



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 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.

Servicios

- **Recogida y transferencia de documentos y expedientes administrativos desde las unidades productoras.**

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>

- **Gestión de trabajos de investigación: tesis doctorales, proyectos fin de grado, fin de carrera y similares.**

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>

- **Servicio de acceso web a BAUL (Base de datos del Archivo Universitario en Línea).**

Se trata de un servicio externo regulado por el procedimiento *AGU-06. Proceso técnico de los documentos*. Está dirigido 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>

- **Información documental y/o de referencia sobre archivos y documentos.**

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>

- **Difusión de productos informativos web sobre 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>

- **Acceso externo a los documentos del Archivo de la Universidad de Castilla-La Mancha (consulta y reproducción de documentos).**

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.

- **Acceso interno a los documentos del Archivo de la Universidad de Castilla-la Mancha (consulta, préstamo y reproducción de documentos).**

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>

- **Acceso a los trabajos de investigación de la Universidad de Castilla-La Mancha: tesis doctorales, trabajos fin de grado, fin de carrera o similares (consulta de trabajos de investigación)**

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, solicitada mediante el impreso normalizado, accesible en www.uclm.es/archivo/servicio/formularios_acceso.asp presentado en Registro General, presencialmente o por correo postal.

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

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.

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.

Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas

- **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.

Compromisos de calidad	Indicador	Valor anual
Recoger anualmente los documentos administrativos de las unidades productoras.	Número de recogidas realizadas/Número de unidades productoras citadas según la planificación anual.	1 recogida por unidad productora citada.
Gestionar anualmente los trabajos de investigación de las unidades tramitadoras.	Porcentaje de trabajos de investigación gestionados sobre el total de trabajos de investigación ingresados.	80-90% trabajos de investigación gestionados.
Acceso 24 X 7 X 365 a la base de datos BAUL salvo cierre de la conexión por motivos técnicos.	Acceso a la base de datos BAUL salvo cierre de la conexión por motivos técnicos.	292-320 días accesible.
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: <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda simple: 1 día hábil. • Búsqueda compleja: 3 días hábiles. • Búsqueda autorizada: 3 días hábiles. • Búsqueda deslocalizada: 5 días hábiles. 	Porcentaje de solicitudes de acceso externo a los documentos, que exijan una búsqueda simple, atendidas en el plazo establecido. 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.	80-90% solicitudes atendidas en plazo.
Actualizar los productos web mensualmente.	Número de actualizaciones de productos informativos web realizadas al año.	10-11 actualizaciones.

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.

Información complementaria

Dirección electrónica

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

- **Unidad responsable de la Carta de servicios:**
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

- **Horarios:**

Lunes a viernes: de 09:30 a 14.30 horas (excepto festivos y períodos vacacionales).

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