CARTA DE SERVICIOS DE ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Archivo, Registro y Administración Electrónica	Grupo de Mejora	Grupo de Mejora
Fecha: 28/11/2012	Fecha: 04/12/2012	Fecha: 12/12/2012

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	24/07/2009	Edición inicial
01	12/12/2012	Incorporación de nuevos compromisos e indicadores de calidad

ÍNDICE

ÍNDICE.....2

1.- PRÓLOGO.....3

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....3

2.1.- Misión, visión y valores.....3
2.2.- Datos identificativos.....5
2.3- Enumeración de los servicios que presta y de los principales procedimientos que se tramitan. 6
2.4.- Derechos concretos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios prestados.....6
2.5.- Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios.....8
2.6.- Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios. 9
2.7.- Disponibilidad y acceso al sistema de quejas y sugerencias de la Universidad de Córdoba.....12
2.8.- Ubicación, acceso y transporte.....13

3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE.....15

3.1.- Compromisos de calidad asumidos.....15
3.2.- Indicadores de calidad utilizados.....16
3.3.- Sistemas de aseguramiento de la calidad.....17
3.4.- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.....17

4.- DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.....18

1. PRÓLOGO

A través de la Carta de Servicios del Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Córdoba se quiere reflejar una manera de trabajar y, a la vez, expresar una 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 sobre 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

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 implantación y desarrollo de la administración electrónica en la Universidad de Córdoba conforme a los requerimientos legales y las directrices de la Comisión de Administración Electrónica. Impartir cursos de formación y favorecer la necesaria gestión del cambio.
- 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

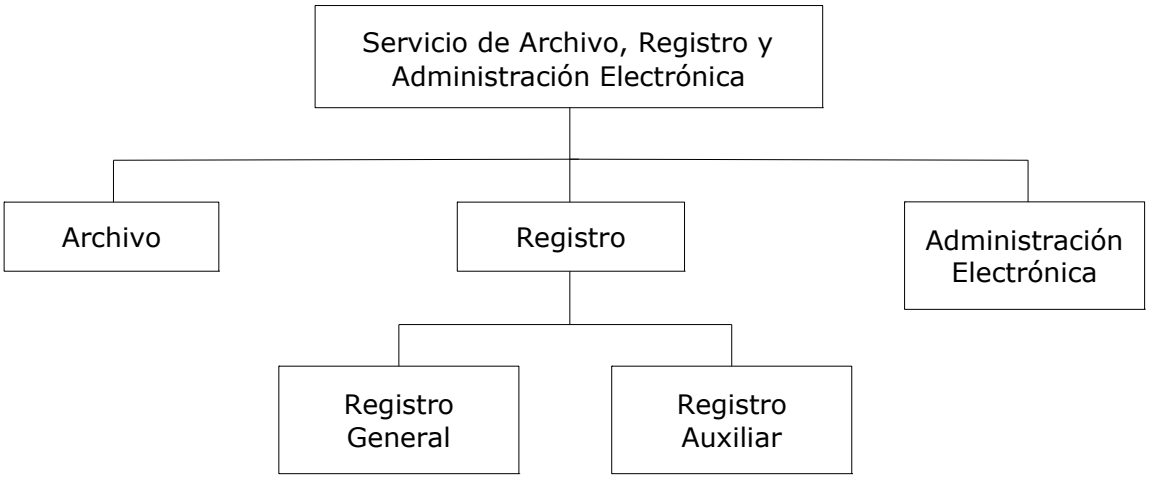
Los valores en los que el Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica pone especial interés son:

- 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

El Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Córdoba se crea en la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios Funcionario, aprobada en Consejo de Gobierno de fecha 17 de marzo de 2010 (BOJA, n. 58, de 14 de junio de 2010), y se encuadra dentro del área de Secretaría General.

Dicho Servicio está estructurado en tres áreas: Archivo, Registro y Administración Electrónica, cada una de las cuales desempeña funciones diferentes pero vinculadas por un nexo común, la gestión de los documentos, en cualquier soporte y formato, a lo largo de su ciclo de vida, desde su recepción o creación hasta su disposición final.



2.3. Enumeración de los servicios que presta y de los principales procedimientos que tramita.

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 o de otra Administración Pública, con la que se mantenga convenio al efecto.
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 custodia y conservación.
5. Facilitar la consulta y la reproducción de los documentos depositados en el Archivo General, en los términos establecidos en la legislación vigente sobre la materia.
6. Prestar documentos a los servicios y unidades de la Universidad de Córdoba 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.

2.4. Derechos concretos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios prestados

Además de los enumerados en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios del Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica tienen, entre otros, los siguientes derechos:

1. Ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y personalizadamente.
2. Presentar solicitudes, escritos y comunicaciones, así como los documentos que las acompañen, con las excepciones establecidas en la normativa.
3. Obtener recibos de presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
4. Obtener copias selladas de los documentos originales que aporten cuando éstos deban obrar en el procedimiento.
5. Recuperar los documentos originales, previa compulsa de sus copias, cuando aquellos no deban obrar en el procedimiento.
6. 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. Recibir asesoramiento sobre el proceso de obtención y descarga del dicho certificado.
7. Acceder libre y gratuitamente a la sala de consulta del Archivo General en el horario y días establecidos, con las condiciones derivadas de la normativa vigente, previa acreditación y aceptación de las normas internas del Archivo General de la Universidad de Córdoba.
8. 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. Recibir información y orientación sobre los fondos documentales del Archivo General de la Universidad de Córdoba.
10. Acceder a los documentos y a su reproducción, según las normas y procedimientos establecidos.
11. Solicitar certificados y compulsas de documentos, de acuerdo a la normativa vigente.
12. Obtener información sobre Administración Electrónica en general y recibir asesoramiento en el uso de las aplicaciones y la plataforma de Administración Electrónica implantadas en la Universidad de Córdoba.
13. Disponer de un teléfono y una dirección de correo electrónico a través de los cuales acceder a dicha información, asesoramiento y, en su caso, comunicar incidencias.
14. 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.

15. 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.

16. Disponer de un sistema que permita formular quejas y sugerencias sobre los servicios prestados.

17. Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la legislación vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

2.5. Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicio

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 y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta y a los procedimientos establecidos por la Universidad de Córdoba.
- Mediante los escritos que sobre cualquier materia se presenten directamente o se envíen por correo postal al Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica (Rectorado de la Universidad de Córdoba, Avda. Medina Azahara nº 5, 14071 Córdoba) o 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 y actualizada 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 280/2003, de 7 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Córdoba (BOJA, n. 206, de 27 de octubre), modificados por Decreto 94/2005, de 29 de marzo (BOJA, n. 77, de 21 de abril) y por Decreto 234/2011, de 12 de julio (BOJA, n. 147, de 28 de julio).
- 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE, n. 285, de 27 de noviembre).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE, n. 298, de 14 de diciembre) y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, (BOE, n. 17, de 19 de enero de 2008).
- Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (BOE, n. 304, de 20 de diciembre).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE, n. 150, de 23 de junio), desarrollada por Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre (BOE, n. 278, de 18 de noviembre).
- 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 Esque-

ma Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (BOE, n. 25, de 29 de enero).

- Normas Técnicas de Interoperabilidad.
- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y la atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet) (BOJA, n. 134, de 15 de julio).
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los Registros y las Notificaciones Telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. (BOE n. 51, de 28 de febrero).
- Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica (BOE n. 307, de 24 de diciembre).
- Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro (BOE, n. 122, de 22 de mayo).
- Real Decreto 209/2003, de 21 de marzo, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos (BOE, n. 51, de 28 de febrero).
- Orden de 11 de octubre de 2006, por la que se establece la utilización de medios electrónicos para la expedición de copias autenticadas (BOJA, n. 209, de 27 de octubre).
- 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).
- Instrucción de la Secretaria General nº 1/2009, de 4 de mayo, que desarrolla el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Re-

gistro de Entrada y Salida de Documentos de la Universidad de Córdoba y de creación del Registro Electrónico de la Universidad de Córdoba.

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, n. 155, de 29 de junio).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE, n. 97, de 12 de abril).
- 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).

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 sometidas.

2.7. Disponibilidad y acceso al sistema de quejas y sugerencias 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 Registro Electrónico en el Portal de Administración Electrónica de la Universidad de Córdoba (http://e-administracion.uco.es). En este último caso, es necesario que el usuario disponga de certificado electrónico o de 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

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" del Portal de Administración 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, en un plazo máximo de 20 días hábiles se dará contestación al interesado, 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

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. Medina Azahara nº 5, 14071 Córdoba.
- *Teléfonos:* 957 218 159 y 957 218 050. *Fax:* 957 212 098
- *Correo electrónico:* archivo@uco.es.

Registro General

- *Dirección postal:* Rectorado de la Universidad de Córdoba, Avda. Medina Azahara nº 5, 14071 Córdoba.
- *Teléfonos:* 957 218 035 y 957 218 012. *Fax:* 957 218 030.
- *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 y fax:* 957 212 680.
- *Correo electrónico:* registro@uco.es.

Administración Electrónica

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

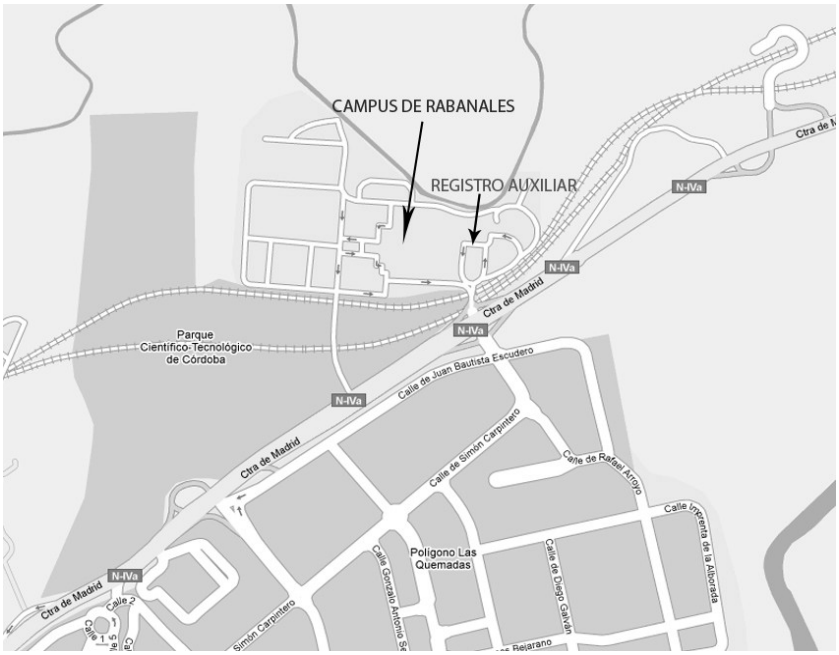
Página web

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

Planos de situación

Archivo General, Registro General y Administración Electrónica

Registro Auxiliar del Campus de Rabanales



Formas de acceso y transporte

A las distintas áreas del Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica se puede acceder mediante transporte público:

- *Archivo General, Registro General y Administración Electrónica:* Líneas urbanas de autobuses 02 y 8 (parada Medina Azahara). Otras líneas con paradas próximas: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 12 (parada Victoria-Puerta Gallegos) y 7, 9, 6, 5 y 2 (parada República Argentina)

- *Registro Auxiliar del Campus de Rabanales:* Líneas periféricas de autobuses E y Servicio Especial Rabanales (parada Campus de Rabanales, en ambos casos) y línea especial de tren Córdoba Central-Campus de Rabanales.

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. Registrar y disponer para su distribución las entradas y salidas de documentos el mismo día de su recepción.
2. Distribuir para su tramitación las solicitudes genéricas presentadas en el registro electrónico en las 24 horas laborables siguientes a su recepción.
3. Acreditar la identidad de las personas físicas que soliciten el certificado digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
4. Incrementar el número de transferencias de documentos realizadas por las unidades productoras al Archivo General.
5. Atender las solicitudes de consulta externa dentro de las 24 horas siguientes a su admisión por el Archivo General.
6. Servir las solicitudes de préstamo de documentos efectuadas por las unidades administrativas de la Universidad de Córdoba el mismo día de su recepción.

7. Incrementar el número de procedimientos, trámites y servicios para su tramitación electrónica.
8. Atender las solicitudes de información, asesoramiento e incidencias que planteen los usuarios de las aplicaciones de Administración Electrónica y del certificado digital de la FNMT.
9. Impartir las acciones formativas sobre Administración Electrónica propuestas por los órganos de dirección consiguiendo una valoración positiva.
10. 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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta, 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 documentos registrados de entrada y dispuestos para su distribución el mismo día de su recepción.
2. Porcentaje de solicitudes genéricas presentadas en el Registro Electrónico tramitadas dentro de las 24 horas laborables siguientes a su recepción.
3. Porcentaje de documentos registrados de salida y dispuestos para su distribución el mismo día de su recepción.
4. Porcentaje de acreditaciones de usuarios para la obtención del certificado digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre realizadas.
5. Número de transferencias de documentos realizadas por las unidades productoras al Archivo General.
6. Porcentaje de consultas externas atendidas dentro de las 24 horas siguientes a su aceptación por el Archivo General.
7. Porcentaje de consultas y préstamos administrativos de documentos servidos el mismo día de la recepción de la solicitud.
8. Número de procedimientos estudiados y modelados para su implantación.

9. Número de solicitudes de información, asesoramiento e incidencias atendidas en materia de Administración Electrónica.
10. Valor medio del grado de satisfacción de los asistentes a los cursos de formación sobre Administración Electrónica.

3.3. Sistemas de aseguramiento de la calidad

A través de un plan de revisión de datos e información, se establece un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la permanente actualización de los datos correspondientes a los distintos indicadores de calidad establecidos, al objeto de comprobar el cumplimiento de los compromisos, corregir desviaciones y actualizar los estándares de calidad.

El Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica comprobará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad ofrecidos a través de:

- Mediciones de la expectativa de calidad.
- Encuestas de satisfacción.
- Seguimiento y control de las quejas y sugerencias presentadas, en los términos expresados en el punto 2.7 de esta Carta.

3.4. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento 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.

Los usuarios pueden formular queja por incumplimiento indicando, de la forma más precisa posible, el compromiso no atendido y la fecha correspondiente.

El usuario deberá indicar sus datos personales y firmar el escrito, pudiendo requerir la ayuda de los funcionarios en la formulación de la queja.

Recibida la queja por incumplimiento de compromisos en el Servicio de Archivo, Registro y Administración Electrónica, se adoptarán las medidas de subsanación precisas que garanticen el restablecimiento del compromiso incumplido, comunicándose al interesado.

4. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Horario de atención al público

Archivo General y Administración Electrónica

El horario de atención al público es de lunes a viernes, ambos inclusive, de 8:00 a 14:45 horas. En los periodos de reducción horaria que se establezcan en el calendario laboral la atención se prestará de 9:00 a 14:00 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 14:00 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 mes de agosto, permaneciendo en servicio en dichos periodos el Registro General, en horario reducido de 9:00 a 13:00 horas.