

**CARTA DE SERVICIOS
DE LA
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES**

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
		Página 2 de 14 CS-SEG
Unidad de Servicios Generales		

ÍNDICE

1. DATOS GENERALES Y LEGALES.....	3
1.1. Datos identificativos y objetivos.....	3
1.2. Servicios	3
1.3. Usuarios	5
1.4. Formas de participación de los usuarios.....	6
1.5. Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas	6
1.6. Normativa reguladora	7
2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	7
2.1. Compromisos de Calidad	7
2.2. Indicadores.....	7
3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	8
3.1. Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad	8
3.2. Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación	8
3.3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	9
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN	9
5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	9
5.1. Direcciones electrónicas y postales y teléfonos	9
5.2. Situación, medios de acceso y transporte	11
5.3. Horarios.....	14
5.4. Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.....	14

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
	Unidad de Servicios Generales	Página 3 de 14 CS-SEG

1 DATOS GENERALES Y LEGALES.

1.1 Datos identificativos y objetivos.

La Unidad de Servicios Generales de la Universidad de Castilla-La Mancha (en adelante, UCLM) presta apoyo y colaboración en todas las actividades de la comunidad universitaria y usuarios externos, estando presente en las conserjerías de los centros.

La Unidad de Servicios Generales tiene como principales funciones las siguientes:

- Realizar la apertura, revisión y cierre de los edificios y sus dependencias, llevando a cabo el control de acceso, vigilancia y cuidado de locales.
- Gestionar la correspondencia/paquetería interna, externa y correo intercampus.
- Atender de forma presencial y telefónica a los usuarios, proporcionando información básica de la institución.
- Colaborar con la comunidad universitaria en su actividad ordinaria y en procesos extraordinarios.
- Organizar, acondicionar espacios y preparar medios.
- Realizar recados y encargos oficiales al exterior.
- Gestionar almacenes, material fungible y mobiliario.

1.2 Servicios.

1.2.1 Realizar la apertura, revisión y cierre de los edificios y sus dependencias, llevando a cabo el control de accesos, vigilancia y cuidado de locales.

- Realizar la apertura y cierre de edificios y dependencias, controlando las llaves, los accesos, vigilando y cuidando los locales e instalaciones, gestionando la climatización y alumbrado de edificios y dependencias. Realizando pequeñas reparaciones y mantenimiento preventivo (estado de instalaciones, central de alarma, puertas resistentes al fuego, medios de extinción y señalización de seguridad).
- Dirigido a la comunidad universitaria y usuarios externos.
- Se accede presencialmente en los edificios y dependencias de la UCLM.
- La prestación electrónica se realiza en <https://cau.uclm.es>
- Contacto telefónico: 902 204 100

1.2.2 Gestionar la correspondencia/paquetería interna, externa y correo intercampus.

- Llevar a cabo la recogida y entrega de la correspondencia y paquetería interna y externa entre unidades y centros, así como el correo intercampus denominado servicio de valija (correspondencia interna entre unidades, cargos y centros de todos los campus). Franqueo del correo de salida en cada centro, haciendo uso de la aplicación GANES en colaboración con el Organismo de Correos.
- Dirigido a la comunidad universitaria.

 CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
	Página 4 de 14 CS-SEG
Unidad de Servicios Generales	

- Se accede presencialmente en todas las consejerías de los centros de la UCLM.
- La prestación electrónica se realiza en <https://cau.uclm.es>
- Contacto telefónico: 902 204 100

1.2.3 Atención presencial y telefónica a los usuarios proporcionando información básica de la institución.

- Proporcionar información básica, presencial y telefónica en relación con actividades de la UCLM, plazos, procesos, ubicaciones, horarios, personas, etc.
- Dirigido a la comunidad universitaria y usuarios externos.
- Se accede presencial y telefónicamente en todas las consejerías de los centros de la UCLM.
- Contacto telefónico: 902 204 100

1.2.4 Colaborar con la comunidad universitaria en su actividad ordinaria y en procesos extraordinarios.

- Participar con las unidades en las tareas diarias, ofreciendo un servicio personalizado y cercano. Recogida y entrega de documentación, atención al alumnado, ayuda en el uso básico de medios audiovisuales y apoyo en procesos extraordinarios como pruebas PAEG, matriculas, procesos selectivos, etc.
- Dirigido a la comunidad universitaria.
- Se accede presencialmente en todas las consejerías de los centros de la UCLM.
- Contacto telefónico: 902 204 100

1.2.5 Organizar, acondicionar espacios y preparar medios.

- Reservar, asignar y acondicionar los espacios (aulas, salas de juntas, aulas magnas, paraninfo, etc.) para la realización de reuniones, conferencias, jornadas, actos oficiales y cualquier evento programado en las dependencias de la UCLM, teniendo en cuenta necesidades previas, protocolo, prevención de riesgos y utilización de equipos. Estos servicios se realizaran en la jornada habitual y en fines de semana.
- Dirigido a la comunidad universitaria y usuarios externos.
- Se accede presencialmente en todas las consejerías de los centros de la UCLM.
- La prestación electrónica se realiza en <https://cau.uclm.es>
- Contacto telefónico: 902 204 100

1.2.6 Realizar recados y encargos oficiales al exterior.

- Llevar a cabo las entregas y recogidas de documentación en otros organismos, y encargos en establecimientos autorizados.
- Dirigido a PAS y PDI.
- Se accede presencialmente en todas las consejerías de los centros de la UCLM.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
		Página 5 de 14 CS-SEG
Unidad de Servicios Generales		

- La prestación electrónica se realiza en <https://cau.uclm.es>
- Contacto telefónico: 902 204 100

1.2.7 Gestión de almacenes, material fungible y mobiliario.

- Recogida, traslado y custodia de material y documentación, publicaciones, folletos de unidades para su archivo. Gestión, reposición y control de material fungible y suministro de materiales necesarios para el funcionamiento de las unidades.
Realizar el traslado del material, equipamiento y mobiliario dentro de las instalaciones (excepto mudanzas generales).
- Dirigido a PDI y PAS.
- Se accede presencialmente en todas las consejerías de los centros de la UCLM.
- La prestación electrónica se realiza en <https://cau.uclm.es>
- Contacto telefónico: 902 204 100

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.
- Órganos de gobierno y Administración de la UCLM.
- Ciudadanos en general.

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 Unidad de Servicios Generales.
- Acceso libre y gratuito a las dependencias de la Unidad de Servicios Generales 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 Unidad de Servicios Generales.
- Hacer uso de los servicios ofrecidos por la Unidad de Servicios Generales en las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.
- 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 Unidad de Servicios Generales.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
		Página 6 de 14 CS-SEG
Unidad de Servicios Generales		

- 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 Unidad de Servicios Generales tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU), ubicado en <http://cau.uclm.es>
- Por escrito, llamada telefónica, 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:
 - Accediendo al buzón virtual ubicado en <https://cau.uclm.es>
 - 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.

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 tras su recepción.

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
		Página 7 de 14 CS-SEG
Unidad de Servicios Generales		

1.6 Normativa reguladora.

Los Servicios prestados por la Unidad de Servicios Generales 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.
- 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/>

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

La Unidad de Servicios Generales tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán a la Normativa de la Unidad y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

2.1 Compromisos de Calidad.

1. Apertura de los centros entre las 7:30 y las 8:00 horas según necesidades del centro.
2. Entrega del correo ordinario y valijas antes de las 11:00 horas.
3. Recogida diaria del correo de salida (correo y valijas) entre las 13:00 y las 13:30 horas.
4. Entrega de material fungible en 1 día hábil desde la solicitud.
5. Los encargos y recados para el exterior se realizaran en 2 días hábiles desde la solicitud.
6. Traslados de material, equipamiento y mobiliario en 2 días hábiles desde la solicitud.

2.2 Indicadores.

La Unidad de Servicios Generales realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores:

Compromiso	Indicador	Valor anual
1	Porcentaje de centros abiertos en el horario establecido.	95-100%
2	Porcentaje de entrega del correo y valija entregados en el horario establecido.	95-100%
3	Porcentaje de recogida del correo y valija entregados en el horario establecido.	95-100%
4	Porcentaje de materiales fungibles entregados en el plazo 1 día hábil.	90-95%
5	Porcentaje de encargos y recados realizados en el plazo de 2 días hábiles.	95-100%
6	Porcentaje de traslados realizados en el plazo de 2 días hábiles.	90-95%

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.

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,

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
	Unidad de Servicios Generales	Página 9 de 14 CS-SEG

garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por la Unidad de Servicios Generales a través de los siguientes medios:

- Ascensores.
- Accesos sin barreras.
- Aseos habilitados para el uso de personas con discapacidad.

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 Director de la Unidad de Servicios Generales 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/gerencia/serviciosGenerales.asp>

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
		Página 10 de 14 CS-SEG
Unidad de Servicios Generales		

5.1.2 Direcciones postales y teléfonos.

- Unidad responsable de la Carta de servicios:

Unidad de Rectorado y Coordinación de Campus

C/ Altagracia 50, 13071 Ciudad Real.

Teléfono: 926 295300 y 926 295467

Extensión: 3005 y 3600

e-mail: servicios.generales@uclm.es

- Campus de Albacete.

Edificio José Prat

C/ Plaza de la Universidad 2

02071 Albacete

Teléfono: 967 599200

Extensión: 2016 y 2004

e-mail: servicios.generales.ab@uclm.es

- Campus de Ciudad Real.

Edificio José Castillejo

Avda. Camilo José Cela s/n

13071 Ciudad Real

Teléfono: 926 295300

Extensión: 6245 y 3017

e-mail: servicios.generales.cr@uclm.es

- Campus de Cuenca.

Edificio Antonio Saura

C/ Camino del Pozuelo s/n

16071 Cuenca

Teléfono: 969 179100

Extensión: 4033 y 96412

e-mail: servicios.generales.cu@uclm.es

- Campus de Toledo

Fábrica de Armas

Avda. Carlos III s/n

45071 Toledo

Teléfono: 925 268800

Extensión: 5423 y 96570

e-mail: servicios.generales.to@uclm.es

5.2 Situación, medios de acceso y transporte.







