

## **I. DISPOSICIONES Y ACUERDOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE**

### **I.1. CONSEJO DE GOBIERNO**

#### **I.1.1. Secretaría General**

**Acuerdo de la Comisión Permanente del Consejo de Gobierno de fecha 21 de octubre de 2011 por el que se aprueba la Carta de Servicios del Archivo General de la UCM.**

### **CARTA DE SERVICIOS**

La presente carta de servicios se enmarca dentro del Sistema de Gestión de Calidad que el Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid (AGUCM) tiene implantado desde 2006. Su objetivo es facilitar el acceso al archivo y la utilización de sus recursos a la administración de la propia UCM, a la comunidad universitaria, a cualquier otra administración que lo requiera y, en general, a toda la ciudadanía. De este modo se pretende mejorar la eficacia del AGUCM como servicio público así como la transparencia de sus actuaciones.

#### **1. EL ARCHIVO: QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE**

El Archivo General de la UCM es un servicio público, encargado de recoger, custodiar y gestionar el patrimonio documental de la Universidad, cumpliendo con la doble función administrativa y cultural. Se encuentra integrado en la Dirección del Archivo General y Protección de Datos, dependiente de la Secretaría General, a través de la Oficialía Mayor.

Su Misión es ser el organismo responsable de reunir, conservar, custodiar y facilitar el acceso al patrimonio documental de la UCM, a individuos, unidades administrativas, unidades docentes e investigadoras, para promover el estudio y la difusión de la historia de nuestra Universidad, y contribuir así al fortalecimiento de su conciencia colectiva y al desarrollo social, económico, educativo y cultural de nuestra ciudad y nuestro país.,

#### **2. MARCO LEGAL BÁSICO**

##### **2.1. Legislación estatal**

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE 29).
- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 27).
- Ley 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14).

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE 23).

## **2.2. Legislación autonómica**

- Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid (BOCM 30 y BOE 10 de junio).

## **2.3. Legislación universitaria**

- Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por Decreto 58/2003, de 8 de mayo (BOCM 28 y BOE 28 de noviembre).
- Reglamento General del Archivo General de la UCM, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión del 18 de noviembre de 2004, (BOUCM 17 de diciembre).

## **3. SERVICIOS QUE OFRECE EL AGUCM**

### **3.1. Información general**

- Información general sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el AGUCM
- Información general sobre los documentos ingresados en el AGUCM.
- Información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales.

### **3.2. Gestión documental**

- Asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina dependientes de la UCM.
- Asesoramiento técnico en la preparación de transferencias al AGUCM, según lo establecido en la legislación vigente.
- Tratamiento técnico de la documentación para asegurar la correcta conservación de los documentos.
- Descripción de los conjuntos documentales y mantenimiento de una base de datos on-line que contenga todas las descripciones en tiempo real.

### **3.3. Consulta y préstamo de documentos**

- Consulta de cualquier documento depositado en el AGUCM según lo establecido en la legislación vigente.
- Préstamo administrativo de cualquier documento depositado en el AGUCM según lo establecido en la legislación vigente. Salvo excepciones, este préstamo sólo se realizará a las unidades administrativas de la UCM.
- Realización de copias en soporte papel o digitalización de cualquier documento depositado en el AGUCM según lo establecido en la legislación vigente.

### **3.4. Difusión**

- Préstamo extraordinario de documentos para exposiciones y demás actividades culturales a otras administraciones públicas y entidades.
- Realización de visitas guiadas al Archivo General de la UCM previa concertación de cita.
- Organización de cursos sobre archivos de oficina para las unidades administrativas de la UCM
- Mantenimiento de una página web que incluya, entre otros elementos, una selección de conjuntos documentales y de imágenes de algunos de los documentos de mayor interés.

### **4. COMPROMISOS DE CALIDAD**

Para garantizar la satisfacción de sus usuarios, el AGUCM asume la siguiente serie de compromisos concretos:

1. Información inmediata sobre acceso, consulta y servicios que ofrece el AGUCM.
2. Realización de las transferencias de documentos desde las unidades administrativas productoras en un plazo máximo de treinta días naturales desde la conformidad por parte del AGUCM.
3. Contestación a cualquier consulta planteada por correo electrónico o postal en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto si la contestación incluye copia o digitalización de documentos, en cuyo caso el plazo se amplía hasta los diez días hábiles.
4. Realización de informes sobre gestión documental para las unidades administrativas de la UCM en un plazo máximo de treinta días naturales desde su solicitud
5. Actualización de la página web del AGUCM con una periodicidad mínima de tres meses.
6. Mantenimiento de una base de datos on-line que refleje en cada momento todas las descripciones de documentos de que dispone el AGUCM.
7. Valoración del grado de satisfacción de los usuarios a través de la realización de encuestas, con el compromiso de un resultado global mínimo de siete puntos sobre diez. La encuesta a los usuarios externos a la UCM se realizará de forma continua y se medirá una vez al año. En el caso de los usuarios internos, la encuesta se llevará a cabo cada dos años.
8. Realización de copias digitales de los documentos a solicitud del usuario, si lo permiten las condiciones de conservación del documento, los medios técnicos del AGUCM y las restricciones legales aplicables. Las copias se enviarán siempre a través de correo electrónico en un plazo máximo de 5 días hábiles hasta un total de

10 imágenes; para cantidades mayores, el plazo se incrementará en cinco días hábiles por cada grupo de 10 o menos imágenes. Las imágenes se enviarán en formato PDF con una resolución mínima de 100 ppp. Las imágenes correspondientes a un mismo expediente se enviarán en un único archivo.

9. Realización de fotocopias de los documentos a solicitud del usuario, si lo permiten las condiciones de conservación del documento, los medios técnicos del AGUCM y las restricciones legales aplicables. Las copias se realizarán en el acto hasta un total de 10 imágenes; para cantidades mayores, se enviarán por correo postal en un plazo de cinco días hábiles por cada grupo de 10 o menos imágenes.

10. Las solicitudes de préstamos extraordinarios de documentación con motivo de exposiciones, publicaciones, actos culturales, etc., serán informadas y, en su caso, autorizadas por el Secretario General, de acuerdo con la normativa al respecto, en un plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud formal.

11. Las solicitudes de visitas guiadas al AGUCM serán respondidas en el plazo de cinco días hábiles.

## 5. INDICADORES DE CALIDAD

Los compromisos adquiridos en por esta Carta de Servicios se miden a través de unos indicadores que permiten medir su grado de consecución. Cada indicador se encuentra en un apartado de la página web del AGUCM.

1. [Tiempo de realización de cada transferencia](#). Se presentan los datos de las transferencias realizadas durante el último año.
2. [Tiempo de contestación de cada consulta](#). Se presentan los datos de las consultas realizadas en el último año, y se especifica si la respuesta ha incluido el envío de fotocopias o imágenes digitalizadas.
3. [Tiempo de realización de los informes solicitados por las unidades productoras durante el último año](#).
4. [Reseña de la fecha y los cambios realizados en la página web durante el último año](#).
5. [Resultados globales de las últimas encuestas a usuarios internos y externos](#).
6. [Tiempo de tramitación de las solicitudes de préstamos extraordinarios](#).
7. [Tiempo de respuesta a las solicitudes de visitas guiadas](#).

## 6. CAUCES DE PARTICIPACIÓN

Si usted cree que alguno de los compromisos de calidad no se cumplen, si desea realizar una reclamación o queja, o bien formular una sugerencia, puede usted realizarla a través de la Sede Electrónica de la UCM en la dirección:

Además, en cualquier momento puede ponerse en contacto con el AGUCM a través de las siguientes vías:

Dirección postal:  
Archivo General y Protección de Datos  
Facultad de Derecho  
Ciudad Universitaria, s/n  
28040 Madrid

Correo electrónico: [agucm@rect.ucm.es](mailto:agucm@rect.ucm.es)

Teléfono: 913945904

Fax: 923945912

Para información adicional se recomienda consultar la página web del AGUCM: <http://portal.ucm.es/web/archivo-general-ucm/inicio>.

## 7. ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

La presente Carta de Servicios entrará en vigor el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad Complutense de Madrid.