



CARTA DE SERVICIOS AYR-CS ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA CON LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	DELEGADA DEL RECTOR PARA SISTEMAS DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

VERSIÓN: 04

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 06-12-2020

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA VIGENCIA:	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA:
00	24/07/2009	Versión inicial	Aprobación por Consejo de Gobierno
01	12/12/2012	Apartado 3	Incorporación de nuevos compromisos e indicadores de calidad
02	20/02/2018	Apartados 2 y 3.	Incorporación de nuevos compromisos e indicadores de calidad. Actualización legislación
03	24/02/2020	Todo el documento	Actualización en redacción y compromisos
04	15-12-2020	Todo el documento	Cambio de formato del documento Revisión de compromisos Revisión de obligaciones indicadores



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	3
2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL SERVICIO	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO	5
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN	5
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS	6
DERECHOS:.....	6
OBLIGACIONES:.....	7
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	7
2.6.- RELACIÓN SUCINTA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS	8
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	10
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.	10
3. INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE	13
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	13
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO	13
3.3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.....	14
3.4.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES	14

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/ AYR-CS Versión 04
	AYR-CS CARTA DE SERVICIOS. ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	Diciembre 2020 Página 3 de 15

1. PRESENTACIÓN

A través de esta Carta, el Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Córdoba quiere expresar su actitud de compromiso frente a sus usuarios. Aplicar el concepto de calidad a la gestión del servicio público significa asegurar la efectividad de los derechos de los ciudadanos cuando se relacionan con la Administración Pública.

Este documento ha sido estructurado de acuerdo a la normativa para la elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Córdoba, 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).

En esta Carta se informa de los servicios que gestiona el Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios en relación con estos servicios y los compromisos de calidad adquiridos en la prestación de los mismos.

La primera edición de esta Carta de Servicios fue aprobada en Consejo de Gobierno de la Universidad de Córdoba de fecha 24 de julio de 2009.

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL SERVICIO DE ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Misión

El Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Córdoba tiene como misión:

- Ejercer la función pública de dar constancia oficial de la recepción de los escritos recibidos por la Universidad de Córdoba y de la remisión de aquellos que ésta dirija a otras entidades o particulares conforme a la normativa y a la legislación vigente.
- Coordinar y administrar el sistema automatizado de Registro único y común y garantizar la seguridad, fiabilidad y confidencialidad de los datos.
- Actuar como Oficina de acreditación de usuarios para la obtención del certificado digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- Organizar y coordinar la gestión de los documentos de la Universidad a lo largo de todo su ciclo vital y sea cual sea su soporte material, naturaleza, fecha o ubicación, en el marco de un sistema de archivos que garantice su control, organización,



tratamiento, accesibilidad, conservación y difusión, conforme a la normativa técnica y a la legislación vigente.

- Gestionar el Archivo General al servicio de su uso para la gestión administrativa, la información y la investigación, y asegurar su conservación como garantía de derechos y de la preservación de la memoria de la Universidad.
- Impulsar la administración electrónica en la Universidad de Córdoba conforme a los requerimientos legales y las directrices de la Comisión de Administración Electrónica.
- Extender el uso de las aplicaciones de administración electrónica en el ámbito de la gestión universitaria a fin de mejorar la eficacia de la actividad administrativa y de reducir los costes asociados a la impresión, firma y circulación de los documentos.
- Contribuir a la implantación de procedimientos, trámites y servicios electrónicos dirigidos a la comunidad universitaria y a los ciudadanos en general y promover acciones previas de diseño, adaptación, simplificación, y normalización.
- Facilitar el ejercicio del derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Universidad de Córdoba por medios electrónicos a través de un eficaz servicio de atención al usuario.

Visión

El Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica pretende contribuir a la racionalización y calidad de los procesos implicados en el desarrollo de la administración electrónica en la Universidad de Córdoba. Aspira también a colaborar en el establecimiento de procedimientos, normas y buenas prácticas en la gestión de los documentos electrónicos a lo largo de todo su ciclo de vida y persigue asegurar la conservación permanente del patrimonio documental de la Universidad con las garantías precisas de integridad, autenticidad y legibilidad.

Valores

Los valores en los que el Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica pone especial interés son:

- Responsabilidad. En la ejecución de las funciones y tareas encomendadas.
- Ética. Aplicando los principios éticos y de conducta en nuestras actuaciones.
- Compromiso. La atención al público y la prestación de servicios a los usuarios son el eje de nuestra actividad.
- Trabajo en equipo. Compartir tiempo, recursos y conocimientos favorece un buen



clima de trabajo y repercute en la calidad de los servicios que prestamos.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Córdoba figura en la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios Funcionario en vigor, aprobada por el Consejo de Gobierno, en sesión ordinaria de 6 de abril de 2017.

El Servicio engloba tres áreas funcionales (Archivo, Registro y Administración Electrónica) y está estructurado administrativamente en dos secciones: Sección de Archivo y sección de Registro y Administración Electrónica.

2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN

El Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica presta los siguientes servicios:

1. Recibir y registrar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano de la Universidad de Córdoba.
2. Recibir y registrar los documentos de salida de los órganos y unidades de la Universidad de Córdoba.
3. Acreditar la identidad de las personas físicas que soliciten el certificado digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, inscribirlas en el Registro de Usuarios de servicios de certificación de la FNMT y prestar asesoramiento durante el proceso.
4. Gestionar la transferencia de documentos desde las unidades productoras al Archivo General, asumiendo su organización, descripción, custodia y conservación.
5. Facilitar el acceso a los ciudadanos a los documentos depositados en el Archivo General, mediante la consulta y reproducción de los mismos en los términos establecidos en la legislación vigente sobre la materia.
6. Poner a disposición del personal adscrito a los servicios y unidades de la Universidad de Córdoba los documentos conservados en el Archivo General por medio del préstamo de los mismos con fines de tramitación o información administrativa.
7. Impulsar la implantación de la Administración Electrónica en la Universidad de Córdoba, mediante el modelado de procedimientos, trámites y servicios para su tramitación electrónica.
8. Proporcionar el servicio de atención al usuario de la Administración Electrónica de la



Universidad de Córdoba.

9. Planificar e impartir actividades formativas sobre Administración Electrónica al personal de la Universidad de Córdoba.

10. Incorporar las firmas de las autoridades académicas de la Universidad de Córdoba en la Plataforma de la Administración del Estado *Legaliza*, para facilitar los trámites de legalización y la validez en el extranjero de los documentos académicos oficiales de los estudiantes de la Universidad de Córdoba.

2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

DERECHOS:

Además de los enumerados en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios del Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica tienen los siguientes derechos:

1. A ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y personalmente.
2. A presentar solicitudes, escritos y comunicaciones, así como los documentos que las acompañen, con las excepciones establecidas en la normativa.
3. A obtener recibo de presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
4. A obtener copias selladas de los documentos originales que aporten cuando éstos deban obrar en el procedimiento.
5. A recuperar los documentos originales, previa compulsación de sus copias, cuando aquellos no deban obrar en el procedimiento.
6. A acreditar su identidad para la obtención del certificado digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y ser registrado como usuario de los servicios de certificación de la FNMT así como a recibir asesoramiento sobre el proceso de obtención y descarga del certificado.
7. A acceder libre y gratuitamente a la sala de consulta del Archivo General previa solicitud.
8. A disponer en la sala de consulta del Archivo General de las condiciones de seguridad, higiene y comodidad adecuadas para el correcto desarrollo de su actividad.
9. A recibir información y orientación sobre los fondos documentales del Archivo General de la Universidad de Córdoba.
10. A obtener información sobre Administración Electrónica en general y a recibir asesoramiento en el uso de las aplicaciones y la plataforma de Administración Electrónica



implantadas en la Universidad de Córdoba.

11. A disponer de un teléfono y una dirección de correo electrónico a través de los cuales acceder a dicha información, asesoramiento y, en su caso, comunicación de incidencias.
12. A disponer de guías, manuales y otros instrumentos que orienten en el uso de las herramientas y de la plataforma de Administración Electrónica de la Universidad de Córdoba.
13. A disponer de procedimientos, trámites y servicios para su tramitación electrónica, así como de una solicitud de propósito general que facilite la comunicación con la Universidad de Córdoba en aquellos trámites que no dispongan de formulario específico.
14. A disponer de un sistema que permita formular quejas y sugerencias sobre los servicios prestados.
15. Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la legislación vigente.

OBLIGACIONES:

Las personas usuarias del Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica tendrán las siguientes obligaciones en su relación con los servicios prestados:

1. Cumplir los Estatutos de la Universidad de Córdoba y sus normas de desarrollo.
2. Respetar el patrimonio de la Universidad y hacer un correcto uso de sus instalaciones.
3. A aportar datos veraces.
4. A tratar al personal del Servicio de forma respetuosa.

2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica considera la colaboración y participación de los usuarios como factor de especial relieve en el desarrollo de sus funciones y en la prestación de sus servicios.

La colaboración y participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios se articula a través de los medios siguientes:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción, accesibles desde la página web del Servicio (<http://www.uco.es/gestion/archivoyregistro/>).



- Mediante la formulación de quejas, sugerencias y felicitaciones, conforme a lo previsto en esta Carta y a los procedimientos establecidos por la Universidad de Córdoba, accesibles desde la página web del Servicio (<http://www.uco.es/gestion/archivoyregistro/>).
- Mediante comunicaciones a través del correo electrónico: archivo@uco.es, registro@uco.es y e-administracion@uco.es, según la materia de que se trate, o a través de los apartados “Contacte con nosotros” de la página web del Servicio.

2.6.- RELACIÓN SUCINTA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE, n. 307, de 24 de diciembre).
- Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades (BOJA n. 8, de 11 de enero).
- Decreto 2012/2017, de 26 de diciembre, por el que se aprueba la modificación de los Estatutos de la Universidad de Córdoba, aprobados por Decreto 280/2003, de 7 de octubre.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE, n. 71, de 23 de marzo).
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía (BOJA, n. 247, de 18 de diciembre).
- Ley 39 /2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE, núm. 236 de 02 de octubre).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE, núm. 236 de 2 de octubre).
- Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. (BOE, núm. 298, de 12 de noviembre de 2020).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE, n. 294, de 06/12/2018).
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (BOE, n. 25, de 29 de



enero).

- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (BOE, n. 25, de 29 de enero).
- Normas Técnicas de Interoperabilidad.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Registro de Entrada y Salida de Documentos de la Universidad de Córdoba y de creación del Registro Electrónico de la Universidad de Córdoba (BOJA, n. 217, de 31 de octubre). Modificado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de junio de 2018, BOUCO n. 470, de 28 de junio.
- Reglamento de la Sede Electrónica de la Universidad de Córdoba, Resolución de 18 de enero de 2014, por la que se dispone su publicación (BOJA n.22, de 3 de febrero), modificado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 2 de octubre de 2017, y por corrección de error el 11 de octubre de 2017.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, n. 155, de 29 de junio).
- 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 (BOJA, n. 43, de 11 de abril).
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original (BOE, n. 274, de 15 de noviembre).
- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA, n. 248, de 19 de diciembre).
- Ley 7/2011, de 3 de noviembre, de Documentos, Archivos y Patrimonio Documental de Andalucía (BOJA, n. 222, de 11 de noviembre).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

NOTA: Las disposiciones que se citan en esta Carta de Servicios representan el régimen básico y general de la normativa que regula la actividad del Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica en sus distintas vertientes y se ofrecen a título meramente ilustrativo, habida cuenta del permanente proceso de actualización a que se encuentran

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/ AYR-CS Versión 04
	AYR-CS CARTA DE SERVICIOS. ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	Diciembre 2020 Página 10 de 15

sometidas.

2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas o sugerencias presencialmente en el Registro General o Auxiliar de la Universidad de Córdoba y en otros lugares de presentación admitidos legalmente, o de forma telemática a través del procedimiento habilitado al efecto en la Sede Electrónica de la Universidad de Córdoba (Quejas, Sugerencias y Felicitaciones). En este último caso, es necesario que el usuario disponga de un sistema de firma como el certificado digital de la FNMT o el DNI electrónico.

Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente en las oficinas de Registro de la Universidad de Córdoba, el usuario cumplimentará y firmará el formulario diseñado al efecto. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. Formuladas las quejas o sugerencias los usuarios recibirán constancia de su presentación.

Tramitación

Se regula en el Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba (BOJA núm. 144, de 23 de julio de 2013).

El usuario podrá conocer en todo momento el estado de la tramitación de su queja o sugerencia en el Servicio de Calidad y Planificación, unidad responsable del sistema, y, en caso de haberla presentado de forma telemática, en el apartado "Mis solicitudes" de la Sede Electrónica.

El Servicio de Calidad y Planificación remitirá la queja o sugerencia al Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica. Una vez recibida la queja o sugerencia en este Servicio, se dará contestación al interesado en el plazo máximo de 20 días hábiles, informándole, en su caso, de las actuaciones realizadas o de las medidas adoptadas. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/ AYR-CS Versión 04
	AYR-CS CARTA DE SERVICIOS. ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	Diciembre 2020 Página 11 de 15

Para contactar con las distintas áreas del Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Archivo General

- *Dirección postal:* Rectorado de la Universidad de Córdoba, Avda. de Medina Azahara nº 5, 14071 Córdoba.
- *Teléfonos:* 957 218 050
- *Correo electrónico:* archivo@uco.es.

Registro General

- *Dirección postal:* Rectorado de la Universidad de Córdoba, Avda. de Medina Azahara nº 5, 14071 Córdoba.
- *Teléfonos:* 957 218 035 y 957 218 012.
- *Correo electrónico:* registro@uco.es.

Registro Auxiliar del Campus de Rabanales

- *Dirección postal:* Campus Universitario de Rabanales, Edificio de Gobierno, Ctra. Madrid-Cádiz, km. 396-A, 14071 Córdoba.
- *Teléfono:* 957 212 680.
- *Correo electrónico:* registro@uco.es.

Administración Electrónica

- *Dirección postal:* Rectorado de la Universidad de Córdoba, Avda. de Medina Azahara nº 5, 14071 Córdoba.
- *Teléfono:* 957 212 098.
- *Correo electrónico:* e-administracion@uco.es.

Página web

Página web del Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica:
<https://www.uco.es/gestion/archivoyregistro/>

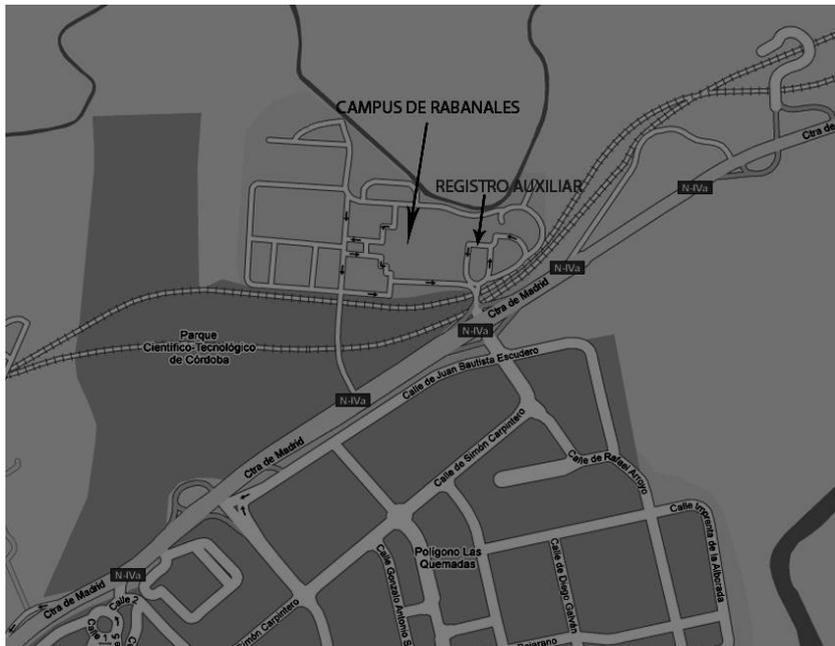


Planos de situación

Archivo General, Registro General y Administración Electrónica



Registro Auxiliar del Campus de Rabanales



 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/ AYR-CS Versión 04
	AYR-CS CARTA DE SERVICIOS. ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	Diciembre 2020 Página 13 de 15

Formas de acceso y transporte

A las distintas áreas del Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica se puede acceder mediante transporte público. Se pueden consultar en la web de Aucorsa.

3. INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

Los servicios ofrecidos por el Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica recogidos en esta Carta, se prestarán de acuerdo a los compromisos de calidad siguientes:

1. Distribuir las solicitudes genéricas electrónicas en el mismo día de su presentación o en el siguiente hábil.
2. Atender las solicitudes de consulta y préstamo de documentos en el mismo día de su recepción o en el siguiente hábil.
3. Contribuir a la mejora de los procedimientos de la Sede Electrónica.
4. Impartir las acciones formativas sobre Administración Electrónica propuestas por los órganos de dirección consiguiendo una valoración positiva.
5. Recabar la opinión de los usuarios sobre los servicios prestados a través de las encuestas de satisfacción y analizar sus resultados.

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta, los compromisos de calidad se revisan de forma semestral en las reuniones del equipo de proceso, del mismo modo se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Córdoba:

1. Porcentaje de incremento de transferencias realizadas respecto al año anterior.
2. Porcentaje de consultas y préstamos atendidos en el mismo día de su recepción o en el siguiente hábil.
3. Porcentaje de solicitudes genéricas (electrónicas) gestionadas en el mismo día de su presentación o en el siguiente hábil.
4. Porcentaje de incremento de solicitudes genéricas recibidas con respecto a las del mismo mes del año anterior.



5. Porcentaje de procedimientos implantados anualmente en la Sede Electrónica con respecto a los del año anterior.
6. Porcentaje de incremento de solicitudes presentadas mensualmente a través de la Sede Electrónica con respecto al mes del año anterior.

El análisis de los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores habrá de desembocar en la toma de decisiones que se requieran para mejorar la calidad y lograr el cumplimiento completo de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios.

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

Cuando un usuario considere que no se han cumplido los compromisos declarados, podrá formular la consiguiente queja por cualquiera de los medios indicados.

Recibida una queja por incumplimiento de compromisos se adoptarán las medidas de subsanación precisas que garanticen el restablecimiento del compromiso incumplido, comunicándose al interesado.

3.4.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Horario de atención al público

Archivo General y Administración Electrónica

El horario de atención al público es de lunes a viernes, ambos inclusive, de 9:00 a 14:00 horas. En los periodos de reducción horaria que se establezcan en el calendario laboral, la atención se prestará de 9:00 a 13:00 horas.

Registro General y Registro Auxiliar del Campus de Rabanales

El horario de atención al público es de lunes a viernes, ambos inclusive, de 9:00 a 14 horas.

Durante los períodos de reducción horaria establecidos por el Calendario Laboral del Personal de Administración y Servicios, el horario de atención será de 9 a 13.30 horas, salvo durante el plazo de solicitud de revisión de las pruebas de Evaluación para el Acceso a la Universidad, que será de 9 a 14 horas.

Por razones organizativas, el Registro Auxiliar del Campus de Rabanales estará cerrado durante los periodos no lectivos de Semana Santa, Navidad y Feria de Córdoba y durante el

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/ AYR-CS Versión 04
	AYR-CS CARTA DE SERVICIOS. ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	Diciembre 2020 Página 15 de 15

mes de agosto, permaneciendo en servicio en dichos periodos el Registro General, en horario reducido de 9:00 a 13:00 horas.