



ARCHIVO GENERAL
CARTA DE SERVICIOS

Índice	2
Presentación	3
Objetivos y fines del Archivo General	3
Identificación del Archivo General	3
Servicios prestados	3
Información de contacto	4
Derechos y obligaciones de los usuarios	6
Relación de normas para la regulación del servicio	7
Formas de participación	7
Fecha de entrada en vigor	7
Compromisos de calidad y sus indicadores	7
Mecanismos de comunicación interna y externa	7
Medidas de subsanación o compensación	7
Formas de presentación de quejas y sugerencias	8
Revisión y actualización de la Carta de Servicios	8

Presentación

La norma UNE 93200:2008 sobre *Cartas de Servicios. Requerimientos*, establece las pautas para la elaboración de Cartas de Servicios en las organizaciones, tanto públicas como privadas, como una herramienta de gestión de la calidad en la comunicación a sus usuarios de los servicios que prestan.

De este modo, el Archivo General ha elaborado la presente Carta de Servicios, como compromiso de calidad hacia nuestros usuarios.

Objetivos y fines del Archivo General

Con la presente Carta de Servicios se pretende mejorar la gestión de la calidad del servicio en el Archivo.

- Misión

El Archivo General es el servicio de apoyo a la administración, la docencia y la investigación que tiene encomendada la gestión, la organización, el control, el acceso, la difusión y la conservación del patrimonio documental de la Institución en cualquier soporte, así como la salvaguarda de los derechos de los usuarios en la gestión administrativa y en la toma de decisiones.

- Visión

Recoger, dar tratamiento técnico, conservar, custodiar, servir y difundir la documentación constituyente del patrimonio documental de la Asociación Católica de Propagandistas y sus Obras, como fuente de información para la gestión administrativa, la toma de decisiones y la memoria institucional.

Identificación del Archivo General

Los servicios a los que se refiere la presente Carta con prestados por el Archivo General de la Asociación Católica de Propagandistas y sus Obras, también conocido como Archivo General de la ACdP-CEU, Servicio adscrito a la Secretaría General de la Fundación Universitaria San Pablo-CEU.

Servicios prestados

- Transferencias

La transferencia es el traspaso físico y legal de la custodia de la documentación de las diferentes unidades administrativas, servicios y centros al Archivo General.

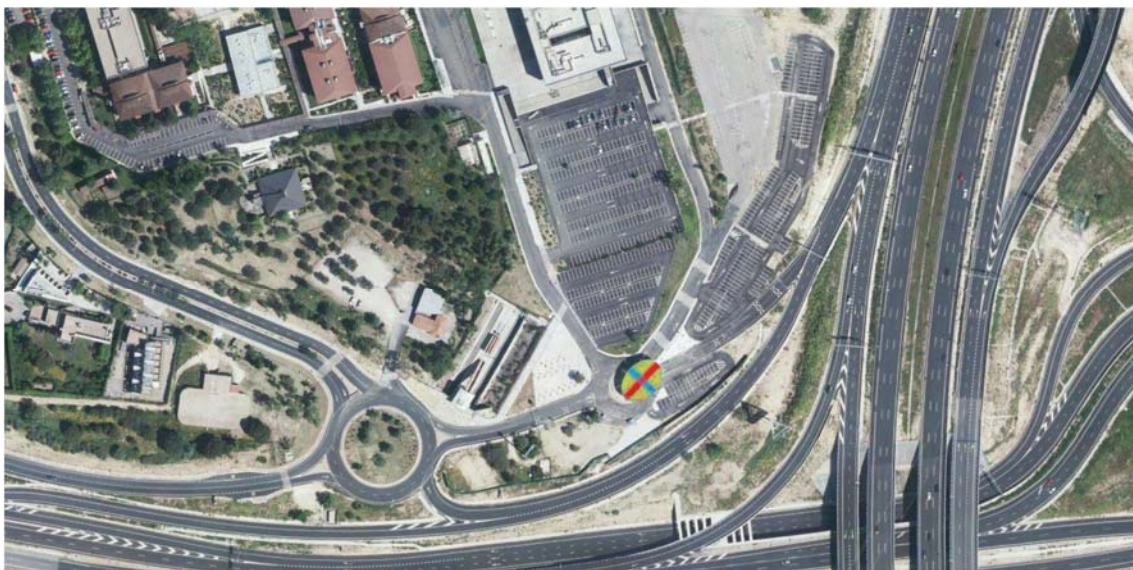
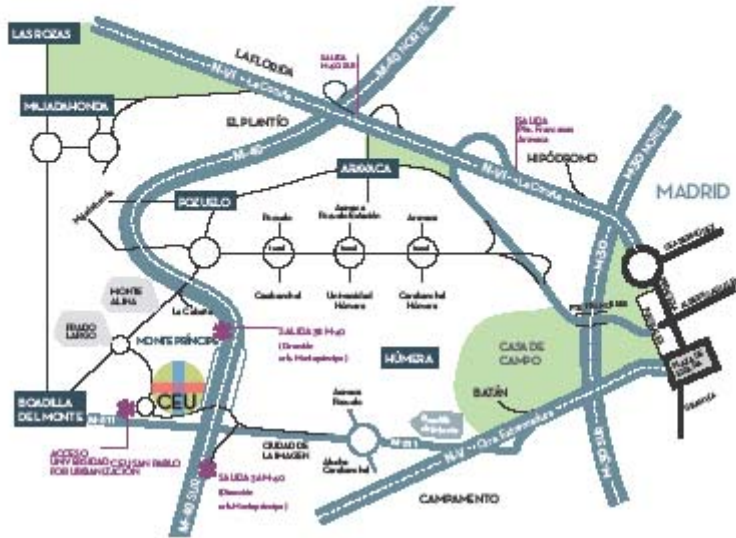
La transferencia permite racionalizar y aprovechar mejor el espacio de las oficinas, garantizar el tratamiento archivístico de la documentación y su recuperación, así como su conservación en las condiciones apropiadas.

- Acceso a la información
 - Acceso e información general: asesoramiento personalizado en la búsqueda y localización de los fondos del Archivo, tanto de forma presencial, como a través de correo electrónico o teléfono.
 - Consulta en sala de la documentación administrativa, así como préstamo a las oficinas de los documentos originales
 - Reprografía: copia digital de documentos solicitados, atendiendo a las limitaciones que contempla la legislación vigente y la normativa del Archivo
- Asesoramiento a oficinas
 - Asesoramiento a los archivos de oficina en la buena gestión de su documentación, envíos al Archivos y procedimientos de consulta. Cursos de formación.
- Atención de quejas y sugerencias

Información de contacto

- Dirección postal: Campus de Montepríncipe, Edificio EPS, Avda. de Montepríncipe s/n. 28925 Alcorcón (Madrid). Salida 36 de la M-40.
- Tfno.: 91 372 47 00 ext. 4799
- e-mail: archivo@ceu.es peticiones.archivo@ceu.es
- Acceso: restringido
- Horario: lunes a jueves de 9:00 a 13:30 h. y 14:30 a 18:00 h. Viernes de 9:00 a 14:00 h.

Cómo llegar a Montepríncipe





Derechos y obligaciones de los usuarios

- Derechos:
 - Acceso a los fondos documentales (consulta, información, reprografía), siempre dentro del marco de la legislación vigente en materia de acceso y protección de datos.
 - Formulación de quejas o sugerencias
 - Trato amable y respetuoso

- Obligaciones:
 - Respeto de las normas del Archivo y de la de consulta en sala
 - Respeto a los horarios de atención al público
 - Cita del Archivo como fuente documental en las publicaciones para las que hayan consultado los fondos del mismo
 - Trato respetuoso hacia el personal del Archivo

Relación de normas para la regulación del servicio

- Reglamento del Archivo General
- Normativa de uso de la Sala de consulta

Formas de participación

Los usuarios pueden proponer mejoras al servicio o a la presente Carta a través del correo electrónico peticiones.archivo@ceu.es

Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios entró en vigor el 19 de septiembre de 2016.

Compromisos de calidad y sus indicadores

El Archivo General ACdP-CEU se compromete a:

- Servir la documentación solicitada en el plazo máximo de 2 días hábiles
- Atender consultas de documentación o información en el plazo máximo de 2 días hábiles
- Entregar en mano la documentación de carácter urgente que no pueda ser servida mediante correo interno o mensajería privada
- Dar acceso on-line en dos años a la base de datos del Archivo a los usuarios internos cuya documentación ya esté catalogada, para su consulta en pantalla desde las oficinas
- Atender quejas y sugerencias en el plazo máximo de 2 días hábiles

Se ha establecido para ello la elaboración de una encuesta anual de satisfacción de los usuarios, que recoja los datos de los mencionados compromisos, de la que se ocupará el Archivero.

Mecanismos de comunicación interna y externa

La presente Carta puede ser consultada a través de la página web del Archivo:
<http://www.ceu.es/servicios/archivo-general.php>

Medidas de subsanación o compensación

En el caso de que los usuarios consideren que el servicio prestado por el Archivo no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación en el correo electrónico peticiones.archivo@ceu.es .

Transcurrido un plazo máximo de 2 días hábiles, el Responsable del Archivo General se pondrá en contacto con el usuario para establecer las medidas oportunas para la subsanación de la deficiencia detectada en el servicio.

Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los usuarios pueden formular quejas y/o sugerencias a través del correo electrónico peticiones.archivo@ceu.es

Revisión y actualización de la Carta de Servicios

La presente Carta será revisada y actualizada cada dos años, o antes en caso de que hubiera alguna modificación en el servicio.

Montepríncipe, 19 de septiembre de 2016