

SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO UNIVERSITARIO 2022

COMPROMISO	ODS	INDICADOR	ESTANDAR DE CALIDAD	DATOS 2022	OBSERVACIONES (Acciones de mejora, si procede)	¿Se consigue el objetivo?
1-Servir la documentación solicitada a las unidades administrativas en un plazo máximo de 24 horas, desde la recepción de la solicitud.	    	Porcentaje de acciones de documentación servida a las unidades administrativas en el plazo máximo de 24 horas, desde la recepción de la solicitud.	100%	116		✘
2-Facilitar la documentación demandada por usuarios externos en un plazo máximo de 1 mes, desde la recepción de la solicitud	  	Porcentaje de acciones de documentación facilitada a los usuarios externos en el plazo máximo de 1 mes, desde la recepción de la solicitud	100%	3 solicitudes terminaron en consulta 6 solicitudes no terminaron en consulta	Para el cálculo del indicador se tiene en cuenta las solicitudes recibidas, ya que no todas las solicitudes terminan en consulta, unas veces porque el expediente no obraba en poder del Archivo y otras veces porque el solicitante no	✘



					reunía los requisitos que el nivel de acceso a la documentación requería, en este último caso, se desvió la solicitud al servicio pertinente o a Secretaría General	
3-Entrega de las tesis doctorales para su consulta en el plazo máximo de 24 horas, desde la recepción de la solicitud		Porcentaje de acciones de consultas de tesis doctorales, entregadas en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la petición	100%	15 tesis consultadas 178 solicitudes de consulta fueron desestimadas por no reunir los requisitos legales	Para el cálculo del indicador se tiene en cuenta la gestión de la solicitud, se incluyen las solicitudes de consulta electrónica de las tesis con embargo en DIGITUM, y que por tanto el autor tiene que dar su aprobación.	



<p>4-Entrega de las tesis doctorales para su reproducción parcial o tomar notas, incluido las solicitas por Préstamo Interbibliotecario, en el plazo máximo de 5 días hábiles, desde la recepción de la solicitud</p>		<p>Porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la petición.</p>	<p>100%</p>	<p>14</p>	<p>Para el cálculo del indicador se tiene en cuenta la gestión de la solicitud que da lugar a la puesta en marcha de la búsqueda del autor, que tiene que dar su aprobación, ya que en algunos casos nos resulta imposible localizar al autor y en otros el autor no autoriza la reproducción de la tesis (8 en exposición pública)</p>	
<p>5-Envío de copias a las unidades administrativas en el plazo máximo de 72 horas desde la recepción de la solicitud.</p>		<p>Porcentaje de acciones de copias enviadas entregadas en el plazo máximo de 72 horas, desde la recepción de la petición.</p>	<p>100%</p>	<p>32 peticiones * 822 páginas digitalizadas</p>	<p>* dato extraído de la aplicación Jira</p>	



<p>6-Resolución de las sugerencias, quejas y reclamaciones en el plazo máximo de 24 horas</p>		<p>Porcentaje de acciones de sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios en relación con los servicios ofertados por el Archivo Universitario respondidas en el plazo máximo de 24 horas</p>	<p>100%</p>	<p>0</p>		
---	--	--	-------------	----------	--	--

COMPROMISOS	PORCENTAJE	INDICADOR
Cumplidos	100%	
En vías de cumplimiento	Hasta el 50%	
No cumplidos	Desde el 49%	

