

COMPROMISOS DE CALIDAD

Recoger anualmente los documentos administrativos de las unidades productoras.

Gestionar anualmente los trabajos de investigación de las unidades tramitadoras.

Acceso 24 X 7 X 365 a la base de datos BAUL salvo cierre de la conexión por motivos técnicos.

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.

Actualizar los productos web mensualmente.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Unidad responsable de la Carta de servicios:

- **Archivo Universitario**

Archivo de la Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado
c/ Altagracia nº 50. 13071 Ciudad Real
Teléfono 902 204 100. Fax 902 204 130
e.mail archivo@uclm.es
<http://www.uclm.es/archivo>

Horarios:

De lunes a viernes, de 09:30 a 14.30 horas
(excepto festivos y períodos vacacionales)

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



Carta de Servicios

Universidad de Castilla-La Mancha

Archivo Universitario

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 cualquier soporte, incluido el electrónico con el fin de garantizar la utilidad y la difusión del patrimonio documental universitario.

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 de investigación: tesis doctorales, proyectos fin de grado, fin de carrera y similares

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 web a BAUL

(Base de datos del Archivo Universitario en Línea)

Se trata de un servicio externo dirigido a los ciudadanos en general.

Se presta mediante validación automática del usuario con perfil público en <http://www.uclm.es/archivo> y de los usuarios con perfiles corporativos en <https://intranet.uclm.es>

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, fax o correo 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 libremente en <https://www.uclm.es/archivo>

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

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, cumplimentando una solicitud accesible en www.uclm.es/archivo/servicio/formularios_acceso.asp

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

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

Se accede en <https://www.uclm.es/archivo>

Acceso a los trabajos de investigación de la UCLM: tesis doctorales, trabajos fin de grado, fin de carrera o similares (consulta de trabajos de investigación)

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, cumplimentando una solicitud accesible en www.uclm.es/archivo/servicio/formularios_acceso.asp

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), 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.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y 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 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 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.

Para más información consulte el documento extenso de esta Carta de Servicios: <http://www.uclm.es/cartaservicios/>