

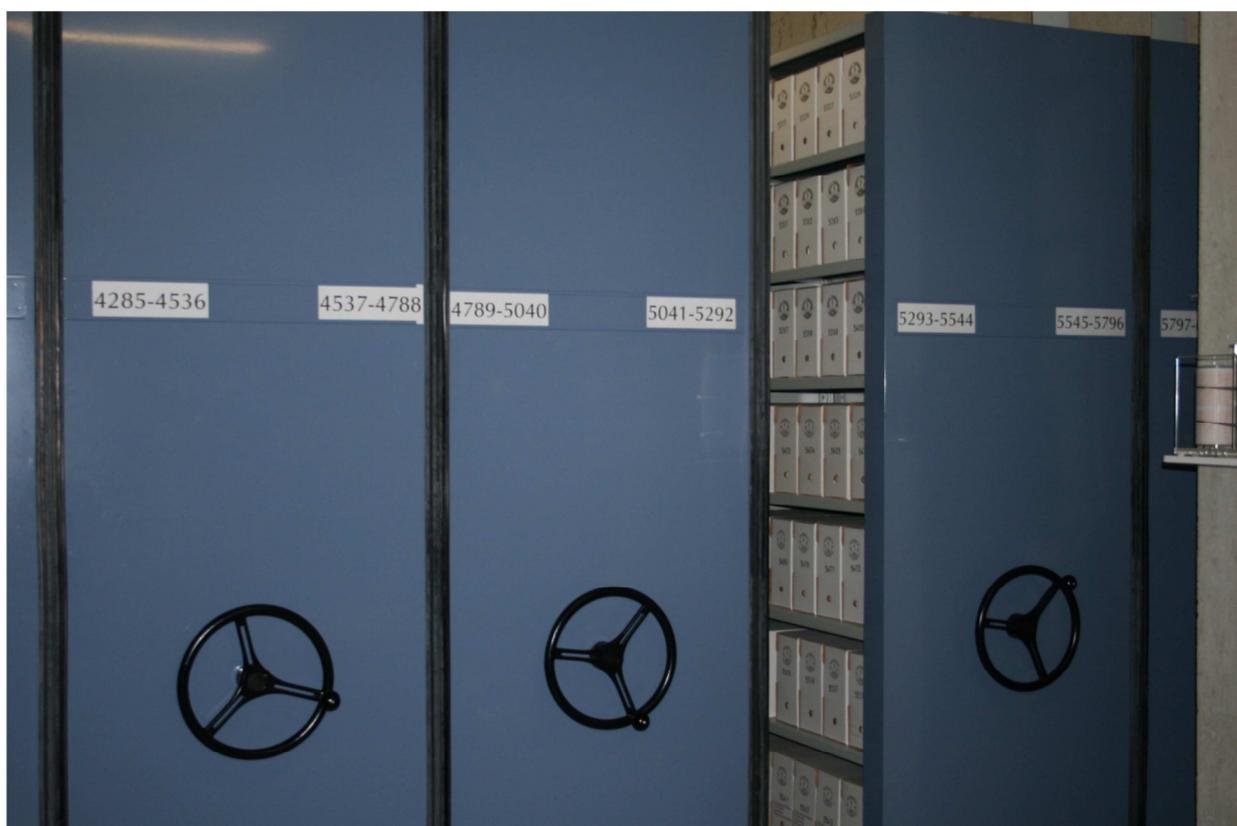
Carta de servicios

Sección de Gestión de Documentos y Archivo General

Servicio de Organización, Calidad y Gestión

Documental

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA - NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA



Diciembre 2012

upna
Universidad
Pública de Navarra
Nafarroako
Unibertsitate Publikoa


excelencia
internacional
nazioarteko
bikaintasuna

Identificación

La **Universidad Pública de Navarra**, Campus de Excelencia Internacional 2010, es una institución joven creada en 1987. En este periodo, la Universidad ha creado espacios en Pamplona y Tudela, dotados para la enseñanza y la investigación, e integrados por un sólido colectivo docente y de administración. Ha aportado al mercado de trabajo más de 20.000 titulados y tituladas.

La **Sección de Gestión de Documentos y Archivo General** depende del Servicio de Organización, Calidad y Gestión Documental de la Universidad Pública de Navarra.

Desarrolla sus funciones dentro de las competencias que le atribuye su Reglamento con el fin de garantizar la organización, accesibilidad, tratamiento y difusión del patrimonio documental de la Universidad.

La página web de esta Sección es: <http://www1.unavarra.es/archivogeneral/>

Misión

La misión de la **Sección de Gestión de Documentos y Archivo General** es la organización y conservación del patrimonio documental de la Universidad, así como prever y satisfacer las necesidades de información y documentación para una correcta gestión administrativa, atender los derechos de las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas en sus necesidades de acceso a los documentos de la Universidad y facilitar la información y documentación necesarias, en último término, para la investigación histórica, de acuerdo en todos los casos con el marco legal y normativo existente.

Esta misión, competencias y funciones del Archivo General se definen en el artículo 2º de su Reglamento, aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad Pública de Navarra en la sesión de 7 de marzo de 2000 y modificado por acuerdo de Consejo de Gobierno de 1 de abril de 2009.

Valores de la Universidad Pública de Navarra

- **Calidad.** Alcanzar en los ámbitos de trabajo de la UPNA (formación, investigación y extensión) los objetivos establecidos y metas planteadas optimizando el tiempo y los recursos técnicos, humanos y económicos requeridos para ello, aspirando a los mejores resultados de la actividad universitaria.
- **Esfuerzo.** Resaltar de una manera clara la cultura del esfuerzo y el compromiso, entendiendo que es pilar indispensable para conseguir los objetivos planteados, tanto académicos como personales.
- **Carácter Emprendedor.** Orientar a toda la comunidad universitaria, y a los estudiantes en especial, a la puesta en marcha de acciones emprendedoras que den lugar a nuevas iniciativas para el desarrollo conjunto de la sociedad.
- **Trabajo en Equipo.** Trabajar en cooperación y colaboración para conseguir las metas comunes sobre las bases de la confianza y el respeto mutuo, fomentando el espíritu crítico.
- **Convivencia en la Diversidad.** Impulsar valores como el respeto a las personas y las ideas, la tolerancia, la solidaridad, la cultura de paz, la libertad de pensamiento, el diálogo, la igualdad de género y la integración intercultural.
- **Liderazgo social.** Fomentar el compromiso colectivo e individual de responsabilidad con el entorno social a través del ejercicio profesional de la Comunidad Universitaria.
- **Responsabilidad Social.** Establecer un compromiso de actuación transparente, de uso responsable de los recursos y con criterios de sostenibilidad.

Servicios, compromisos e indicadores

Servicio	Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
Asesoramiento técnico sobre gestión documental al usuario interno.	Asesorar en un plazo máximo de un día laborable.	Porcentaje anual de orientaciones técnicas dadas en plazo.	95%
Apoyo al usuario de la aplicación informática de Archivo.	Resolver las dudas e incidencias en un plazo máximo de un día laborable.	Porcentaje anual de dudas e incidencias atendidas en plazo.	95%
Recepción de transferencias de documentos.⁽¹⁾	Enviar un calendario anual de transferencias entre el 15 y el 31 de diciembre.	Sí/No.	Enviar en plazo.
	Enviar un recordatorio de la fecha de transferencia y pautas para realizarla con una antelación mínima de 15 días.	Porcentaje anual de avisos enviados en plazo.	95%
Elaboración de instrumentos de descripción normalizados.⁽²⁾	Describir en el año todas las transferencias recibidas durante el transcurso del mismo.	Porcentaje de transferencias descritas en plazo.	95%
Custodia y conservación del patrimonio documental.	Describir y digitalizar las resoluciones transferidas al Archivo anualmente.	Número de meses transcurridos desde que se reciben las resoluciones hasta que se describen y digitalizan.	4 meses
Consultas internas de documentación.⁽³⁾	Atender las solicitudes de expedientes identificados en un plazo máximo de un día laborable.	Porcentaje anual de solicitudes atendidas en plazo.	95%
	Atender las solicitudes urgentes dentro de la jornada laboral en la que se recibe la petición.	Porcentaje anual de solicitudes urgentes atendidas en plazo.	95%
Préstamo interno de documentación.	Preparar los expedientes identificados solicitados en un plazo máximo de un día laborable.	Porcentaje anual de préstamos atendidos en plazo.	95%
	Preparar los préstamos urgentes dentro de la jornada laboral en la que se recibe la petición.	Porcentaje anual de préstamos urgentes atendidos en plazo.	95%
Difusión.	Mantener actualizada la información en la página Web del Archivo General.	Porcentaje anual de modificaciones incluidas en plazo.	30 días
Curso de formación para el Personal de Administración y Servicios de la Universidad Pública de Navarra.	Ofertar anualmente formación sobre "La gestión de documentos en la Universidad Pública de Navarra".	Sí/No.	1 curso
Consultas externas de documentación.	Proporcionar información en un plazo máximo de un día laborable sobre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos de consulta de documentación. ▪ Búsqueda de documentos con valor histórico en los instrumentos de descripción. ▪ Reprografía. 	Porcentaje anual de informaciones atendidas en plazo.	95%

⁽¹⁾ **Transferencias de documentos:** Procedimiento normalizado de ingreso de los documentos procedentes de los Archivos de Oficina en el Archivo General de la Universidad, una vez transcurrido el plazo de conservación en las unidades productoras, tiene carácter obligatorio y se realiza de acuerdo con las normas establecidas a tal efecto.

⁽²⁾ **Instrumentos de descripción:** Conjunto de elementos de referencia que, dentro de la fase de descripción, proporcionan información sobre archivo/s, fondo/s o serie/s. Son: las guías, inventarios, catálogos e índices

⁽³⁾ **Consultas internas:** Las efectuadas por los departamentos, centros y servicios de la Universidad en el ejercicio de sus funciones; el resto tendrán la consideración de consultas externas.

Seguimiento y colaboración en la mejora

Anualmente se realizará una revisión periódica de esta Carta de Servicios, de sus contenidos y del cumplimiento de los compromisos adquiridos en ella.

Se analizarán también las opiniones de los usuarios recogidas en la Encuesta de Satisfacción.

El área de trabajo correspondiente tomará las medidas oportunas necesarias para dar cumplimiento a esta Carta, que serán incluidas dentro de sus planes de mejora.

Sistema de quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas

Los clientes y usuarios disponen de uno o varios teléfonos de atención en cada área de trabajo, donde pueden comunicar en horario de oficina las quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas que estimen oportunas.

Cada área también cuenta con diferentes direcciones de correo electrónico y postal. A través de ellas, los usuarios pueden remitir cualquier cuestión relacionada con los servicios prestados.

Igualmente en las distintas áreas de trabajo se dispone de un formulario para poder comunicar quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas.

Relación normativa

http://www.unavarra.es/digitalAssets/127/127948_reglamento_arch.pdf

Direcciones y horarios

Sección de Gestión de Documentos y Archivo General

Edificio de Las Sóforas

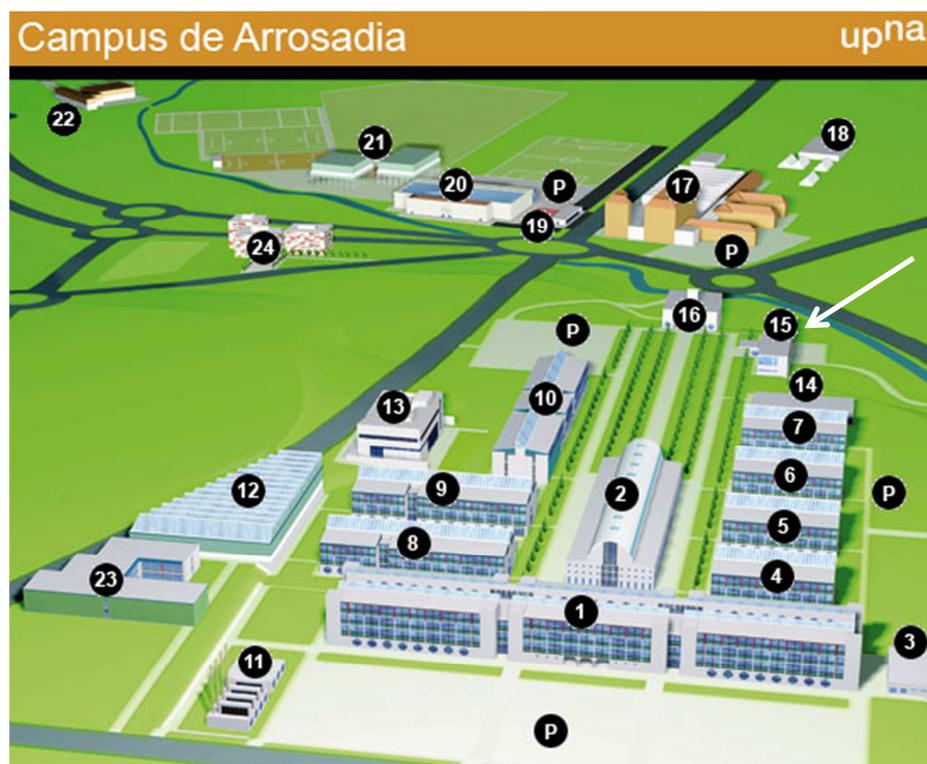
Campus de Arrosadía, s/n

31006 Pamplona

Atención al público:

- archivo@unavarra.es
- Telf.: 948 168422/23
- Horario de atención presencial: lunes a viernes de 9:00 a 14:30, excepto los festivos establecidos en el calendario laboral anual del Personal de Administración y Servicios de la UPNA.

PLANO DEL CAMPUS DE LA UPNA – ARROSADÍA (PAMPLONA)



1. Aulario; 2. Biblioteca; 3. Cafetería; 4. Edificio de los Acebos; 5. Edificio de los Madroños; 6. Edificio de los Magnolios; 7. Edificio de las Encinas; 8. Edificio de los Tejos; 9. Edificio de los Pinos; 10. Edificio de los Olivos; 11. Edificio de Mantenimiento e Instalaciones Generales; 12. Talleres y Laboratorios; 13. Centro de I+D en Electrónica y Comunicaciones; 14. Comedores; **15 Edificio de las Sóforas (Administración y Gestión)**; 16. Edificio de Rectorado; 17 y 18. El Sario (17). Finca de Prácticas y de Investigación Agrícola (18); 19, 20 y 21. Edificio de la Secuoya (Oficina de deportes) (19). Pabellón Universitario (20). Otras instalaciones deportivas (21); 22. Instituto de Agrobiotecnología y Recursos Naturales; 23. CITEAN; 24. Residencia Universitaria Los Abedules