

CARTA DE SERVICIOS

# Servicio de Archivo



Universidad  
Francisco de Vitoria  
**UFV** Madrid

# MISIÓN Y VISIÓN

Los servicios a los que se refiere la presente Carta son prestados por el Servicio de Archivo de la Universidad Francisco de Vitoria, también conocido como Archivo General de la Universidad Francisco de Vitoria. Dependiente de la Secretaría General, es la unidad encargada de organizar, coordinar y dirigir eficazmente las actuaciones en materia de gestión, consulta y conservación documental de los departamentos y servicios de la UFV.



## MISIÓN

El Servicio de Archivo prevé y satisface las necesidades de información y documentación de los distintos departamentos y servicios de la Universidad para lograr una eficaz gestión administrativa y una óptima gestión y conservación documental y de la información, prestando servicio a la comunidad universitaria, proporcionando la documentación necesaria y dándole seguridad a través del trabajo cooperativo.



## VISIÓN

El Servicio de Archivo debe ofrecer un sistema coherente de tratamiento técnico del patrimonio documental que facilite su gestión y que garantice el acceso a la información, siendo motor de propuestas de cambio hacia la transformación digital para la mejora de la gestión administrativa de la Universidad.



## SERVICIOS PRESTADOS

- Transferencia, tratamiento y custodia de la documentación generada por los departamentos y servicios, garantizando su integridad.
- Acceso a la información y préstamo interno.
- Formación de usuarios en tareas de archivo de oficina y de consulta de la base de datos del Archivo.
- Coordinación de los servicios de digitalización que soliciten los departamentos con fines de conservación.
- Información y referencia sobre otras fuentes documentales.
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios con relación a los servicios ofertados por el Archivo.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Proporcionar atención personalizada ofreciendo un trato amable y utilizando un lenguaje claro y adecuado al perfil del usuario.
- Procesar las transferencias de documentación en el plazo máximo de 2 meses.
- Resolver las consultas y préstamos solicitados por los departamentos y servicios en un plazo máximo de 48 horas.
- Velar por las condiciones de conservación y custodia de la documentación depositada en el Archivo.
- Impartir a los usuarios la formación e información necesaria una vez que lo solicite el departamento en un plazo máximo de 15 días.
- Información y referencia sobre otras fuentes documentales en el plazo máximo de 3 días desde la recepción de la solicitud.
- Respuesta de sugerencias, reclamaciones o quejas de los usuarios en el plazo máximo de 5 días desde la recepción de éstas.



## INDICADORES

- Índice de satisfacción del usuario a través de la encuesta de satisfacción del Servicio de Archivo.
- Porcentaje de transferencias procesadas en plazo.
- Porcentaje de consultas y préstamos resueltos en plazo.
- Mantener la conservación documental sin incidencias.
- Porcentaje de sesiones de formación de usuarios atendidas en plazo.
- Índice de satisfacción del usuario del archivo a través de la encuesta de Evaluación de los Servicios de la UFV.
- Porcentaje de sugerencias, reclamaciones o quejas resueltas en plazo.



[archivo@ufv.es](mailto:archivo@ufv.es)

[www.ufv.es](http://www.ufv.es)



**HORARIO DE ATENCIÓN  
AL PÚBLICO:**

Lunes a jueves: 9.30 - 17.30 h.

Viernes: 9.30 - 13.30 h.

**25**  
ANIVERSARIO



Universidad  
Francisco de Vitoria  
**UFV** Madrid

**Universidad Francisco de Vitoria**

**Servicio de Archivo**

Edificio Central Módulo 1. 1ª Planta  
Ctra. Pozuelo - Majadahonda, km. 1,800  
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)