

**CARTA DE SERVICIOS
DE LA
OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

ÍNDICE

1	DATOS GENERALES Y LEGALES.....	3
1.1	Datos identificativos y objetivos.....	3
1.2	Servicios.....	3
1.3	Usuarios.....	4
1.4	Formas de participación de los usuarios.....	5
1.5	Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.....	5
1.6	Normativa reguladora.....	6
2	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	6
2.1	Compromisos de Calidad.....	6
2.2	Indicadores.....	7
3	SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.....	7
3.1	Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.....	7
3.2	Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.....	7
3.3	Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	8
4	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.....	8
5	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	9
5.1	Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.....	9
5.2	Situación, medios de acceso y transporte.....	9
5.3	Horarios.....	9
5.4	Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.....	10

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
	Oficina del Defensor Universitario	Página 3 de 10 CS-DEF

1 DATOS GENERALES Y LEGALES.

1.1 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.

La Oficina del Defensor Universitario 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.

1.2 Servicios.

1.2.1 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.
- Dirigido a toda la comunidad universitaria.
- Se accede presencialmente en la Oficina del Defensor Universitario, en el Rectorado de la UCLM, además de atención programada en cada uno de los Campus.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web http://www.uclm.es/organos/defensor_universitario/
 - A través del Centro de Atención al Usuario (CAU).
 - Mediante correo electrónico.
 - Contacto telefónico.

1.2.2 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.

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
	Oficina del Defensor Universitario	Página 4 de 10 CS-DEF

- Dirigido a toda la comunidad universitaria
- Se accede presencialmente en la Oficina del Defensor Universitario, en el Rectorado de la UCLM, además de atención programada en cada uno de los Campus.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web http://www.uclm.es/organos/defensor_universitario/
 - A través del Centro de Atención al Usuario (CAU).
 - Mediante correo electrónico.

1.2.3 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.
- Dirigido a toda la comunidad universitaria.
- Se accede presencialmente en la Oficina del Defensor Universitario, en el Rectorado de la UCLM, además de atención programada en cada uno de los Campus.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web http://www.uclm.es/organos/defensor_universitario/
 - A través del Centro de Atención al Usuario (CAU).
 - Mediante correo electrónico.
 - Contacto telefónico.

1.3 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.

1.3.1 Derechos de los usuarios.

- En general, todos aquellos reconocidos por los establecidos en los artículos 35 y 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal de la Oficina del Defensor Universitario.
- Acceso libre y gratuito a las dependencias de la Oficina del Defensor Universitario independientemente de la ubicación donde éstas se encuentren y en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos por la Oficina del Defensor Universitario.

- Hacer uso de los servicios ofrecidos por la Oficina del Defensor Universitario, en las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos por la Oficina del Defensor Universitario.
- Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas, bajo el principio de respeto y confidencialidad de las personas y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.

1.3.2 Deberes de los usuarios.

- 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 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 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.

1.5 Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.

1.5.1 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 esta Carta.

1.5.2 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.

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
		Página 6 de 10 CS-DEF
Oficina del Defensor Universitario		

1.6 Normativa reguladora.

Los Servicios prestados por la Oficina del Defensor Universitario se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación:

1.6.1 Normativa de carácter estatal y autonómico.

- 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 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>
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-979>

1.6.2 Normativa UCLM y específica del servicio.

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
<http://www.uclm.es/normativa/>
- Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobado en Consejo de Gobierno de 24 de mayo de 2004.
<http://www.uclm.es/normativa/>

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

La Oficina del Defensor Universitario tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán al Reglamento y Normativa de la Oficina del Defensor Universitario y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

2.1 Compromisos de Calidad.

1. Atender y dirigir correctamente en su primera asignación a la unidad o servicio correspondiente un 95% de las solicitudes recibidas.
2. Responder en un máximo de 3 días hábiles, en período lectivo, cualquier consulta o solicitud de información.
3. Acusar recibo de cualquier solicitud o reclamación en un plazo máximo de 1 día hábil durante el período lectivo.

4. Informar, al menos, de forma quincenal del estado del expediente o reclamación.
5. Seguimiento posterior a la resolución de conflictos, mediante entrevistas u otros medios, del 100% de los casos.

2.2 Indicadores.

La Oficina del Defensor Universitario realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores:

Compromiso	Indicador	Valor anual
1	Tasa de éxito en la primera asignación de consultas/solicitudes.	95%
2	Tiempo de respuesta en consulta/solicitud de información.	3 días hábiles
3	Tiempo medio de respuesta en acuse de recibo.	1 día hábil
4	Frecuencia de comunicación al usuario del seguimiento del expediente.	Semanal
5	Tasa de atención posterior al usuario para verificar solución del conflicto.	100%

3 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.

3.1 Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.

La UCLM 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 UCLM 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.

3.2 Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.

3.2.1 Medidas de igualdad de género.

La UCLM aplica los preceptos contemplados en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, garantizando dicha igualdad en las relaciones con sus usuarios y las condiciones laborales de sus trabajadores. De esa manera creó la Unidad de Igualdad de la UCLM, órgano consultivo y asesor con el objetivo de desarrollar las funciones relativas al fomento del principio de igualdad entre mujeres y hombres, en cuanto al diagnóstico de la posición de las mujeres en los distintos colectivos de la UCLM y la elaboración y seguimiento de medidas y acciones en distintos ámbitos, para alcanzar esa igualdad real.

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
	Oficina del Defensor Universitario	Página 8 de 10 CS-DEF

3.2.2 Medidas de acceso al servicio (accesibilidad)

La UCLM realiza una permanente vigilancia de los requisitos del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por la Oficina del Defensor Universitario a través de los siguientes medios:

- Ascensores.
- Accesos sin barreras.
- Aseos habilitados para el uso de minusválidos.

Cuenta además con:

- Página web accesible.
- Adaptación de la normativa para condiciones especiales de acceso a los servicios.

3.3 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

3.3.1 Sistemas de aseguramiento de la calidad.

La UCLM realiza su gestión mediante procedimientos elaborados por un sistema certificado en ISO 9001:2008, contemplando del mismo modo, la planificación estratégica mediante Planes Estratégicos o Directores, como instrumentos adecuados para la mejora continua, estableciendo así mismo los canales adecuados para recoger las expectativas, necesidades y satisfacción de sus usuarios.

3.3.2 Sistemas de prevención de riesgos laborales.

La UCLM dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, el cual realiza la supervisión y verificación del cumplimiento de lo dispuesto en materia de prevención y medio ambiente, en todas las instalaciones de la UCLM, evalúa los riesgos laborales y elabora los planes de subsanación, forma a los trabajadores en materia de prevención, supervisa y controla la gestión de residuos peligrosos, planifica los controles de estado de salud de los trabajadores, desarrollando del mismo modo acciones de gestión ambiental y sostenibilidad.

4 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.

5 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

5.1 Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.

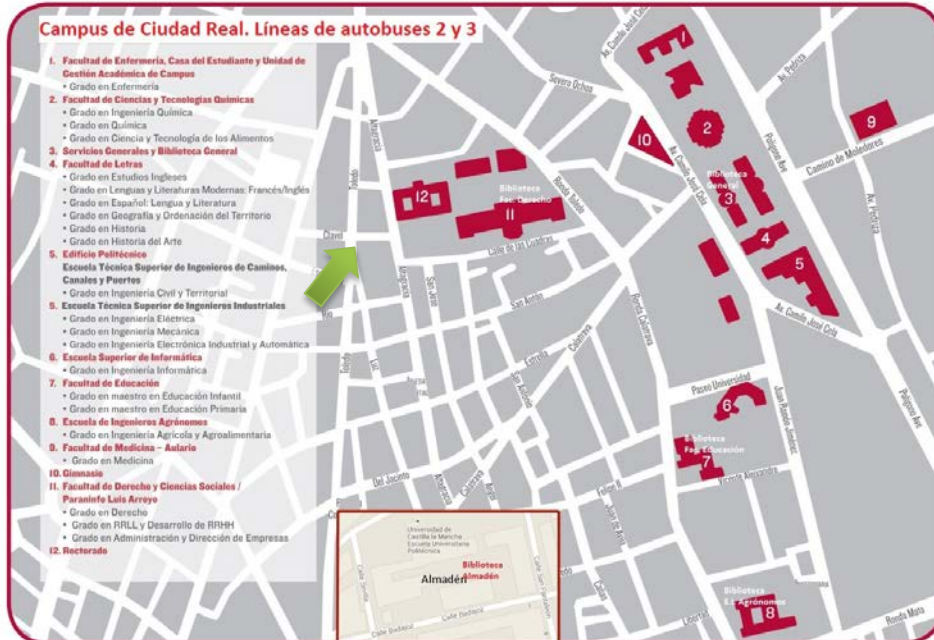
5.1.1 Dirección electrónica.

- http://www.uclm.es/organos/defensor_universitario/

5.1.2 Direcciones postales y teléfonos.

- 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

5.2 Situación, medios de acceso y transporte.



5.3 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.

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
		Página 10 de 10 CS-DEF
Oficina del Defensor Universitario		

5.4 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.