

SERVICIOS

Recogida y transferencia de documentos y expedientes administrativos desde las unidades productoras

Se trata de un servicio interno dirigido al Personal de Administración y Servicios de las unidades productoras.

Se presta mediante cita previa concertada en <https://cau.uclm.es>

Gestión de trabajos fin de estudios: tesis doctorales, proyectos fin de carrera, trabajos fin de Grado y Máster de la UCLM

Se trata de un servicio interno dirigido al Personal de Administración y Servicios de las unidades tramitadoras.

Se presta mediante cita previa concertada o recogida extraordinaria en <https://cau.uclm.es>

Servicio de acceso on line a la documentación del Archivo Universitario: base de datos BAUL y repositorio RUIdeRA

Se trata de un servicio externo dirigido a los ciudadanos en general. Se presta mediante validación automática de usuario con perfil público o con perfiles corporativos en el [portal web del Archivo de la UCLM](#) para acceder a BAUL y en libre acceso para el repositorio RUIdeRA.

Información documental y/o de referencia sobre archivos y documentos

Se trata de un servicio externo dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.

Se presta de modo presencial, por teléfono, correo electrónico o postal dirigido al Archivo Universitario o, previa validación, en <https://cau.uclm.es>

Difusión de productos informativos web sobre el patrimonio documental de la UCLM y los servicios del Archivo Universitario

Se trata de un servicio externo dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.

Se presta en libre acceso en <https://www.uclm.es/archivo>

Acceso externo a los documentos del Archivo de la UCLM (consulta y reproducción)

Se trata de un servicio externo dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.

Se presta, previa autorización de la Secretaría General de la UCLM, presentando una solicitud presencial o telemáticamente.

Acceso interno a los documentos del Archivo de la UCLM (consulta, préstamo y reproducción)

Se trata de un servicio interno dirigido al Personal de Administración y Servicios de las unidades productoras.

Se accede en <https://cau.uclm.es>

Acceso a los trabajos fin de estudios de la UCLM: tesis doctorales, proyectos fin de carrera, trabajos fin de Grado y Máster de la UCLM (consulta)

Se trata de un servicio externo dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.

Se presta, previa autorización de la Secretaría General de la UCLM, presentando una solicitud presencial o telemáticamente.

USUARIOS

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

- Comunidad universitaria de la UCLM.
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa del Archivo Universitario.

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/CRM)
- Escrito, llamada telefónica o correo electrónico dirigido a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre los usuarios.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y MODOS DE PRESENTACIÓN

- Electrónico:
 - Accediendo al buzón virtual ubicado en el Centro de Atención al Usuario (CAU/CRM)
 - 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 este Carta.

Vías de información:

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

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.

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.

Esta Carta de Servicios tendrá una vigencia de dos años prorrogable.