

## PRESENTACIÓN

La Carta de Servicios del Archivo Universitario de la UCLM se elaboró y publicó en el año 2004 dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional; desde entonces, se revisa anualmente. Su finalidad es la de testimoniar los compromisos que el Archivo Universitario asume en el ámbito de la prestación de sus servicios. Estos servicios se formulan bajo la premisa de la orientación al usuario con el fin de satisfacer sus necesidades informativas. Son usuarios del Archivo Universitario la comunidad universitaria de la UCLM y la sociedad en general. La Carta de Servicios actúa simultáneamente como causa y efecto de la gestión de calidad, en sus presupuestos de partida y en los resultados finales permitiéndonos medir los segundos para reorientar los primeros, siendo acorde con la *Norma UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos*.

## MISIÓN

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 en cualquier soporte, administrativa o histórica, de la Universidad de Castilla-La Mancha con el fin de garantizar la utilidad del patrimonio documental de la UCLM 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 de documentación de las unidades administrativas productoras.
- Acceso interno a los documentos (consulta, préstamo y reproducción)
- Acceso externo a los documentos (consulta, préstamo extraordinario y reproducción)
- Acceso a trabajos de investigación inéditos del AUCLM.
- Acceso web a la Base de datos del Archivo Universitario en Línea (BAUL)
- Acceso a la biblioteca auxiliar especializada.
- Información documental y/o de referencia sobre archivos y documentos.
- Información web sobre recursos informativos de Archivística y Documentación.
- Participación en la lista de distribución *Archivalia*.
- Atención al usuario mediante un buzón de quejas y sugerencias.

## DERECHOS

- Acceder a los fondos documentales y trabajos de investigación inéditos del Archivo Universitario en los términos que determina la legislación vigente y con las restricciones que en ella se contemplan.
- Obtener cuanta información se precise sobre los fondos documentales y los servicios del Archivo Universitario, así como sobre otros archivos, fondos y fuentes documentales.
- Conocer el estado de la tramitación de las solicitudes, pudiendo exigir las responsabilidades correspondientes y efectuar las reclamaciones que se estimen oportunas.
- Recibir explicaciones en caso de incumplimiento de los compromisos formulados.

## NORMATIVA

- Ley Orgánica de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y la propia imagen.
- Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal.
- Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley de Patrimonio Histórico Español.
- Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley de archivos públicos de Castilla-La Mancha.
- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Reglamento del Archivo de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Normativa de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos de la UCLM.
- Normativa de utilización de medios electrónicos en la actividad de la administración de la UCLM.

## PARTICIPACIÓN

- Formular quejas y sugerencias.
- Cumplimentar los cuestionarios que se elaboren a tales efectos.
- Donar las publicaciones de los trabajos de investigación que se hayan realizado utilizando como fuente los fondos documentales del Archivo Universitario.

## PROCEDIMIENTOS

- La recogida de documentación se realizará por el procedimiento de cita previa concertada entre la unidad administrativa productora y el Servicio de Archivo Universitario.
- El acceso interno a los documentos se realizará previa solicitud por escrito, remitida telemáticamente al Archivo Universitario a través de la intranet corporativa, en el formulario correspondiente.
- El acceso externo a los documentos se realizará, previa solicitud por escrito, dirigida a la Secretaría General de la UCLM, quien la autorizará. La solicitud podrá presentarse presencialmente o por correo postal, utilizando el impreso normalizado correspondiente.
- El acceso a los trabajos de investigación inéditos se realizará, previa solicitud por escrito, dirigida a la Secretaría General de la UCLM, quien la autorizará. La solicitud podrá presentarse presencialmente o por correo postal, utilizando el impreso normalizado correspondiente.
- La información sobre los fondos documentales y los servicios propios y/o de referencia sobre archivos y fuentes documentales podrá solicitarse y recibirse presencial o telemáticamente, por teléfono, fax, o correo postal dirigido al Archivo Universitario.
- El acceso a la Base de datos del Archivo Universitario en Línea (BAUL) se realizará en [www.uclm.es/archivo](http://www.uclm.es/archivo)
- La participación en *Archivalia* será moderada por el administrador de la lista de distribución y se realizará en [www.uclm.es/archivo](http://www.uclm.es/archivo)
- La información sobre recursos informativos de Archivística y Documentación se publicará periódicamente en [www.uclm.es/archivo](http://www.uclm.es/archivo)
- El acceso a la biblioteca auxiliar especializada se realizará en régimen de libre acceso. Se podrá formalizar el préstamo de los materiales bibliográficos a través de la Biblioteca Universitaria.
- Las quejas y sugerencias podrán ser anónimas y realizarse presencial o telemáticamente, por teléfono, fax o correo postal dirigido a la Dirección del Archivo Universitario o a través del buzón de opiniones, quejas y sugerencias.

## COMPROMISOS

- Recoger anualmente la documentación de las unidades administrativas productoras mediante cita previa.
- Resolver cualquier tipo de solicitud, que exija una búsqueda simple de documentación o información en el plazo de un día hábil desde su recepción en el Archivo Universitario.
- Resolver cualquier tipo de solicitud, que exija una búsqueda compleja de documentación o información en el plazo de tres días hábiles desde su recepción en el Archivo Universitario.
- Resolver cualquier tipo de solicitud, que exija la autorización de la Secretaría General de la UCLM en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la citada autorización en el Archivo Universitario.
- Proporcionar el acceso a la base de datos del Archivo Universitario en Línea (BAUL)
- Proporcionar acceso a la lista de distribución *Archivalia*.
- Proporcionar el libre acceso a la consulta de la biblioteca auxiliar especializada.
- Actualizar los recursos informativos web periódicamente, según el calendario establecido.
- Responder a las quejas y sugerencias de los usuarios en el plazo de tres días hábiles desde su recepción en el Archivo Universitario.

## INDICADORES

- Número de recogidas realizadas/Número de unidades productoras atendidas según la planificación anual.
- Porcentaje de solicitudes internas de acceso simple a los documentos atendidas en el plazo establecido.
- Porcentaje de solicitudes internas de acceso complejo a los documentos atendidas en el plazo establecido.
- Porcentaje de solicitudes externas de acceso a información simple, recibidas por correo electrónico, atendidas en el plazo establecido.
- Porcentaje de solicitudes externas de acceso a información compleja, recibidas por correo electrónico, atendidas en el plazo establecido.
- Porcentaje de solicitudes de acceso a tesis doctorales de la UCLM atendidas en el plazo establecido.
- Disponibilidad de la base de datos del Archivo Universitario en línea (BAUL) salvo cierre de la conexión por motivos técnicos
- Disponibilidad de la lista de distribución *Archivalia* salvo cierre de la conexión por motivos técnicos.
- Disponibilidad de la biblioteca auxiliar especializada en libre acceso salvo cierre por motivos técnicos.
- Número de actualizaciones de recursos electrónicos web realizadas según el calendario establecido.
- Porcentaje de quejas atendidas en el plazo establecido.

## ACCESO

**HORARIO DE ATENCIÓN:** De 9.00 a 14.30 horas, de lunes a viernes, excepto festivos y períodos vacacionales, de acuerdo con el calendario.

**LOCALIZACIÓN:** El Archivo Universitario de la UCLM está situado en la planta baja del Rectorado, edificio de la Real Casa de Misericordia, con entrada por la calle Altagracia.

**MEDIOS DE TRANSPORTE:** Línea 2 del autobús urbano con parada en el Rectorado de la UCLM.

**DIRECCIÓN POSTAL:** Archivo Universitario. Universidad de Castilla-La Mancha. Rectorado. C/ Altagracia nº 50. 13071. Ciudad Real. España.

**DIRECCIÓN TELEFÓNICA:** + 34 902 204 100 (3018) fax: + 34 902 204 130 (3018)

**DIRECCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:** [archivo@uclm.es](mailto:archivo@uclm.es)

**MÁS INFORMACIÓN EN** [www.uclm.es/archivo](http://www.uclm.es/archivo)