

 UCLM UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
	Unidad de Servicios Generales	



Datos identificativos y objetivos

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

Su objetivo es asegurar el funcionamiento de los edificios, controlar las dependencias, prestar información general y orientativa, gestionar la correspondencia, acondicionar espacios y el uso de los medios, para conseguir el correcto desarrollo de la actividad académica y administrativa.

Servicios

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

Con este servicio se garantiza el acceso a las instalaciones de la UCLM a la comunidad universitaria y el correcto funcionamiento de las mismas.

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

Este servicio facilita diariamente la entrega y recogida del correo ordinario y el intercambio de documentación y paquetería entre la comunidad universitaria de los diferentes centros de la UCLM.

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

Con este servicio se informa y orienta al usuario.

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

Se apoya y colabora diariamente con PAS, PDI y alumnos, y se participa en actos institucionales y procesos puntuales (selectividad, matriculas, etc.).

- **Organizar y acondicionar espacios y medios.**

La Unidad de servicios garantiza la disposición de las instalaciones y los medios adecuados para su uso (docencia, conferencias, reuniones, espectáculos, etc.).

- **Realizar recados y encargos oficiales al exterior.**

Se realizan entregas, recogidas y compras en destinos públicos y privados.

- **Gestión de almacenes, material fungible y mobiliario.**

El personal de la Unidad suministra el material de oficina que requieren los usuarios de la UCLM, controla, guarda y traslada el material fungible, audiovisual, mobiliario, etc.

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.

Formas de participación de los usuarios

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde la 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 dirigido 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 de Unidad de Servicios Generales 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
Apertura de los centros entre las 7:30 y las 8:00 horas según necesidades del centro.	Porcentaje de centros abiertos en el horario establecido.	95-100%
Entrega del correo ordinario y valijas antes de las 11:00 horas.	Porcentaje de entrega del correo y valija entregados en el horario establecido.	95-100%
Recogida diaria del correo de salida (correo y valijas) entre las 13:00 y las 13:30 horas.	Porcentaje de recogida del correo y valija entregados en el horario establecido.	95-100%
Entrega de material fungible en 1 día hábil desde la solicitud.	Porcentaje de materiales fungibles entregados en el plazo 1 día hábil.	90-95%
Los encargos y recados para el exterior se realizaran en 2 días hábiles desde la solicitud.	Porcentaje de encargos y recados realizados en el plazo de 2 días hábiles.	95-100%
Traslados de material, equipamiento y mobiliario en 2 días hábiles desde la solicitud.	Porcentaje de traslados realizados en el plazo de 2 días hábiles.	90-95%

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.

Información complementaria

Dirección electrónica

- <http://www.uclm.es/organos/gerencia/serviciosGenerales.asp>

- **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**

Unidad de Campus

Edificio José Prat. 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**

Unidad de Campus

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**

Unidad de Campus

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**

Unidad de Campus

Fábrica de Armas. Avda. Carlos III s/n. 45071 Toledo

Teléfono: 925 268800. Extensión: 5423 y 96570

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

- **Horarios:**

El horario de atención al público de la Unidad de Servicios Generales es, de lunes a viernes, de 08:00 a 20:30 horas, en función de los horarios acordados en cada centro, excepto festivos y periodos vacacionales, de acuerdo con el calendario laboral del personal de administración y servicios de la UCLM.

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/serviciosGenerales.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/serviciosGenerales.asp>