

**CARTA DE SERVICIOS
DEL
ARCHIVO UNIVERSITARIO**

ÍNDICE

1. DATOS GENERALES Y LEGALES.	3
1.1. Datos identificativos y objetivos.	3
1.2. Servicios.	4
1.3. Usuarios.	6
1.4. Formas de participación de los usuarios.	7
1.5. Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.	7
1.6. Normativa reguladora.	7
2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.	9
2.1. Compromisos de Calidad.	9
2.2. Indicadores.	9
3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.	10
3.1. Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.	10
3.2. Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.	10
3.3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.	11
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.	11
5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.	12
5.1. Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.	12
5.2. Situación, medios de acceso y transporte.	12
5.3. Horarios.	12
5.4. Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.	13

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 28/06/2013
		Página 3 de 13 CS-ARC
Archivo Universitario		

1 DATOS GENERALES Y LEGALES.

1.1 Datos identificativos y objetivos.

El Archivo Universitario es el servicio de apoyo a la administración, la docencia y la investigación que tiene encomendada la gestión, la organización, el control, la conservación, el acceso y la difusión de la documentación administrativa o histórica, de la Universidad de Castilla-La Mancha (en adelante, UCLM), en cualquier soporte, incluido el electrónico con el fin de garantizar la utilidad del patrimonio documental universitario como salvaguarda de derechos de los usuarios en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, y la difusión del patrimonio documental universitario como recurso de información para la gestión corporativa, la investigación científica y la gestión del conocimiento.

Los fines del Archivo Universitario son:

- Participar con los órganos de gobierno y administración universitarios en el diseño, ejecución y mantenimiento de la política archivística y del Sistema de Archivos de la UCLM como su principal instrumento de ejecución.
- Garantizar la utilidad del Patrimonio Documental de la UCLM como salvaguarda de derechos en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, llevando a cabo la correcta gestión y proceso técnico de la documentación universitaria.
- Garantizar la difusión del Patrimonio Documental de la UCLM como fuente de información para la gestión institucional y la investigación científica llevando a cabo la correcta gestión del acceso y la difusión de la documentación entre la comunidad universitaria y la sociedad.
- Colaborar y cooperar con otras universidades e instituciones, públicas o privadas, nacionales e internacionales, en materia de Patrimonio Documental, Archivos y Archivística.

El Archivo Universitario tiene como principales funciones las siguientes:

- Recoger, seleccionar, organizar, describir, conservar, servir y difundir los fondos del Archivo Universitario y el Patrimonio Documental de la Universidad con el fin de garantizar su utilidad como salvaguarda de derechos, en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, y como fuente de información, facilitando su acceso y difusión entre la comunidad universitaria y los ciudadanos en general.
- Colaborar con los órganos de gobierno y administración universitarios en el establecimiento de la política archivística de la institución.
- Diseñar, implantar, desarrollar y mantener el Sistema de Archivos de la UCLM.
- Dirigir, coordinar, asesorar y asistir técnicamente a los archivos que integran el Sistema de Archivos de la UCLM.
- Realizar estudios de identificación y valoración de series documentales.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 28/06/2013
	Archivo Universitario	Página 4 de 13 CS-ARC

1.2 Servicios.

1.2.1 Recogida y transferencia de documentos y expedientes administrativos.

- Este servicio permite transferir los documentos y expedientes administrativos desde las unidades productoras al Archivo Universitario para su custodia, gestión, preservación, acceso y difusión.
- Se trata de un servicio interno regulado por el *procedimiento AGU-01. Recogida y transferencia de documentos*.
- Está dirigido al Personal de Administración y Servicios de las unidades productoras.
- Se presta mediante cita previa concertada entre la unidad productora y el Archivo Universitario.
- Se accede previa validación en <https://cau.uclm.es>

1.2.2 Gestión de trabajos de investigación.

- Este servicio permite incorporar al Archivo Universitario las tesis doctorales, proyectos fin de grado, fin de carrera y similares remitidas por las unidades tramitadoras para su custodia, gestión, preservación, acceso y difusión en las comunidades *Archivo Universitario* y *Tesis Doctorales y trabajos fin de Máster y Grado* del repositorio institucional de la UCLM *RUIdeRA* <https://ruidera.uclm.es> administradas por el Archivo Universitario.
- Se trata de un servicio interno regulado por el *procedimiento AGU-04. Gestión de trabajos de investigación*.
- Está dirigido al Personal de Administración y Servicios de las unidades tramitadoras.
- Se presta previa solicitud de la unidad tramitadora en el transcurso de la recogida anual por cita previa o de una recogida extraordinaria.
- Se accede previa validación en <https://cau.uclm.es>

1.2.3 Servicio de acceso web a BAUL.

- Este servicio permite conocer qué documentos se conservan en el Archivo Universitario, e información diversa sobre ellos, accediendo vía web a la base de datos del Archivo Universitario en línea (BAUL), administrada por el Archivo Universitario.
- Se trata de un servicio externo regulado por el *procedimiento AGU-06. Proceso técnico de los documentos*.
- Está dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.
- Se presta mediante validación automática de usuario con perfil público en <http://www.uclm.es/archivo> y de usuarios con perfiles corporativos en <https://intranet.uclm.es>

1.2.4 Información documental y/o de referencia sobre archivos y documentos.

- Este servicio permite plantear consultas y recibir orientación sobre cualquier cuestión relacionada con la gestión documental, los documentos, las fuentes documentales y los archivos.

- Se trata de un servicio externo regulado por el procedimiento *AGU-12. Acceso a la información documental y/o de referencia.*
- Está dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.
- Se presta de modo presencial, por teléfono, fax o correo postal dirigido al Archivo Universitario, o previa validación en <https://cau.uclm.es>

1.2.5 Difusión de productos informativos web.

- Este servicio permite conocer el patrimonio documental de la UCLM y los servicios del Archivo Universitario
- Se trata de un servicio externo regulado por el procedimiento *AGU-13. Difusión de productos informativos web.*
- Está dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.
- Se presta libremente en <https://www.uclm.es/archivo>

1.2.6 Acceso externo a los documentos.

- Este servicio permite acceder a la consulta y reproducción de los documentos transferidos al Archivo Universitario.
- Se trata de un servicio externo regulado por el procedimiento *AGU-17. Acceso externo a los documentos.*
- Está dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.
- Se presta, previa autorización de la Secretaría General de la UCLM, solicitada mediante el impreso normalizado, accesible en www.uclm.es/archivo/servicio/formularios_acceso.asp presentado en Registro General, presencialmente o por correo postal.

1.2.7 Acceso interno a los documentos.

- Este servicio permite acceder a la consulta, el préstamo y la reproducción de los documentos transferidos al Archivo Universitario.
- Se trata de un servicio interno regulado por el procedimiento *AGU-18. Acceso interno a los documentos.*
- Está dirigido al Personal de Administración y Servicios de las unidades productoras.
- Se accede en <https://www.uclm.es/archivo>

1.2.8 Acceso a los trabajos de investigación de la UCLM.

- Este servicio permite acceder a la consulta de las tesis doctorales, proyectos fin de grado, fin de carrera y similares incorporados al Archivo Universitario.
- Se trata de un servicio externo regulado por el procedimiento *AGU-19. Acceso trabajos de investigación.*
- Está dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.
- Se presta, previa autorización de la Secretaría General de la UCLM. que se solicita mediante el impreso normalizado, accesible en

	<h1 style="text-align: center;">CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 28/06/2013
		Página 6 de 13 CS-ARC
Archivo Universitario		

www.uclm.es/archivo/servicio/formularios_acceso.asp presentado en Registro General, presencialmente o por correo postal.

1.2.9 Atención al público a través del Centro de Atención al Usuario de la UCLM (CAU/CRM) <https://cau.uclm.es>

1.3 Usuarios.

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios:

- Estudiantes de la UCLM.
- Personal docente e investigador de la UCLM.
- Personal de administración y servicios de la UCLM.
- Órganos de gobierno y Administración de la UCLM.
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa del Archivo Universitario.

1.3.1 Derechos de los usuarios.

- En general, todos aquellos reconocidos por los artículos 35 y 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal de la UCLM.
- Acceso libre y gratuito a las dependencias del Archivo Universitario en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos por el Archivo Universitario.
- Hacer uso de los servicios ofrecidos por el Archivo Universitario, en las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.
- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en el punto 2.2 de esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos por el Archivo Universitario.
- Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas, bajo el principio de respeto y confidencialidad de las personas y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.

1.3.2 Deberes de los usuarios.

- Aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los servicios.
- Facilitar la documentación que se requiera por la Universidad para la prestación del servicio en los plazos y requisitos que ésta indique.
- Respetar y cuidar las instalaciones o dependencias de la UCLM, así como tener un trato adecuado y de consideración con los funcionarios que les atienden.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 28/06/2013
	Archivo Universitario	Página 7 de 13 CS-ARC

1.4 Formas de participación de los usuarios.

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde el Archivo Universitario tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU), ubicado en <https://cau.uclm.es>
- Escrito, llamada telefónica, fax o correo electrónico dirigido a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

1.5 Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.

1.5.1 Modos de presentación.

- Electrónico:
 - Accediendo al buzón virtual ubicado en <https://cau.uclm.es>
 - Mediante correo electrónico dirigido a las direcciones especificadas de esta Carta.
- Presencial: mediante escrito presentado en cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro General de la UCLM o cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública.
- Postal: mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en esta Carta.

1.5.2 Vías de información sobre el estado de tramitación.

- Por medio electrónico o carta certificada, a elección del usuario.
- Plazos: antes de 5 días hábiles días tras su recepción.

1.6 Normativa reguladora.

Los servicios prestados por el Archivo Universitario se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación:

1.6.1 Normativa de carácter estatal y autonómico.

- 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.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1982-11196>
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-21090>
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-24515>
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-6115>
Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7786>
Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1985-12534>
Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1992-26318>
Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2002-24540>
Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-22066>
Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-23399>
Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-12308>
Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7786>
Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-12352>
Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-22440>
Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-9617>
Ley 4/2013, de 16 de mayo, de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha.
- http://docm.jccm.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2013/05/24/pdf/2013_63_96.pdf&tipo=rutaDocm
Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-8930>
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.
- <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-979>

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 28/06/2013
		Página 9 de 13 CS-ARC
Archivo Universitario		

1.6.2 Normativa UCLM y específica del servicio.

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
<http://www.uclm.es/normativa/>
- RESOLUCIÓN de 01/02/2011, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se declaran ficheros con datos de carácter personal de la UCLM.
https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/1987/bouclm_140.pdf
- Reglamento y normativa específica del Archivo Universitario.
<http://www.uclm.es/archivo/archivo/>

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

El Archivo Universitario de la UCLM tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán al Reglamento y Normativa del Archivo Universitario y se prestarán con la debida cortesía y deferencia:

2.1 Compromisos de Calidad.

1. Recoger anualmente los documentos administrativos de las unidades productoras.
2. Gestionar anualmente los trabajos de investigación de las unidades tramitadoras.
3. Acceso 24 X 7 X 365 a la base de datos **BAUL** salvo cierre de la conexión por motivos técnicos.
4. Atender las solicitudes de acceso a los documentos y trabajos de investigación integrados en el Archivo Universitario, o de información documental y/o de referencia en el plazo determinado:
 - Búsqueda simple: 1 día hábil.
 - Búsqueda compleja: 3 días hábiles.
 - Búsqueda autorizada: 3 días hábiles.
 - Búsqueda deslocalizada: 5 días hábiles.
5. Actualizar los productos web mensualmente.

2.2 Indicadores

El Archivo Universitario realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes indicadores:

Compromiso	Indicador	Valor anual
1	Número de recogidas realizadas/Número de unidades productoras citadas según la planificación anual.	1 recogida por unidad productora citada.
2	Porcentaje de trabajos de investigación gestionados sobre el total de trabajos de investigación ingresados.	80-90% trabajos de investigación gestionados.
3	Acceso a la base de datos BAUL salvo cierre de la conexión por motivos técnicos.	292-320 días accesible.
4	Porcentaje de solicitudes de acceso externo a los documentos, que exijan una búsqueda simple, atendidas en el plazo establecido.	80-90% solicitudes atendidas en plazo.
	Porcentaje de solicitudes de acceso interno a los documentos, que exijan una búsqueda simple, atendidas en el plazo establecido.	
	Porcentaje de solicitudes de acceso a trabajos de investigación atendidas en el plazo establecido.	
5	Número de actualizaciones de productos informativos web realizadas al año.	10-11 actualizaciones.

3 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.

3.1 Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.

La UCLM suscribe el compromiso de prestar sus servicios en un marco de legalidad, transparencia e información a sus usuarios y grupos de interés. Del mismo modo, la gestión de la UCLM orienta su actividad a la satisfacción de la sociedad de Castilla-La Mancha y a la responsabilidad social, cooperación por el desarrollo, igualdad y sostenibilidad medioambiental y de uso de recursos.

3.2 Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.

3.2.1 Medidas de igualdad de género.

La UCLM aplica los preceptos contemplados en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, garantizando dicha igualdad en las relaciones con sus usuarios y las condiciones laborales de sus trabajadores. De esa manera creó la **Unidad de Igualdad de la UCLM**, órgano consultivo y asesor con el objetivo de desarrollar las funciones relativas al fomento del principio de igualdad entre mujeres y hombres, en cuanto al

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 28/06/2013
		Página 11 de 13 CS-ARC
Archivo Universitario		

diagnóstico de la posición de las mujeres en los distintos colectivos de la UCLM y la elaboración y seguimiento de medidas y acciones en distintos ámbitos, para alcanzar esa igualdad real.

3.2.2 Medidas de acceso al servicio (accesibilidad).

La UCLM realiza una permanente vigilancia de los requisitos del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por el área de bibliotecas a través de los siguientes medios:

- Ascensores.
- Acceso sin barreras.
- Aseos habilitados para el uso de minusválidos.

Cuenta además con:

- Página web accesible.

3.3 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

3.3.1 Sistemas de aseguramiento de la calidad.

La UCLM realiza su gestión mediante procedimientos elaborados por un sistema certificado en ISO 9001:2008, contemplando del mismo modo, la planificación estratégica mediante Planes Estratégicos o Directores, como instrumentos adecuados para la mejora continua, estableciendo así mismo los canales adecuados para recoger las expectativas, necesidades y satisfacción de sus usuarios.

3.3.2 Sistemas de prevención de riesgos laborales.

La UCLM dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, el cual realiza la supervisión y verificación del cumplimiento de lo dispuesto en materia de prevención y medio ambiente, en todas las instalaciones de la UCLM, evalúa los riesgos laborales y elabora los planes de subsanación, forma a los trabajadores en materia de prevención, supervisa y controla la gestión de residuos peligrosos, planifica los controles de estado de salud de los trabajadores, desarrollando del mismo modo acciones de gestión ambiental y sostenibilidad.

4 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

El Director Técnico del Archivo Universitario dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una explicación personalizada por parte del responsable.

5 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

5.1 Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.

5.1.1 Dirección electrónica.

- <http://www.uclm.es/archivo>

5.1.2 Dirección postal y teléfonos.

- Unidad responsable de la Carta de Servicios:
 Archivo de la Universidad de Castilla-La Mancha
 Rectorado
 Real Casa de la Misericordia
 c/ Altagracia nº 50
 13071-CIUDAD REAL
 (España)
 Teléfono 902 204 100. Fax 902 204 130
 e.mail archivo@uclm.es

5.2 Situación, medios de acceso y transporte.



5.3 Horarios.

El horario habitual de atención presencial y telefónica durante los periodos lectivos es:

	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 28/06/2013
		Página 13 de 13 CS-ARC
Archivo Universitario		

- Lunes a viernes: de 09:30 a 14.30 horas (excepto festivos y períodos vacacionales, de acuerdo con el calendario laboral).

5.4 Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se realizará anualmente y sus resultados se publicarán junto con la misma en la dirección <http://www.uclm.es/archivo>

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la UCLM y tendrá una vigencia de dos años.