

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
	Servicio de Reprografía y Digitalización	



Datos identificativos y objetivos

El Servicio de Reprografía y Digitalización está constituido por las unidades que se encuentran distribuidas en cada uno de los cuatro campus de la Universidad de Castilla-La Mancha y dependen de su vicerrecte. Tienen como misión ofrecer a la comunidad universitaria, la reproducción, digitalización y encuadernación de documentos, siempre cumpliendo la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.

Servicios

- **Digitalización de documentos y expedientes.**
Se proporcionan copias de documentos y expedientes en diferentes formatos (PDF, JPG y TIFF) utilizando equipos multifunción.
- **Reproducción de documentos.**
Se proporcionan fotocopias e impresiones de documentos, folletos, dípticos, trípticos, manuales, transparencias, en color o B/N, y en distintos formatos DIN.
- **Encuadernación de documentos.**
Se realizan las encuadernaciones, en espiral o de modo térmico, para aquellos documentos o trabajos que lo requieran.

Usuarios

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

- Personal docente e investigador de la UCLM.
- Personal de administración y servicios de la UCLM.
- Órganos de gobierno y Administración de la UCLM.
- Delegación de alumnos de la UCLM.

Formas de participación de los usuarios

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde el Servicio de Reprografía Y Digitalización 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.

Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas

Los usuarios del Servicio de Reprografía y Digitalización pueden realizar consultas, presentar reclamaciones o hacer sugerencias por correo electrónico o postal dirigido a las direcciones especificadas en esta 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
Entregar los trabajos de digitalización en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.	Porcentaje de trabajos de digitalización entregados en el plazo establecido.	80%
Entregar los trabajos de reproducción en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.	Porcentaje de trabajos de reproducción entregados en el plazo establecido.	80%
Entregar los trabajos de encuadernación en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.	Porcentaje de trabajos de encuadernación entregados en el plazo establecido.	80%
Comunicar por correo electrónico el mismo día de la solicitud del trabajo el plazo de entrega cuando existan incidencias técnicas en el servicio que supongan un retraso en dicho plazo.	Porcentaje de correos electrónicos comunicando incidencias en la realización del servicio enviados en el plazo establecido.	80%
Responder por correo electrónico en un plazo de 1 día hábil a toda consulta que con respecto al servicio se realice por cualquier usuario.	Porcentaje de consultas atendidas en el plazo establecido.	80%

Medidas de subsanación, compensación o reparación

El Responsable de la Unidad de Reprografía y Digitalización 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/gerencia/reprografiaDigitalizacion.asp>

• Unidad responsable de la Carta de servicios:

Vicegerencia del Campus de Ciudad Real
Edificio Rectorado C/ Altagracia 50. 13071 Ciudad Real.
Teléfono 902204100

- **Campus de Albacete**

Unidad de Reprografía y Digitalización del Campus de Albacete

Edificio Benjamín Palencia. Campus Universitario s/n. 02071 Albacete

Teléfono: 967 599 200. Extensión 2092

e-mail: Reprografia.ab@uclm.es

- **Campus de Ciudad Real**

Unidad de Reprografía y Digitalización del Campus de Ciudad Real

Edificio Biblioteca Universitaria. Avda. Camilo José Cela s/n. 13071 Ciudad Real

Teléfono: 926 295 300. Extensión 3020

e-mail: Reprografia.cr@uclm.es

- **Campus de Cuenca**

Unidad de Reprografía y Digitalización del Campus de Cuenca

Edificio Antonio Saura. Camino del Pozuelo s/n. 16071 Cuenca

Teléfono: 969 179 100. Extensión 4011

e-mail: Reprografia.cu@uclm.es

- **Campus de Toledo**

Unidad de Reprografía y Digitalización del Campus de Toledo

Edificio San Pedro Mártir. Cobertizo de San Pedro Mártir s/n. 45071 Toledo

Teléfono: 925 268 800. Extensión 5006

e-mail: Reprografia.to@uclm.es

- **Horarios:**

El horario de atención al público presencial y telefónico de la Unidad de Reprografía y Digitalización durante los días laborables, de lunes a jueves, es de 09:00 a 14:30 horas y los viernes de 09:00 a 14:00 horas (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/gerencia/reprografiaDigitalizacion.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/reprografiaDigitalizacion.asp>