

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  | <h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1> | Rev: 1 Fecha: 19/12/2014 |
| | <h2>Oficina del Defensor Universitario</h2> | |



Datos identificativos y objetivos

La Oficina del Defensor Universitario es la unidad de gestión encargada de defender los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, personal docente y personal de administración y servicios) y de garantizar el cumplimiento de lo que disponen los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha. Recibe quejas y efectúa sugerencias, pudiendo desempeñar también funciones de mediación. Todas sus actuaciones se dirigen a la mejora de la calidad universitaria. Tiene como principales funciones las siguientes:

- Formular recomendaciones y sugerencias a toda la comunidad universitaria para la adopción de medidas.
- Iniciar cualquier actuación de mediación para solucionar desacuerdos y conflictos entre los miembros de la comunidad universitaria.
- Gestionar consultas que le formulen los miembros de la comunidad universitaria acerca de cómo ejercer sus derechos o cómo resolver las peticiones que han dirigido a los órganos universitarios sin obtener respuesta.

Servicios

- **Atención, información y asesoramiento en los derechos de la comunidad universitaria según lo establecido en los Estatutos de la UCLM.**

Mediante ese servicio se pretende dar el soporte necesario a la comunidad universitaria para la consulta y defensa de sus derechos ante órganos de gobierno y otros miembros de la UCLM.

- **Atención y resolución de reclamaciones relativas a la defensa de los derechos de la comunidad universitaria.** Desarrollo del procedimiento y las actuaciones relativas a las reclamaciones, para asegurar una correcta resolución de éstas.

- **Mediación y resolución de conflictos interpersonales en la comunidad universitaria.**

Mediante ese servicio se pretende actuar como órgano de intermediación en el caso de conflictos.

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.
- Becarios de investigación.

Formas de participación de los usuarios

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde la Oficina del Defensor Universitario tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU), ubicado en <http://cau.uclm.es>
- Por escrito, llamada telefónica, fax o correo electrónico a dirigir 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: mediante correo electrónico dirigido a las direcciones especificadas en esta Carta.
 - Presencial: en cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro General de la UCLM o en cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública, conforme a lo establecido en la Ley 30/1992.
 - Postal: mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en este Carta.
- **Vías de información sobre el estado de tramitación**
 - Por medio electrónico o correo postal, a elección del usuario.
 - Plazos: antes de 20 días hábiles tras su recepción.

| Compromisos de calidad | Indicador | Valor anual |
|--|--|----------------|
| Atender y dirigir correctamente en su primera asignación a la unidad o servicio correspondiente un 95% de las solicitudes recibidas. | Tasa de éxito en la primera asignación de consultas/solicitudes. | 95% |
| Responder en un máximo de 3 días hábiles, en período lectivo, cualquier consulta o solicitud de información. | Tiempo de respuesta en consulta/solicitud de información. | 3 días hábiles |
| Acusar recibo de cualquier solicitud o reclamación en un plazo máximo de 1 día hábil durante el período lectivo. | Tiempo medio de respuesta en acuse de recibo. | 1 día hábil |
| Informar, al menos, de forma quincenal del estado del expediente o reclamación. | Frecuencia de comunicación al usuario del seguimiento del expediente. | Semanal |
| Seguimiento posterior a la resolución de conflictos, mediante entrevistas u otros medios, del 100% de los casos. | Tasa de atención posterior al usuario para verificar solución del conflicto. | 100% |

Medidas de subsanación, compensación o reparación

El Defensor 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/organos/defensor_universitario/

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

Oficina del Defensor Universitario

Rectorado. C/Altagracia, 50. 13071 Ciudad Real

Teléfono: 902 204 100. Fax: 902 204 130

e-mail: defensor.universitario@uclm.es

- **Horarios:**

El horario habitual de la Oficina del Defensor Universitario y de atención telefónica durante los periodos lectivos es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas y en horario de tarde, previa petición.

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/organos/defensor_universitario/

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/organos/defensor_universitario/