

# CARTA DE SERVICIOS

# MISIÓN Y VISIÓN

Los servicios a los que se refiere la presente Carta son prestados por el Servicio de Archivo, también denominado Archivo General. Dependiente de la Secretaría General, es la unidad encargada de organizar, coordinar y dirigir eficazmente las actuaciones en materia de gestión, consulta y conservación documental de los distintos departamentos y servicios de la UFV.

## MISIÓN

El Servicio de Archivo prevé y satisface las necesidades de información y documentación de los distintos departamentos y servicios de la Universidad para lograr una eficaz gestión administrativa y una óptima gestión y conservación documental y de la información, prestando servicio a la comunidad universitaria, proporcionando la documentación necesaria y dándole seguridad a través del trabajo cooperativo.

## VISIÓN

El Servicio de Archivo debe ofrecer un sistema coherente de tratamiento técnico del patrimonio documental que facilite su gestión y que garantice el acceso a la información, siendo motor de propuestas de cambio hacia la transformación digital para la mejora de la gestión administrativa de la Universidad.



# SERVICIOS PRESTADOS

- ✓ Transferencia, tratamiento técnico y custodia de la documentación generada por los departamentos y servicios administrativos y académicos de la UFV, garantizando su conservación e integridad.
- ✓ Acceso a la información y préstamo interno de la documentación administrativa custodiada por el Archivo General UFV.
- ✓ Información y formación en organización y transferencia de archivos de oficina, tareas de archivo y acceso a los documentos de los departamentos y servicios administrativos y académicos.
- ✓ Impulso y adaptación a la digitalización de la gestión administrativa de la Universidad.
- ✓ Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios en relación con los servicios abordados por el Archivo UFV.

# COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Dar atención personalizada proporcionando un trato profesional y amable usando un lenguaje claro y adaptado al perfil del usuario.
- ✓ Resolver consultas y préstamos solicitados por los departamentos y servicios en el plazo máximo de 48 horas.
- ✓ Procesar las transferencias documentales realizadas en el plazo máximo de 2 meses.
- ✓ Velar por las condiciones y capacidad adecuada de conservación y custodia de la documentación depositada en el Archivo, tanto en el entorno físico como en el digital.
- ✓ Prestar el asesoramiento y la formación necesarios de manera continua, o ante solicitudes específicas, en un plazo máximo de 15 días.
- ✓ Respuesta de sugerencias, reclamaciones o quejas de los usuarios en el plazo máximo de 5 días desde la recepción de éstas.

# INDICADORES

- ✓ Porcentaje de consultas y préstamos de documentos resueltos en plazo.
- ✓ Porcentaje de transferencias procesadas en plazo.
- ✓ Nº de incidencias en el correcto mantenimiento de la conservación y custodia del fondo documental.
- ✓ Nº de asesoramientos o formaciones a petición realizados sobre transferencias y organización de Archivos de Oficina.
- ✓ Porcentaje de sugerencias, reclamaciones o quejas resueltas en plazo.
- ✓ Índice de satisfacción del usuario a través de la encuesta de evaluación institucional de los servicios UFV > 7,5

## **SERVICIO DE ARCHIVO**

Edificio Chesterton (C)

Módulo 1

Primera Planta

### **Lunes a jueves:**

9:30 - 17:30 H.

### **Viernes:**

9:30 - 13:30 H.

[archivo@ufv.es](mailto:archivo@ufv.es)



INFORMACIÓN

**ufv.es**

+34 91 709 14 00

@ufvmadrid