

# Carta de servicios

Sección de Gestión de Documentos y Archivo General

**Secretaría General**

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA - NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA



Resumen Revisiones		
Número revisión:	Fecha:	Motivo modificación:
Rev.00	Diciembre 2012	Creación de la Carta de Servicios
Rev.01	Abril 2016	Modificaciones en la tabla de servicios
Rev.02	Abril 2017	Modificaciones en la tabla de servicios
Rev.03	Febrero 2019	Modificación en la normativa

upna

Universidad Pública de Navarra  
Nafarroako Unibertsitate Publikoa

## 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 de la Secretaría General 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://www.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

- **Integridad.** Supone actuar con entereza moral y de acuerdo a principios, con rectitud y honradez. Este valor se aplica a las personas en las que se puede confiar.
- **Esfuerzo.** Consiste en el fomento de la fuerza de voluntad, capacidad de lucha y de sacrificio orientadas a la resolución de problemas, la superación de conflictos y la consecución de objetivos, tanto personales como colectivos orientados al interés común.
- **Innovación.** Contempla la introducción de alguna novedad, o varias, en un ámbito, contexto, conocimiento, método, procedimiento o producto.
- **Responsabilidad con el entorno.** Compromiso universitario para actuar de acuerdo con los intereses generales de la sociedad de la que forma parte, haciendo uso de sus recursos con criterios de sostenibilidad.

## Servicios, compromisos e indicadores

Servicio	Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
<b>Asesoramiento técnico sobre gestión documental al usuario interno.</b>	Asesorar en un plazo máximo de un día laborable.	Porcentaje anual de orientaciones técnicas dadas en plazo.	95%
<b>Apoyo al usuario de la aplicación informática de Archivo.</b>	Resolver las dudas e incidencias en un plazo máximo de un día laborable.	Porcentaje anual de dudas e incidencias atendidas en plazo.	95%
<b>Recepción de transferencias de documentos.<sup>(1)</sup></b>	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%
<b>Elaboración de instrumentos de descripción normalizados.<sup>(2)</sup></b>	Describir en el año todas las transferencias recibidas durante el transcurso del mismo.	Porcentaje de transferencias descritas en plazo.	95%
<b>Custodia y conservación del patrimonio documental.</b>	Describir y digitalizar las resoluciones transferidas al Archivo anualmente.	Sí/No.	Realizar en plazo
<b>Consultas internas de documentación.<sup>(3)</sup></b>	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%
<b>Préstamo interno de documentación.</b>	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%
<b>Difusión.</b>	Mantener actualizada la información en la página Web del Archivo General.	Porcentaje anual de modificaciones incluidas en plazo.	95%
<b>Consultas externas de documentación.</b>	Proporcionar información en un plazo máximo de un día laborable sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimientos de consulta de documentación.</li> <li>▪ Búsqueda de documentos con valor histórico en los instrumentos de descripción.</li> <li>▪ Reprografía.</li> </ul>	Porcentaje anual de informaciones atendidas en plazo.	95%

<sup>(1)</sup> **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.

<sup>(2)</sup> **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

<sup>(3)</sup> **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

[Reglamento del Archivo General de la Universidad Pública de Navarra](#)

[Política de Gestión de Documentos Electrónicos](#)

[Instrucciones sobre Gestión de Documentos](#)

[Política General de Gestión Documental](#)

## Direcciones y horarios

Sección de Gestión Documental y Archivo General

Edificio de Las Sóforas

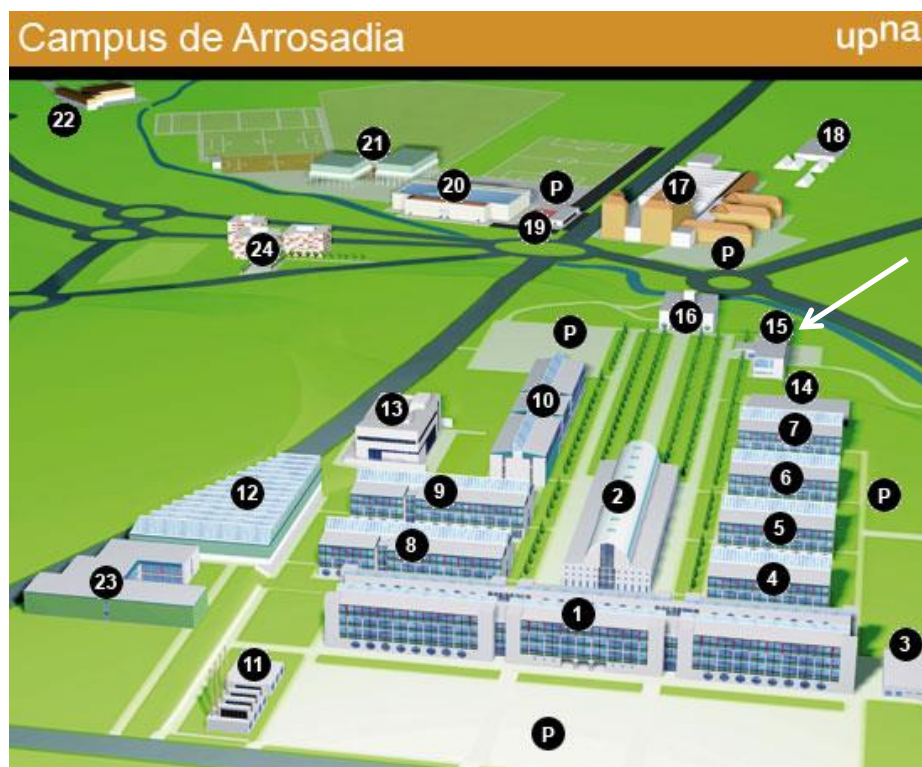
Campus de Arrosadía, s/n

31006 Pamplona

Atención al público:

- [archivo@unavarra.es](mailto: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