respecto al trato recibido por el personal del Servicio. (Compromisos D3)

Indicadores genéricos

8. Indicador de rendimiento: nº de transferencias recibidas y comprobadas.
9. Indicador de rendimiento: nº de transferencias revisadas.

10. Indicador de rendimiento: nº de solicitudes de información sobre el procedimiento de quejas y reclamaciones.

11. Indicador de rendimiento: nº de horas totales de apertura al público.

12. Indicador de rendimiento: % de quejas y reclamaciones.

13. Indicador de rendimiento: nº de consultas realizadas.

14. Indicador de rendimiento: % de formularios modificados.

Indicador de rendimiento: número de visitas al sitio web del Archivo General.

X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, el Servicio de Archivo General contactará personalmente, en un plazo máximo de 48 horas, para darle la explicación de lo acontecido, las medidas adoptadas en consecuencia y le resarcirá de las molestias o perjuicios, si procede.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la unidad responsable de la carta de Servicios a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta.

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Compromiso ético de actuación. El personal que presta servicios en el Archivo General de la Universidad de Jaén asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Los valores indicados se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, mediante las recomendaciones que al efecto tiene publicadas la Universidad de Jaén.

Accesibilidad. A través del Sistema de Información de Medios Accesibles (SIGMA), con el que cuenta la Universidad de Jaén, es posible consultar la accesibilidad del Campus(<http://www.accesigma.com>).

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Servicio de Archivo General participa del Plan de Mejora y Calidad de los Servicios de la Universidad de Jaén, mediante el compromiso por la calidad asumido por todos los integrantes de la unidad. El sistema de calidad y mejora continua se ha fundamentado en los siguientes elementos:

- ✓ Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad de la unidad en referencia al Modelo EFQM de Excelencia, en el marco del Programa de Evaluación Institucional de los Servicios Universitarios de la Agencia Andaluza de Evaluación.
- ✓ Diseño e implantación de un plan de mejoras con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:
 - 1) Plan de Comunicación.
 - 2) Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.
 - 3) Plan de gestión por procesos.
 - 4) Plan de gestión por competencias.
 - 5) Sistema de Cartas de Servicios.
 - 6) Sistema de quejas y sugerencias.

En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, la unidad ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos asumidos.

El personal que presta servicios en el Archivo General la Universidad de Jaén mantendrá la confidencialidad sobre los datos de las personas usuarias y sobre los servicios solicitados y los ficheros que generen.

El Servicio de Archivo General se compromete a la utilización de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la Universidad de Jaén.

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

El Servicio de Archivo General, a través de su titular, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Su dirección central es la siguiente:

Universidad de Jaén. Servicio de Archivo General
Campus Las Lagunillas s/n, edificio B-2 (Planta Baja)
E-23071 Jaén

El Servicio de Archivo General dispone de una página web (<http://www.ujaen.es/serv/archivo/>), realizada con las recomendaciones [HTML 4.01](#) y [CSS2](#) del [W3C](#), con información exhaustiva sobre cada uno de los servicios ofertados, con solicitudes y condiciones de uso, normativas a cumplir y los medios de contacto con personal del Servicio.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Le damos la bienvenida a la página web del Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén

Inicio
Presentación
Fondos
Gestión de Documentos
Normativa
Servicios
Formularios
Enlaces
Novedades
Mapa de la web
Evaluación

Impreso de transferencia
Impreso de consulta

El Archivo General de la Universidad de Jaén es miembro de

Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas
International Council on Archives
Listed on UNESCO Archives Portal

Archivo General de la Universidad de Jaén
Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio B-2. 23071 Jaén
Contacto: 953 21 26 39 Usuario: 953 21 19 58
953 21 27 36 archivo@ujaen.es
Visitas desde marzo de 2006:

W3C HTML 4.01 W3C CSS

En esta página se usan las recomendaciones HTML 4.01 y CSS2 del W3C

© Universidad de Jaén. Página mantenida por archivo@ujaen.es
Última actualización: miércoles, 23 julio 2008

Carta de Servicios elaborada por el Grupo de Trabajo de elaboración de la Carta de Servicios. Miembros:

- José Cuesta Revilla. Secretario General
- M^a Dolores Sánchez Cobos. Jefe de Servicio del Archivo General
- Antonio M^a Álvarez Arias de Saavedra. Jefe de Sección del Archivo General
- M^a Ángeles Torres Lendínez. Técnico Especialista de Archivos Bibliotecas y Museos
- Antonio Martínez Olea. Gestor del Servicio de Planificación y Evaluación

Fecha de la primera edición: junio de 2009.