

ESTRUCTURA Y CONTENIDOS MÍNIMOS DE CARTAS DE SERVICIOS, de acuerdo a la NORMA UNE 93200:2008 ¹

ESTRUCTURA	CONTENIDO DEL APARTADO	EJEMPLO DE TEXTO
<p>3.1 Información</p> <p>a) Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta.</p>	<p>Explicar los fines del archivo y los objetivos que persigue con la publicación de la Carta.</p>	<p>El Archivo de la Universidad X es la unidad responsable de organizar, proteger, custodiar, dar acceso y difundir el patrimonio documental universitario, mediante una oferta de servicios y recursos para apoyar la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa, satisfacer las necesidades de información y participar en los procesos de creación del conocimiento.</p> <p>Se elabora y se hace pública la presente Carta con el objeto de comunicar los servicios que ofrece el Archivo X y los compromisos de calidad asociados a los mismos, así como los derechos y obligaciones de los usuarios, en orden a satisfacer sus necesidades y expectativas.</p>
<p>3.1 Información</p> <p>b) Datos identificativos de la organización y de los servicios objeto de la Carta.</p>	<p>Identificar la organización y el servicio objeto de la Carta especificando la denominación completa y el área responsable.</p>	<p>Universidad X Archivo X</p>
<p>3.1 Información</p> <p>c) Relación de los servicios prestados.</p>	<p>Enumerar exclusivamente los servicios sobre los que se asumen compromisos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta de documentos. 2. Obtención de copias, compulsas y certificaciones de documentos. 3. Préstamo de documentos a las unidades administrativas de la Universidad. 4. Préstamos externos a otras instituciones, para fines culturales, de tutela, inspección, etc. 5. Recepción y custodia de la documentación producida y recibida por la Universidad. 6. Consulta del fondo de la biblioteca auxiliar del Archivo. 7. Formación y asesoramiento a usuarios. 8. Información y difusión de los fondos documentales y servicios propios. 9. Información y referencia sobre otros archivos y fuentes documentales. 10. Recepción y resolución de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios en relación a los servicios ofertados por el Archivo.
<p>3.1 Información</p> <p>d) Información de contacto con la organización prestadora del servicio.</p>	<p>Especificar las direcciones postales, telefónicas y telemáticas, la forma de acceso y medios de transportes, así como horarios y lugares de atención al público.</p>	<p>Archivo de la Universidad X Horario de atención: X Dirección postal: X Teléfono/s: X Fax: X Correo electrónico : X Página web: X Cómo llegar (líneas de transporte, planos de situación, etc.): X</p>
<p>3.1 Información</p> <p>e) Derechos y obligaciones concretos de los usuarios con los servicios que se prestan.</p>	<p>Recoger los derechos y obligaciones establecidos por el archivo, y los reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente.</p>	<p>Derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceder a los documentos que custodia el Archivo, salvo los que estén sujetos a otras normativas relativas a protección de datos, propiedad intelectual, etc. • Obtener información sobre los fondos custodiados y los servicios propios. • Disponer de espacios y equipamientos para realizar las actividades de consulta de los fondos. • Conocer el estado de la tramitación de sus solicitudes. • La confidencialidad de los datos e informaciones que pudieran afectarle.

		<ul style="list-style-type: none"> • Relacionarse con el Archivo utilizando medios electrónicos y a elegir, entre los medios disponibles, el canal que decida el usuario. • Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios prestados por el Archivo, así como a recibir respuestas. • Ser tratados por el personal del Archivo con respeto y consideración y a obtener la información de manera eficaz y rápida. <p>Obligación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la normativa del Archivo. • Respetar la integridad de los fondos documentales. • Tratar con respeto y corrección al personal del Archivo.
<p>3.1 Información</p> <p>f) Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan, si las hubiera.</p>	<p>Relacionar la legislación vigente que afecta a los servicios objeto de la Carta.</p>	<p>Legislación General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (BOE 14 mayo 1982). - Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 14 diciembre 1999). - Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 17 enero 2007). - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 27 noviembre 1992). - Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. (BOE 29 junio 1985). - Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE 22 abril 1996). - Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que modifica el texto refundido de la Ley de la Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE 8 julio 2006). - Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE 23 junio 2007). Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE 18 noviembre 2009). <p>Legislación Autonómica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley de Archivos de la Comunidad Autónoma correspondiente. - Ley de Patrimonio Histórico de la Comunidad Autónoma correspondiente. <p>Legislación universitaria propia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estatutos de la Universidad correspondiente. - Reglamento del Archivo Universitario correspondiente. - Normativa de la Comisión Calificadora correspondiente en materia de acceso. <p>Normativa del Archivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa sobre transferencias - Normativa sobre consultas - Normativa sobre préstamo

<p>3.1 Información</p> <p>g) Formas de participación.</p>	<p>Recoger la forma de participación de los usuarios, al menos, en los procesos de revisión de la Carta.</p>	<p>Los mecanismos formales de participación de los usuarios se realizan a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de opinión - Reuniones con grupos de interés (investigadores, gestores, etc.)
<p>3.1 Información</p> <p>h) Fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia.</p>		<p>En X fecha, la Carta de Servicios ha sido aprobado por (la autoridad competente).</p> <p>Estará vigente hasta su revisión y actualización cada X años², por el Archivo X responsable de su elaboración con el fin de que los servicios definidos, los compromisos y los indicadores que en ella se recogen reflejen en todo momento la realidad del Servicio ofrecido.</p>
<p>3.2 Compromisos de calidad e indicadores</p>	<p>Incluir los compromisos de calidad e indicadores que permiten medir su cumplimiento.</p>	<p>Compromisos de calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servir la documentación en un plazo de máximo de X horas/días, desde la recepción de la solicitud. 2. Envío de las copias, compulsas y certificaciones en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud. 3. Envío de préstamos a las unidades administrativas de la Universidad en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud. 4. Envío de préstamos externos a otras instituciones para fines culturales en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud. 5. Envío de préstamos externos a otras instituciones para fines de tutela, inspección, etc. en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud. 6. Puesta a disposición de los usuarios de la documentación producida y recibida por la Universidad en un plazo máximo de X días/meses desde su recepción. 7. Servir las peticiones de consulta del fondo de la biblioteca auxiliar del Archivo en un plazo máximo de X horas/días, desde la recepción de la solicitud. 8. Oferta de sesiones formativas a los usuarios X veces al año. 9. Difusión de las novedades que afecten a los fondos documentales y servicios propios. 10. Información y referencia sobre otros archivos y fuentes documentales en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud. 11. Resolución de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios en relación a los servicios ofertados por el Archivo en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud. <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de documentación servida en el plazo máximo de X horas/días, desde la recepción de la solicitud. 2. Porcentaje de copias, compulsas y certificaciones servidas en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud. 3. Porcentaje de préstamos servidos a las unidades administrativas de la Universidad en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud. 4. Porcentaje de préstamos externos a otras instituciones para fines culturales servidos en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud. 5. Porcentaje de préstamos externos a otras instituciones para fines de tutela, inspección, etc. servidos en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud. 6. Porcentaje de la documentación producida y recibida por la Universidad puesta a disposición de los usuarios en el plazo máximo de X días/meses desde la recepción de la solicitud. 7. Porcentaje de material bibliográfico servido por la biblioteca auxiliar del archivo en el plazo

		<p>máximo de X horas/días, desde la recepción de la solicitud.</p> <p>8. N° de sesiones formativas ofertadas anualmente.</p> <p>9. N° de usuarios que han recibido las sesiones formativas ofertadas anualmente.</p> <p>10. N° de acciones de difusión de los fondos documentales y servicios propios realizadas anualmente.</p> <p>11. Porcentaje de consultas de información y referencia sobre otros archivos y fuentes documentales resueltas en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud.</p> <p>12. Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios en relación con los servicios ofertados por el Archivo resueltas en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud.</p>
3.3. Mecanismos de comunicación externa e interna	Establecer los mecanismos para dar a conocer la Carta.	<p>Difusión interna a través de los medios de cada universidad: presentaciones públicas, intranet, espacios compartidos, boletines internos, etc.</p> <p>Difusión externa a través de la web corporativa, web del archivo, encuentros profesionales, publicaciones, medios de comunicación, etc.</p> <p>Edición y difusión, interna y externa, de versiones impresas de la Carta de Servicios íntegra o resumida.</p>
3.4. Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos	Establecer medidas de subsanación o compensación ante el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta.	Se ha establecido un conjunto de indicadores a disposición de los usuarios en la versión de la Carta de Servicios, disponible en la web del Archivo. Ante el incumplimiento de los compromisos e indicadores se responderá mediante acciones correctivas, para evitar la repetición de los mismos.
3.5. Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado	<p>Especificar las formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones, relativas a los servicios prestados como al incumplimiento de los compromisos. También se deberá informar sobre el plazo de contestación.</p>	<p>Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones</p> <p>Ayúdenos a mejorar los Servicios del Archivo de la Universidad X</p> <p>Puede presentar sus quejas presencialmente en impresos normalizados que se encuentran en las dependencias del Archivo de la Universidad X, o electrónicamente a través del <i>Buzón</i> o el <i>Formulario para sugerencias, quejas y reclamaciones</i>, que se encuentran en la web del Archivo.</p> <p>Asimismo, el Archivo aceptará sus sugerencias y reclamaciones por cualquier otro canal de comunicación disponible en la Universidad.</p> <p>Las sugerencias, quejas y reclamaciones que se realicen se registrarán en el Archivo, pudiendo el usuario conocer el estado de la tramitación de las mismas.</p> <p>También puede hacernos llegar su opinión sobre la calidad del Archivo de la Universidad X cumplimentando en la sede del Archivo o vía Web la <i>Encuesta de satisfacción sobre los Servicios prestados por el Archivo</i>.</p>

		Plazo de contestación La resolución de las quejas, sugerencias y reclamaciones les serán notificadas al usuario en el plazo máximo de X días, desde la recepción de la solicitud y por el mismo canal utilizado por él o por el que él indique.
--	--	---

¹ Norma española UNE 93200:2008. *Cartas de Servicios. Requisitos*. Madrid: AENOR, 2008.

² Al menos cada 2 años (*Norma española UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos*, p. 8)