

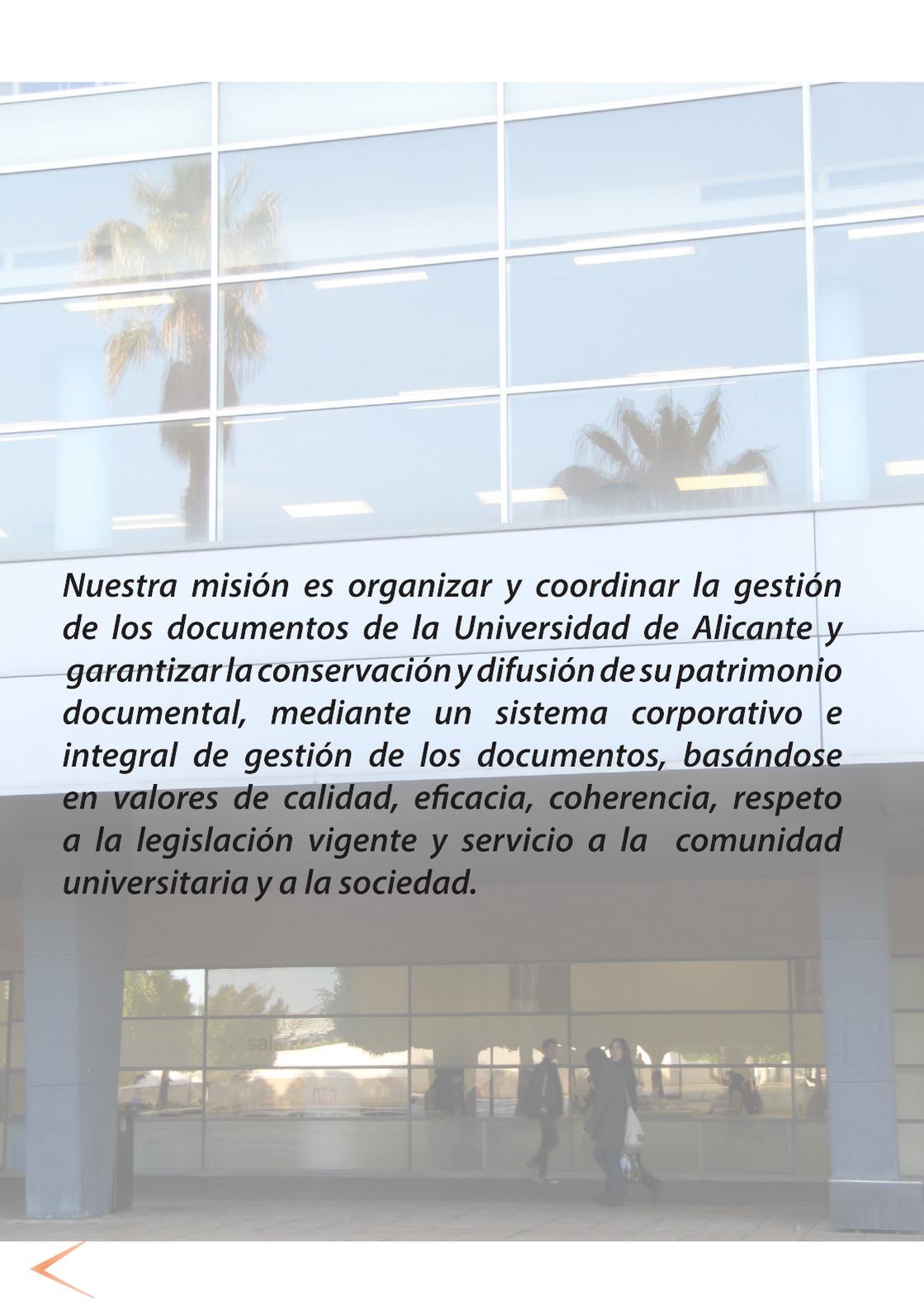


Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



SERVICIO DE ARCHIVO Y REGISTRO

carta de servicios - edición 2 - junio 2015



Nuestra misión es organizar y coordinar la gestión de los documentos de la Universidad de Alicante y garantizar la conservación y difusión de su patrimonio documental, mediante un sistema corporativo e integral de gestión de los documentos, basándose en valores de calidad, eficacia, coherencia, respeto a la legislación vigente y servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad.



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Gestión de registro de la documentación

- Registro presencial de la documentación de entrada y salida de la UA. c1
- Registro electrónico de la documentación de entrada y salida de la UA. c2
- Coordinación y asesoramiento de las unidades administrativas en la gestión de sus oficinas auxiliares de registro. c3
- Expedición de certificados de usuarios de firma digital de la Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana (ACCV). c4
- Información sobre la tramitación y localización de la documentación registrada. c3

Gestión archivística

- Coordinación y asesoramiento de los archivos de las unidades administrativas: c3
 - Identificación de las series documentales que produce la UA
 - Elaboración de herramientas para la gestión de los documentos
 - Valoración de series documentales
 - Participación en actividades formativas de gestión documental de la UA
- Gestión de transferencias de la documentación administrativa. c5-c6
- Digitalización de documentos con fines de conservación y difusión. c7
- Eliminación de documentación una vez cumplidos los plazos de conservación. c8



Acceso a la documentación del Archivo General

- Información, consulta y reprografía de los fondos y servicios del Archivo General. c9
- Facilitar el acceso a través de la web a los catálogos de tesis doctorales y trabajos de investigación, documentos gráficos y Archivo de la Democracia. c3
- Préstamo de documentación a las unidades administrativas. c10
- Diligencia y compulsas de documentos pertenecientes a los fondos del Archivo General. c11

Actividades culturales y educativas

- Tener disponibles los medios materiales y humanos del Archivo para el desarrollo de actividades de docencia e investigación. c3
- Participación en actividades de difusión de los fondos del Archivo General. c12



NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD*

- C1 Remitir la documentación a las unidades administrativas en el mismo día del registro presencial. ¹¹
- C2 Remitir la documentación a las unidades administrativas en el primer día hábil del registro electrónico. ¹¹
- C3 Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la encuesta de satisfacción con el servicio. ¹²⁻¹⁴⁻¹⁵⁻¹¹¹⁻¹¹⁴
- C4 Entregar de forma inmediata el contrato de firma electrónica. ¹³
- C5 Procesar las transferencias de documentación en el plazo máximo de 3 meses desde el momento del traslado al Archivo General. ¹⁶
- C6 Vigilar diariamente las condiciones de conservación y custodia de la documentación depositada en el Archivo General. ¹⁷
- C7 Garantizar la calidad de los procesos de digitalización que lleve a cabo el Servicio. ¹⁸
- C8 Gestionar la eliminación de la documentación que haya cumplido los plazos de conservación de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa de aplicación. ¹⁹
- C9 Atender las solicitudes de información general, consulta y reprografía de la documentación de forma inmediata. ¹¹⁰
- C10 Prestar los documentos solicitados por las unidades administrativas en un plazo máximo de 24 horas. ¹¹²
- C11 Realizar diligencias y compulsas de documentación depositada en el Archivo General en el plazo máximo de 2 días. ¹¹³
- C12 Atender todas las solicitudes de documentación del Archivo para actividades de difusión que cumplan con los requisitos establecidos. ¹¹⁵
- C13 Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 3 días. ¹¹⁶

*Nota: A efectos del cómputo de los plazos establecidos en nuestros compromisos, cuando los plazos se señalen por días y siempre que no se exprese lo contrario, se entiende que éstos son hábiles.



INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- 11 Porcentaje de envíos de documentos a la unidad de destino en el plazo establecido.
- 12 Índice de satisfacción del personal de las unidades administrativas con la asistencia técnica y formativa en la gestión de sus oficinas auxiliares de registro.
- 13 Porcentaje de contratos entregados de forma inmediata a la expedición de firma electrónica.
- 14 Índice de satisfacción con el servicio.
- 15 Índice de satisfacción del personal de las unidades administrativas con la asistencia técnica y formativa en la gestión de sus archivos.
- 16 Porcentaje de transferencias procesadas en el plazo establecido.
- 17 Porcentaje de días al mes con datos relativos a las condiciones ambientales del depósito.
- 18 Porcentaje de proyectos de digitalización que cumplen con los estándares de calidad establecidos en la normativa de digitalización de la UA.
- 19 Porcentaje de procesos de eliminación que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.
- 110 Porcentaje de consultas de información general, consultas de documentación y solicitudes de reprografía atendidas de forma inmediata.
- 111 Índice de satisfacción de los usuarios de los catálogos de tesis doctorales y trabajos de investigación, documentos gráficos y Archivo de la Democracia.
- 112 Porcentaje de solicitudes de préstamo servidas en el plazo establecido.
- 113 Porcentaje de diligencias y compulsas de documentación depositada en el Archivo General realizadas en el plazo establecido.



- 114 Índice de satisfacción del personal docente e investigador implicado en las actividades.
- 115 Porcentaje de solicitudes atendidas.
- 116 Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas en el plazo establecido.

TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

Tienes derecho a:

- Acceder a tus datos personales en cualquier momento para su rectificación y cancelación,
- Comunicar las quejas y sugerencias que estimes oportuno realizar,
- Que tus datos de carácter personal no sean facilitados a terceros, salvo en los supuestos legalmente establecidos.

Tienes la obligación de:

- Cuidar la documentación que el Archivo pone a tu disposición,
- Citar la fuente archivística de aquellos documentos consultados, sujetos a derechos de autor, en los casos que proceda,
- Hacer buen uso de las instalaciones y medios materiales del Servicio de Archivo y Registro.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- enviándonos tus sugerencias o quejas a nuestra web, directamente en nuestras oficinas o enviando un correo electrónico a arxiu@ua.es o a registre.gral@ua.es
- participando en las encuestas que se realizan sobre el Servicio de Archivo y Registro.



DIRECCIONES Y HORARIO

Servicio de Archivo y Registro

Campus de San Vicente del Raspeig

Apdo. de correos 99

E-03080 Alicante

<http://sar.ua.es>

Archivo General

(Ed. Biblioteca General nº 33)

Tfno.

965903400 ext. 2409

Fax

965909757

e-mail

arxiu@ua.es

Horario

De lunes a jueves de 8 a 17

Viernes de 8 a 15

Registro General

(Ed. Rectorado nº 28)

Tfno.

965909727

Fax

965903672

e-mail

registre.gral@ua.es

Horario de mañana

De lunes a viernes de 9 a 14

Horario de tarde

De lunes a jueves, de 16.30 a 18.30

Oficinas auxiliares:

[Consultar web del Registro General](#)

Horario y localización

Otros horarios:

[Consultar nuestra web](#)

