

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
	Área de Extensión Universitaria	



Datos identificativos y objetivos

El Área de Extensión Universitaria es el instrumento de la Universidad de Castilla-La Mancha (en adelante, UCLM) perteneciente al Vicerrectorado de Cultura y Extensión Universitaria, encargado de las actividades culturales, los cursos de verano, la actividad físico-deportiva, la edición universitaria, el programa universitario para Mayores “José Saramago” y la Unidad de Igualdad.

Servicios

- **Organización del programa de actividades culturales.**
Se centra en la oferta de todo tipo de actividades culturales, talleres, concursos, exposiciones, artes escénicas, etc..
- **Gestión de convocatorias de ayudas para actividades culturales.**
- Posibilita el acceso a ayudas destinadas a actividades de tipo cultural promovidas por centros, departamentos y delegaciones de alumnos.
- **Gestión de la Liga de Debate Universitario.**
Fomenta entre los estudiantes de la Universidad el diálogo y la confrontación de ideas en público, como ejercicio de convivencia y desarrollo de las habilidades personales de búsqueda de la información, análisis, expresión oral, aptitud de escucha, trabajo en equipo y rapidez de réplica.
- **Organización del programa de Cursos de Verano.**
Se centra en un programa de cursos que busca favorecer el encuentro de especialistas en diversas materias y disciplinas con el objetivo de la ampliación de conocimientos y el debate, propiciando la participación activa del alumnado.
- **Desarrollo de actividades físico-deportivas de carácter competitivo.**
Se centra en el desarrollo de actividades competitivas, en especial el Trofeo Rector en los diferentes campus de la Universidad
- **Desarrollo de actividades físico-deportivas de tipo recreativo orientadas a la promoción de hábitos saludables.**
Posibilita la participación en las actividades de carácter físico-deportivo programadas en los diferentes campus que está orientadas al ocio y a la promoción de la salud, alejadas del ambiente competitivo.
- **Alquiler de instalaciones deportivas.**
Se facilita el acceso a las instalaciones deportivas universitarias a través de la realización de reservas y el abono de las tasas correspondientes.
- **Difusión y promoción de las publicaciones.**
Se centra en el intercambio de publicaciones con instituciones científicas españolas e internacionales y la reseña de revistas científicas recomendadas por autores o coordinadores de las obras.

- **Difusión y comercialización de las publicaciones.**
Se realiza a través de los distribuidores de publicaciones científicas a nivel nacional e internacional, tanto para publicaciones impresas como electrónicas.
- **Edición de obras, monografías, colectivas y de divulgación general.**
Se presta mediante los procesos de edición: recepción, revisión, evaluación, resolución, contrato de edición y publicación.
- **Gestión de los derechos editoriales de las publicaciones.**
Se presta mediante los acuerdos establecidos en un contrato de edición.
- **Edición online de manuales y materiales didácticos.**
Se realiza mediante la edición electrónica de manuales didácticos.
- **Organización del programa universitario para mayores “José Saramago”.**
Se centra en atender la demanda educativa de las personas mayores, intentando contribuir a la mejora de las capacidades personales y sociales de los alumnos matriculados en el mismo.
- **Tramitación y coordinación administrativa del programa Aprende Lenguas.**
Se centra en posibilitar el acceso a diferentes niveles formativos en cursos de lenguas extranjeras ofertados a través del Centro de Lenguas.
- **Coordinación de las actividades realizadas por la UCLM en materia de igualdad de género.**
Se centra en la oferta de un programa de actividades promovidas en el seno de la Universidad, que tiendan a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

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.
- Miembros del programa de Antiguos Alumnos de la UCLM.
- Órganos de gobierno y unidades administrativas de la UCLM.
- Ciudadanos en general, según la regulación particular de cada actividad.

Formas de participación de los usuarios

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde el Área de Extensión Universitaria tiene los siguientes canales de participación:

- Por escrito, llamada telefónica, fax o correo electrónico dirigido a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Buzón virtual ubicado en las páginas web de los diferentes servicios del Área de Extensión Universitaria.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas

Los usuarios del Área de Extensión Universitaria pueden realizar consultas, presentar reclamaciones o hacer sugerencias a través del Buzón Virtual http://www.uclm.es/organos/vic_cultura/extension/ mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en este Carta o a través de los Registros Oficiales de la UCLM y cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública.

Compromisos de calidad	Indicador	Valor anual
Poner a disposición del alumno el diploma de asistencia a talleres en el plazo máximo de 30 días hábiles desde su finalización.	Porcentaje de diplomas de asistencia entregados al alumno en el plazo de 30 días desde la finalización del taller.	90%
Resolver los concursos culturales en el plazo máximo de 2 meses desde la finalización del plazo de presentación de trabajos.	Porcentaje de concursos resueltos en el plazo de dos meses desde la finalización de la entrega de trabajos.	95%
Resolver las solicitudes de apoyo a las actividades culturales programadas en el plazo máximo de 1 mes desde su recepción.	Porcentaje de solicitudes de apoyo a actividades culturales resueltas en el plazo de un mes desde su recepción.	90%
Publicitar en la web el programa de cada curso de verano en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la confirmación definitiva del mismo.	Porcentaje de programas definitivos de cursos publicados en la web en el plazo de dos días hábiles desde su confirmación.	90%
Realizar los calendarios de actividades competitivas en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la finalización del periodo de inscripción.	Porcentaje de calendarios realizados en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la finalización del periodo de inscripción.	95%
Resolver las solicitudes de reservas de instalaciones deportivas en el plazo máximo de 60 minutos a partir de su solicitud.	Porcentaje de solicitudes atendidas en un plazo inferior a 60 minutos desde su presentación.	100%
Entregar los títulos de ciclo específico y ciclo integrado del programa universitario para mayores "José Saramago" en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la finalización del curso académico.	Porcentaje de títulos de ciclo específico y ciclo integrado del programa para mayores entregados en el plazo de 30 días hábiles desde la finalización del curso académico.	95%
Editar una obra monográfica o colectiva en el plazo de cuatro meses, previo calendario acordado entre las partes intervinientes (editorial, autores e imprenta).	Porcentaje de libros publicados en el plazo de 4 meses de acuerdo con el calendario acordado.	80%
Servir las publicaciones editadas a los clientes, mediante venta directa, en un plazo no superior a cuatro días hábiles desde su pedido y/ abono, contando con disponibilidad de ejemplares en el almacén.	Porcentaje de publicaciones enviadas a los clientes en un plazo no superior a cuatro días hábiles desde su pedido y/o abono.	100%

Entregar a los autores sus ejemplares correspondientes a los derechos de autor en los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la edición.	Porcentaje de entregas a los autores de ejemplares en concepto de derechos de autor en los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la edición.	100%
Gestionar la liquidación a los autores o entidades gestoras a quien corresponda el pago de derechos de autor en metálico en el primer trimestre de cada año.	Porcentaje de liquidaciones a los autores o entidades gestoras en el primer trimestre de cada año.	100%
Tramitar el contrato de edición en un plazo de quince días hábiles, contados desde el momento del envío de los originales a la imprenta.	Porcentaje de contratos enviados a los autores desde los quince días hábiles de la entrega a la imprenta de los originales.	100%
Distribuir las novedades editoriales, mediante el intercambio bibliográfico interuniversitario e interinstitucional.	Número de acciones de intercambio anuales.	1

Medidas de subsanación, compensación o reparación

El Director del Área de Extensión Universitaria 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/vic_cultura/extension/

• Unidad responsable de la Carta de servicios:

Vicerrectorado de Cultura y Extensión Universitaria
 Campus Universitario s/n. 16071 Cuenca
 Teléfono 902 204 100. Extensión 4005
 e-mail: Extensión.universitaria@uclm.es

• Campus de Albacete

Unidad de Cultura y Extensión Universitaria
 Edificio Polivalente Facultad de Farmacia. Avda. de los Estudiantes s/n. 02017 Albacete
 Teléfono: 902 204 100. Extensión 2063/2258

• Campus de Ciudad Real

Unidad de Cultura y Extensión Universitaria
 Edificio Lorenzo Iparraguirre. Avda. Camino José Cela s/n. 13071 Ciudad Real
 Teléfono: (+34) 902 204 100. Extensión 3364/3249

- **Campus de Cuenca**

Vicerrectorado de Cultura y Extensión Universitaria

Edificio Antonio Saura. Campus Universitario s/n. 16071 Cuenca

Teléfono: 902 204 100

Extensiones:

Cultura 4032/4045/4053

e-mail: extensión.universitaria@uclm.es

Cursos de Verano 4019/4045/4042

e-mail: cursos.verano@uclm.es

Deporte 4006/4058/4081

e-mail: deporte@uclm.es

Mayores 4019/4042

e-mail: mayores@uclm.es

Publicaciones 4080/4021/4064

e-mail: publicaciones@uclm.es

- **Campus de Toledo**

Unidad de Cultura y Extensión Universitaria

Campus Fábrica de Armas. Edificio del Reloj. Avda. Carlos III s/n. 45071 Toledo.

Teléfono: 902 204 100. Extensiones: 5023/5019

- **Horarios:**

El horario de atención al público presencial y telefónico en las diferentes oficinas de Cultura y Extensión Universitaria durante los días laborables es de 9:30 a 14:30 (excepto festivos y periodos vacacionales).

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/vic_cultura/extension/

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/vic_cultura/extension/