

- Respetar y cuidar las instalaciones o dependencias de la UCLM, así como tener un trato adecuado y de consideración con los funcionarios que les atienden.

1.4 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.

1.5 Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.

1.5.1 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 esta Carta.

1.5.2 Vías de información sobre el estado de tramitación.

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

1.6 Normativa reguladora.

Los servicios prestados por el Archivo Universitario se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación:

1.6.1 Normativa de carácter estatal y autonómico.

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1982-11196>
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-21090>
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-24515>
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-6115>
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7786>
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.