

COMPROMISOS DE CALIDAD

Publicación de las calificaciones de las pruebas de acceso a estudios de Grado (PAEG) en un plazo de 3 días hábiles siguientes a la finalización de los exámenes

Disponibilidad de la tarjeta electrónica de las pruebas de acceso a estudios de Grado (PAEG) en un plazo de 3 días hábiles, desde la fecha de publicación de los resultados de las pruebas

Contestación a las consultas a través del buzón del alumno en un plazo máximo de 3 días hábiles

Expedición del certificado de depósito de título en el plazo de días 10 hábiles contados desde el siguiente al de la solicitud

Garantizar a los alumnos el acceso a la información necesaria para formalizar la matrícula antes del inicio de la misma a través de distintos canales (web, correo electrónico, etc. y comunicarles de las incidencias de las mismas)

Realización de la matrícula presencial en estudios de Grado para alumnos de nuevo ingreso, sin estudios universitarios previos, en un tiempo no superior a los 10 minutos

Garantizar al alumno cita previa en el proceso de matriculación

Expedir el mismo día de su solicitud la carta de admisión para iniciar estudios oficiales en nuestra Universidad a partir de la publicación de las listas de admitidos

Incorporar a los expedientes de los estudiantes las calificaciones de las Pruebas de Nivel de idiomas extranjeros de la UCLM, en el plazo de 4 días hábiles desde la calificación de los exámenes

Expedición de certificaciones académicas personales en Sede Electrónica dentro de las 24 horas siguientes a su solicitud

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Unidad responsable de la Carta de servicios:

- **Unidad de Gestión Académica**
Edificio Rectorado
C/ Altagracia 50. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100

Campus de Albacete

- **Unidad de Gestión Académica del Campus de Albacete**
Edificio Polivalente.
Cronista Francisco Ballesteros Gómez, 1
Campus Universitario. 02071 Albacete
Teléfono: 967 599 200

Campus de Ciudad Real

- **Unidad de Ordenación Académica e Innovación Docente**
Edificio Rectorado. C/ Altagracia 50. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100
- **Unidad de Gestión Académica del Campus de Ciudad Real**
Edificio José Castillejo. Avda. Camilo José Cela s/n.
13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 295 300
- **Escuela de Ingeniería Minera e Industrial de Almadén**
Plaza Manuel Meca s/n. 13400 Almadén
Teléfono: 926 264 007

Campus de Cuenca

- **Unidad de Gestión Académica del Campus de Cuenca**
Edificio Antonio Saura.
Camino del Pozuelo s/n. 16071 Cuenca
Teléfono: 969 179 133

Campus de Toledo

- **Unidad de Gestión Académica del Campus de Toledo**
Campus Tecnológico Fábrica de Armas. Edificio 6.
Avda. Carlos III s/n. 45071 Toledo
Teléfono: 925 265 746
- **Edificio Universitario**
Real Fábrica de Sedas s/n. 45600 Talavera de la Reina
Teléfono: 925 721 010

Horarios:

El horario de atención presencial y telefónica de las Unidades que componen el Área de Gestión Académica durante los días laborales es de 09:00 a 14:30 horas, ampliables en periodos de máxima actividad.

<http://www.uclm.es/contacto/ugac.asp>

UCLM

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

Carta de Servicios

Universidad de Castilla-La Mancha

Área Académica

El Área de Gestión Académica tiene como misión ofrecer al alumnado una respuesta eficaz respecto a la orientación, información y a la gestión de trámites administrativos, antes, durante y después de su estancia en la Universidad. Estos servicios se prestan a los estudiantes a través de las Unidades de Gestión Académica de Campus, coordinadas por la Unidad Central de Gestión Académica y la Unidad de Ordenación Académica e Innovación Docente.

SERVICIOS

Información y asesoramiento de trámites de gestión académica

Con este servicio se facilita la información y el asesoramiento de carácter general sobre trámites de gestión académica en enseñanzas de la UCLM.

Gestión de las pruebas de acceso a la universidad

A través de este servicio se podrán realizar los trámites relacionados con las distintas pruebas de acceso a la universidad.

Gestión de los procesos de admisión a la universidad

A través de este servicio se podrán realizar los trámites relacionados con los procedimientos de admisión a enseñanzas oficiales de la UCLM.

Matriculación de los alumnos en las enseñanzas oficiales de Grado, Máster y Doctorado

A través de este servicio se podrán realizar los trámites relacionados con la matrícula en estudios oficiales de la UCLM.

Tramitación de las becas de grado y máster convocadas por el MECED y becas de colaboración en servicios universitarios convocadas por la UCLM

A través de este servicio se podrán realizar los trámites relacionados con las solicitudes presentadas a través de las plataformas fijadas en la convocatoria general de becas del MECED y becas de colaboración en servicios universitarios convocadas por la UCLM.

Expedición de las certificaciones académicas

A través de este servicio se podrán realizar los trámites relacionados con las solicitudes para la expedición de certificaciones académicas.

Expedición de los títulos de carácter oficial

A través de este servicio se podrán realizar los trámites relacionados con las solicitudes para la expedición de títulos de carácter oficial.

Gestión de las calificaciones de las pruebas de nivel de idiomas de la UCLM

A través de este servicio se podrán realizar los trámites para participar en las pruebas de nivel de idiomas convocadas por la UCLM.

Tramitación de los traslados de expediente

A través de este servicio se podrán realizar los trámites relacionados con las solicitudes de aquellos que deseen trasladar su expediente académico.

Gestión de los reconocimientos de créditos

A través de este servicio se podrán realizar los trámites relacionados con las solicitudes de reconocimientos de créditos en estudios universitarios de Grado y Máster.

USUARIOS

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios:

- Estudiantes pre-universitarios.
- Estudiantes de la UCLM.
- Egresados de la UCLM.
- Personal docente e investigador de la UCLM.
- Personal de administración y servicios de la UCLM.
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa de Gestión Académica.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde el Área de Gestión Académica 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.
- Presencialmente.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

Modos de presentación

- Electrónico: accediendo al buzón virtual ubicado en <http://cau.uclm.es>
- 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.

Vías de información sobre el estado de tramitación

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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

El Director del Área de Gestión Académica 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 responsable.

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/gerencia/aacademica.asp>

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/gerencia/aacademica.asp>