

CARTA DE SERVICIOS

Centros y Agrupaciones

MISIÓN, OBJETIVOS Y USUARIOS

Los Centros tienen como misión gestionar el presupuesto, las actividades de carácter económico, administrativo y académico y todos aquellos servicios relacionados con las titulaciones y actividades de formación que se imparten en los Centros y Agrupaciones de la UCLM.

SERVICIOS

Los Centros de la UCLM prestan los siguientes servicios:

1. Cierre de las actas de exámenes.
2. Tramitación de convalidaciones, adaptaciones, homologaciones y evaluaciones por compensación.
3. Gestión de becas de colaboración.
4. Organización de grupos de clase y tutorías.
5. Gestión y programación de prácticas de alumnos y proyectos fin de carrera.
6. Gestión económica de los presupuestos del Centro.
7. Gestión económica y administrativa de enseñanzas propias.
8. Gestión de inventario.
9. Gestión de tesis doctorales.
10. Gestión de plazas de profesores.
11. Gestión y coordinación del funcionamiento del Centro y administración del PAS.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS E INFORMACION DE CONTACTO

ANEXO I

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

ACCESIBILIDAD Y TRANSPORTE

ANEXO I

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

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Horario de Mañanas. De 9 a 14.30 horas.

Horario de tarde: De Lunes a Jueves de 16.00 a 18.00 horas.

Horario especial de verano. (Del 15 de junio al 15 de septiembre): De 9:00 a 14:30 horas

DERECHOS DEL USUARIO

- Todos aquellos reconocidos por la legislación y normativa de aplicación en la Administración Pública.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en el Centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- Recibir explicaciones y compensaciones en caso de incumplimiento de los compromisos formulados.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

- Aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los Servicios.
- Facilitar la documentación que se requiera por la Universidad para la prestación del Servicio en los plazos y requisitos que ésta indique.
- Respetar y cuidar las instalaciones o dependencias de la Universidad de Castilla-La Mancha, así como tener un trato adecuado y de consideración con los funcionarios que les atienden.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Los Centros y Agrupaciones de la UCLM tienen establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios:

- Mecanización, impresión y seguimiento de las actas de las asignaturas hasta su cierre en el plazo establecido por el calendario académico.
- Trasladar las solicitudes presentadas de convalidación, adaptación y homologación, y evaluaciones por compensación al Presidente de la Comisión, en el plazo máximo de 5 días hábiles y en el plazo máximo de 3 días hábiles remitir la Resolución de la Comisión a la Unidad de Gestión Académica.
- Publicitar las becas de colaboración aprobadas por el Vicerrectorado de estudiantes de forma inmediata en tablones de anuncios y pag. web del Centro y registro diario de las solicitudes presentadas.
- Preparación de la documentación pertinente para entregar a la Comisión que decidirá sobre la concesión de las becas 2 días antes de la reunión de la Comisión.

- Publicación de la Resolución de forma inmediata en tablones de anuncios y pag. web del Centro.
- Creación de los grupos de actividad con las asignaturas obligatorias y optativas, con carácter previo al inicio del proceso de matriculación.
- Publicitar las plazas de prácticas ofertadas por las empresas, 2 días después de firmar el Convenio. Información vía correo electrónico a los alumnos seleccionados, en dos días.
- Resuelto el reconocimiento de los créditos por la Comisión envió la Unidad Académica, como máximo 2 días después.
- Publicitar los cursos ofertados por el Centro. Validación de la matrícula en un plazo máximo de 3 días desde la recepción de la documentación en el Centro.
- Elaboración del listado en el plazo de 5 días hábiles finalizado del plazo de matrícula.
- Emitir de los títulos 15 días después de finalizado el curso.
- Revisión mensual del presupuesto del Centro y de las áreas e informar mensualmente a la dirección y a los responsables de áreas de la situación del mismo .
- Inventariar y etiquetar todo el material del Centro antes de su contabilización y pago.
- Liquidación de la comisiones de servicios de los participantes en los tribunales de tesis doctorales en el plazo de 10 días desde su celebración.
- Liquidación de los participantes en los tribunales de profesores la liquidación de Comisiones de servicios y asistencias en el plazos de 10 días desde su celebración.
- Realizar el Plan de Acogida, el mismo día de ingreso en el Centro, del personal que accede por primera vez a la UCLM o al que perteneciendo a la UCLM viene de otra Unidad o de otro Campus.
- Tramitar los permisos y licencias con cinco días de antelación a la fecha solicitada por el interesado.
- Tramitar todas las incidencias de control horario antes del día 15 del mes siguiente.

INDICADORES DE CALIDAD

El Centro realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores.

- Conseguir el 90% de actas cerradas en el plazo establecido por el calendario académico.
- Conseguir 90% de resoluciones de convalidación, adaptación y homologación, y evaluaciones por compensación en los plazos señalados.
- Entrega del 100 % de las becas de colaboración recibidas a la Comisión que decidirá sobre la concesión, al menos 2 días antes de la reunión de la Comisión.
- Publicación del 90 % de las resoluciones de las becas de forma inmediata en tablones de anuncios y pag. Web del Centro.

- Alcanzar un porcentaje del 90% de las liquidaciones de becas en el plazo máximo de 10 días hábiles.
- 99 % de los grupos de actividad con las asignaturas obligatorias y optativas diseñados con carácter previo al inicio del proceso de matriculación.
- 90% de las plazas de prácticas ofertadas 2 días después de firmar el Convenio con las empresas.
- Información vía correo electrónico a los 90 % de alumnos seleccionados en 2 días desde su concesión.
- Envío a la Unidad de Gestión Académica del 90% del reconocimiento de créditos como máximo 2 días después de recibida la resolución de reconocimiento por la Comisión.
- Publicitar de forma inmediata el 100 % de los cursos ofertados por el Centro.
- Validación del 90% de la matrícula de los cursos de enseñanzas propias y máster en un plazo máximo de 3 días desde la recepción de la documentación en el Centro.
- 90 % de los listados de alumnos elaborados en el plazo de 5 días hábiles después de finalizado del plazo de matrícula.
- Emisión del 100% de los títulos de los cursos 15 días después de finalizado.
- 80% de informes a la dirección del Centro y a los responsables de áreas de la situación del presupuesto.
- 95% del material del Centro inventariado y etiquetado antes de su contabilización y pago.
- 90% de Comisiones de servicios de tribunales de tesis doctorales liquidadas en el plazo de 10 días desde su realización.
- 90% de Comisiones de servicios y asistencias de tribunales de profesores liquidadas en el plazos de 10 días desde su realización.
- 99% del Plan de acogida realizado el mismo día del ingreso del personal.
- 99 % de las incidencias de control horario, permisos, licencias tramitados en plazo marcado por la Universidad.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

La Universidad de Castilla-la Mancha 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 disculpa personalizada por parte del Administrador del Centro.

CANALES DE PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde los Centros tiene los siguientes canales de participación:

- Buzón físico ubicado en las oficinas y dependencias del Centro.
- Buzón Virtual <http://www.uclm.es/centros/>

- Escrito, llamada telefónica, fax, correo electrónico a dirigir a las Direcciones especificadas en esta Carta.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realiza entre todos los usuarios

NORMATIVA DE APLICACIÓN

Los Servicios prestados por los Centros se realizan conforme a la siguiente Normativa de aplicación:

- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal.
- Decreto 160/2003 de la Consejería de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

La Universidad de Castilla-La Mancha suscribe el compromiso de prestar sus servicios en un marco de legalidad, transparencia e información a sus usuarios y grupos de interés. Del mismo modo, la Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha orienta su actividad a la satisfacción de la sociedad de Castilla-La Mancha y a la responsabilidad social, cooperación por el desarrollo, igualdad y sostenibilidad medioambiental y de uso de recursos.

ELABORACIÓN, GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

El Responsable del Área de Centros es el garante de los trabajos de elaboración, gestión, seguimiento y revisión de la presente Carta de Servicios. Su aprobación es competencia del Comité de Calidad en la Gestión de la UCLM.

ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA DE LA PRESENTE CARTA DE SERVICIOS

Esta Carta de Servicios entró en vigor el 1 de diciembre de 2012. Tiene vigencia en la Universidad de Castilla-La Mancha hasta el 31 de diciembre de 2013.