



BOLETÍN OFICIAL

Universidad de Castilla-La Mancha

Número 155 - Año XVII
Junio de 2013

- I · DISPOSICIONES Y ACUERDOS
- II · CESES Y NOMBRAMIENTOS
- III · CONCURSOS Y OPOSICIONES
- IV · OTRAS RESOLUCIONES
- V · PUBLICADO EN OTROS BOLETINES OFICIALES
- VI · INFORMACIÓN DE INTERÉS ACADÉMICO



SUMARIO

[Precedido de asterisco (*) lo que se publica únicamente en extracto o referencia]

I · DISPOSICIONES Y ACUERDOS

SECRETARÍA GENERAL

RESOLUCIÓN de 06/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se acuerda emplazar por edictos, a todos los miembros del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Castilla-La Mancha Pág. 4

GERENCIA

CARTA DE SERVICIOS del Archivo Universitario Pág. 5

CARTA DE SERVICIOS de la Biblioteca Universitaria Pág. 16

CARTA DE SERVICIOS del Registro General..... Pág. 32

CARTA DE SERVICIOS de Tecnología y Comunicaciones..... Pág. 56

EDITA: SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
RECTORADO (REAL CASA DE LA MISERICORDIA)
C/ ALTAGRACIA, 50
13071 – CIUDAD REAL



926 295 300 (EXT. 3698) – 902 204 100



FAX: 926 295 360
IBERCOM: 3649



Secretaria.General@uclm.es

BO-UCLM SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN LA SIGUIENTE DIRECCIÓN:
http://www.uclm.es/organos/s_general/bo/





II · CESES Y NOMBRAMIENTOS

ÓRGANOS GENERALES

Ceses

RESOLUCIONES de ceses del **18 de junio de 2013**..... Pág. 70

Nombramientos

RESOLUCIONES de nombramientos del **18 de junio de 2013**..... Pág. 70

CENTROS

Ceses

RESOLUCIONES de ceses del **3 al 14 de junio de 2013**..... Pág. 71

Nombramientos

RESOLUCIONES de nombramientos del **3 al 14 de junio de 2013**..... Pág. 72

V · PUBLICADO EN OTROS BOLETINES OFICIALES

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO

(*) DISPOSICIONES Y RESOLUCIONES publicados en el BOE durante el mes de junio de 2013 Pág. 72

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

(*) DISPOSICIONES Y RESOLUCIONES publicados en el DOCM durante el mes de junio de 2013 Pág. 73

(*) NOMBRAMIENTOS, situaciones e incidencias de personal publicados en el DOCM durante el mes de junio de 2013..... Pág. 73

(*) ANUNCIOS DE CONTRATACIÓN Y LICITACIONES PÚBLICAS publicados en el DOCM durante el mes de junio de 2013 Pág. 74





I · DISPOSICIONES Y ACUERDOS

SECRETARÍA GENERAL

RESOLUCIÓN de 06/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se acuerda emplazar por edictos, a todos los miembros del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Castilla-La Mancha.

De conformidad con lo establecido en el art. 49 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, y en virtud de lo acordado por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, sección primera, en su Decreto de fecha 22 de mayo de 2013, se acuerda emplazar por edictos, a todos los miembros del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Castilla-La Mancha que puedan sentirse afectados por la impugnación de la Resolución de 21/11/2012, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se publica la modificación del Reglamento de Implantación de la Relación de Puestos de Trabajo de esta Universidad y modificación de la Relación de Puestos de Trabajo, tras acuerdo del Consejo de Gobierno del 20/11/2012 (DOCM de 10 de diciembre de 2012), en cuanto interesados en los autos del Procedimiento Ordinario nº 50/2013, seguido a instancia de la Junta de Personal del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Castilla-La Mancha, para que puedan personarse en los referidos autos en el plazo de nueve días, en la forma prevenida en los arts. 23 y 24 de la L.J.C.A, bajo el apercibimiento que de personarse fuera del indicado plazo, se les tendrá por parte, sin que por ello deba retrotraerse ni interrumpirse el curso del procedimiento, que continuará por sus trámites, sin que haya lugar a practicarles notificación de clase alguna.

Ciudad Real, 6 de junio de 2013

El Rector

P.D. El Secretario General

(Resolución 07-03-13 – D.O.C.M. 13-03-13)

CRESCENCIO BRAVO SANTOS

NOTA: Se impugnan concretamente los apartados del Reglamento de Implantación de la R.P.T. que se han modificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 20/11/2012, referentes a la movilidad del personal contemplados en los supuestos de la Disposición Adicional Segunda, modificaciones sobre conciliación de la vida familiar del artículo 20 y garantías de cese de puestos de libre designación reguladas en el artículo 8.





GERENCIA

CARTA DE SERVICIOS del Archivo Universitario.

La orientación al servicio y la satisfacción del usuario demandan que las organizaciones, las administraciones públicas y, en este caso particular, la Universidad de Castilla-La Mancha, desarrollen e implanten métodos para lograr dichos objetivos. Las cartas de servicio son instrumentos de amplia difusión entre diferentes organismos públicos mediante los que se desarrolla una sistematización eficaz y ordenada del servicio al ciudadano y, en definitiva, a las personas de la organización como usuarios internos de ésta. En el contexto de la gestión universitaria, la Universidad de Castilla-La Mancha ha decidido normalizar la creación y seguimiento de sus cartas de servicio según los procedimientos y formatos establecidos por la **Agencia de Evaluación y Calidad de los Servicios Públicos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas**.

Una vez que se ha realizado la carta de servicio correspondiente al **Archivo Universitario**, habiendo sido aprobada por el Comité de Calidad en la Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha, he resuelto proceder a su publicación para que surtan los efectos oportunos.

Tomás López Moraga
Gerente



CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO UNIVERSITARIO

INDICE

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

1 DATOS GENERALES Y LEGALES.

1.1 Datos identificativos y objetivos.

El Archivo Universitario es el servicio de apoyo a la administración, la docencia y la investigación que tiene encomendada la gestión, la organización, el control, la conservación, el acceso y la difusión de la documentación administrativa o histórica, de la Universidad de Castilla-La Mancha (en adelante, UCLM), en cualquier soporte, incluido el electrónico con el fin de garantizar la utilidad del patrimonio documental universitario como salvaguarda de derechos de los usuarios en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, y la difusión del patrimonio documental universitario como recurso de información para la gestión corporativa, la investigación científica y la gestión del conocimiento.

Los fines del Archivo Universitario son:

- Participar con los órganos de gobierno y administración universitarios en el diseño, ejecución y mantenimiento de la política archivística y del Sistema de Archivos de la UCLM como su principal instrumento de ejecución.

- Garantizar la utilidad del Patrimonio Documental de la UCLM como salvaguarda de derechos en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, llevando a cabo la correcta gestión y proceso técnico de la documentación universitaria.
- Garantizar la difusión del Patrimonio Documental de la UCLM como fuente de información para la gestión institucional y la investigación científica llevando a cabo la correcta gestión del acceso y la difusión de la documentación entre la comunidad universitaria y la sociedad.
- Colaborar y cooperar con otras universidades e instituciones, públicas o privadas, nacionales e internacionales, en materia de Patrimonio Documental, Archivos y Archivística.

El Archivo Universitario tiene como principales funciones las siguientes:

- Recoger, seleccionar, organizar, describir, conservar, servir y difundir los fondos del Archivo Universitario y el Patrimonio Documental de la Universidad con el fin de garantizar su utilidad como salvaguarda de derechos, en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, y como fuente de información, facilitando su acceso y difusión entre la comunidad universitaria y los ciudadanos en general.
- Colaborar con los órganos de gobierno y administración universitarios en el establecimiento de la política archivística de la institución.
- Diseñar, implantar, desarrollar y mantener el Sistema de Archivos de la UCLM.
- Dirigir, coordinar, asesorar y asistir técnicamente a los archivos que integran el Sistema de Archivos de la UCLM.
- Realizar estudios de identificación y valoración de series documentales.

1.2 Servicios.

1.2.1 Recogida y transferencia de documentos y expedientes administrativos.

- Este servicio permite transferir los documentos y expedientes administrativos desde las unidades productoras al Archivo Universitario para su custodia, gestión, preservación, acceso y difusión.
- Se trata de un servicio interno regulado por el *procedimiento AGU-01. Recogida y transferencia de documentos*.
- Está dirigido al Personal de Administración y Servicios de las unidades productoras.
- Se presta mediante cita previa concertada entre la unidad productora y el Archivo Universitario.
- Se accede previa validación en <https://cau.uclm.es>

1.2.2 Gestión de trabajos de investigación.

- Este servicio permite incorporar al Archivo Universitario las tesis doctorales, proyectos fin de grado, fin de carrera y similares remitidas por las unidades tramitadoras para su custodia, gestión, preservación, acceso y difusión en las comunidades *Archivo Universitario y Tesis Doctorales y trabajos fin de Máster y Grado* del repositorio institucional de la UCLM *RUIdeRA* <https://ruidera.uclm.es> administradas por el Archivo Universitario.
- Se trata de un servicio interno regulado por el *procedimiento AGU-04. Gestión de trabajos de investigación*.
- Está dirigido al Personal de Administración y Servicios de las unidades tramitadoras.
- Se presta previa solicitud de la unidad tramitadora en el transcurso de la recogida anual por cita previa o de una recogida extraordinaria.

- Se accede previa validación en: <https://cau.uclm.es>
- 1.2.3 Servicio de acceso web a BAUL.
- Este servicio permite conocer qué documentos se conservan en el Archivo Universitario, e información diversa sobre ellos, accediendo vía web a la base de datos del Archivo Universitario en línea (BAUL), administrada por el Archivo Universitario.
 - Se trata de un servicio externo regulado por el procedimiento AGU-06. *Proceso técnico de los documentos.*
 - Está dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.
 - Se presta mediante validación automática de usuario con perfil público en <http://www.uclm.es/archivo> y de usuarios con perfiles corporativos en <https://intranet.uclm.es>
- 1.2.4 Información documental y/o de referencia sobre archivos y documentos.
- Este servicio permite plantear consultas y recibir orientación sobre cualquier cuestión relacionada con la gestión documental, los documentos, las fuentes documentales y los archivos.
 - Se trata de un servicio externo regulado por el procedimiento AGU-12. *Acceso a la información documental y/o de referencia.*
 - Está dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.
 - Se presta de modo presencial, por teléfono, fax o correo postal dirigido al Archivo Universitario, o previa validación en <https://cau.uclm.es>
- 1.2.5 Difusión de productos informativos web.
- Este servicio permite conocer el patrimonio documental de la UCLM y los servicios del Archivo Universitario
 - Se trata de un servicio externo regulado por el procedimiento AGU-13. *Difusión de productos informativos web.*
 - Está dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.
 - Se presta libremente en <https://www.uclm.es/archivo>
- 1.2.6 Acceso externo a los documentos.
- Este servicio permite acceder a la consulta y reproducción de los documentos transferidos al Archivo Universitario.
 - Se trata de un servicio externo regulado por el procedimiento AGU-17. *Acceso externo a los documentos.*
 - Está dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.
 - Se presta, previa autorización de la Secretaría General de la UCLM, solicitada mediante el impreso normalizado, accesible en www.uclm.es/archivo/servicio/formularios_acceso.asp presentado en Registro General, presencialmente o por correo postal.
- 1.2.7 Acceso interno a los documentos.
- Este servicio permite acceder a la consulta, el préstamo y la reproducción de los documentos transferidos al Archivo Universitario.
 - Se trata de un servicio interno regulado por el procedimiento AGU-18. *Acceso interno a los documentos.*
 - Está dirigido al Personal de Administración y Servicios de las unidades productoras.
 - Se accede en <https://www.uclm.es/archivo>

1.2.8 Acceso a los trabajos de investigación de la UCLM.

- Este servicio permite acceder a la consulta de las tesis doctorales, proyectos fin de grado, fin de carrera y similares incorporados al Archivo Universitario.
- Se trata de un servicio externo regulado por el procedimiento *AGU-19. Acceso trabajos de investigación*.
- Está dirigido tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general.
- Se presta, previa autorización de la Secretaría General de la UCLM. que se solicita mediante el impreso normalizado, accesible en www.uclm.es/archivo/servicio/formularios_acceso.asp presentado en Registro General, presencialmente o por correo postal.

Atención al público a través del Centro de Atención al Usuario de la UCLM (CAU/CRM) <https://cau.uclm.es>

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, según lo establecido en la normativa del Archivo Universitario.

1.3.1 Derechos de los usuarios.

- En general, todos aquellos reconocidos por 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 UCLM.
- Acceso libre y gratuito a las dependencias del Archivo Universitario en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos por el Archivo Universitario.
- Hacer uso de los servicios ofrecidos por el Archivo Universitario, en las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.
- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en el punto 2.2 de esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos por el Archivo Universitario.
- 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 el Archivo Universitario tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU), ubicado en <https://cau.uclm.es>
- Escrito, llamada telefónica, fax o correo electrónico dirigido 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 de esta Carta.
- Presencial: mediante escrito presentado en cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro General de la UCLM o cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública.
- Postal: mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en esta 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 días tras su recepción.

1.6 Normativa reguladora.

Los servicios prestados por el Archivo Universitario se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación:

1.6.1 Normativa de carácter estatal y autonómico.

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1982-11196>
- 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 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-21090>
- 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.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7786>
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1985-12534>

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1992-26318>
- Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2002-24540>
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-22066>
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-23399>
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-12308>
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-12352>
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-22440>
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-9617>
- Ley 4/2013, de 16 de mayo, de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha.
http://docm.jccm.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2013/05/24/pdf/2013_63_96.pdf&tipo=rutaDocm
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-8930>
- 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/>
- RESOLUCIÓN de 01/02/2011, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se declaran ficheros con datos de carácter personal de la UCLM.
https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/1987/bouclm_140.pdf
- Reglamento y normativa específica del Archivo Universitario.
<http://www.uclm.es/archivo/archivo/>

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

El Archivo Universitario de la UCLM tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán al Reglamento y Normativa del Archivo Universitario y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

2.1 Compromisos de Calidad.

1. Recoger anualmente los documentos administrativos de las unidades productoras.
2. Gestionar anualmente los trabajos de investigación de las unidades tramitadoras.
3. Acceso 24 X 7 X 365 a la base de datos BAUL salvo cierre de la conexión por motivos técnicos.
4. Atender las solicitudes de acceso a los documentos y trabajos de investigación integrados en el Archivo Universitario, o de información documental y/o de referencia en el plazo determinado:
 - Búsqueda simple: 1 día hábil.
 - Búsqueda compleja: 3 días hábiles.
 - Búsqueda autorizada: 3 días hábiles.
 - Búsqueda deslocalizada: 5 días hábiles.
5. Actualizar los productos web mensualmente.

2.2 Indicadores

El Archivo Universitario realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes indicadores:

| Compromiso | Indicador | Valor anual |
|------------|--|---|
| 1 | Número de recogidas realizadas/Número de unidades productoras citadas según la planificación anual. | 1 recogida por unidad productora citada. |
| 2 | Porcentaje de trabajos de investigación gestionados sobre el total de trabajos de investigación ingresados. | 80-90% trabajos de investigación gestionados. |
| 3 | Acceso a la base de datos BAUL salvo cierre de la conexión por motivos técnicos. | 292-320 días accesible. |
| 4 | Porcentaje de solicitudes de acceso externo a los documentos, que exijan una búsqueda simple, atendidas en el plazo establecido. Porcentaje de solicitudes de acceso interno a los documentos, que exijan una búsqueda simple, atendidas en el plazo establecido. Porcentaje de solicitudes de acceso a trabajos de investigación atendidas en el plazo establecido. | 80-90% solicitudes atendidas en plazo. |
| 5 | Número de actualizaciones de productos informativos web realizadas al año. | 10-11 actualizaciones. |

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, garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por el área de bibliotecas a través de los siguientes medios:

- Ascensores.
- Acceso sin barreras.
- Aseos habilitados para el uso de minusválidos.

Cuenta además con:

- Página web accesible.

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 Técnico del Archivo Universitario 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/archivo>

5.1.2 Dirección postal y teléfonos.

- Unidad responsable de la Carta de Servicios:
Archivo de la Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado
Real Casa de la Misericordia
c/ Altagracia nº 50
13071-CIUDAD REAL
(España)
Teléfono 902 204 100. Fax 902 204 130
e.mail archivo@uclm.es

5.2 Situación, medios de acceso y transporte.



5.3 Horarios.

El horario habitual de atención presencial y telefónica durante los periodos lectivos es:

- Lunes a viernes: de 09:30 a 14.30 horas (excepto festivos y períodos vacacionales, de acuerdo con el calendario laboral).



5.4 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/archivo>

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.





CARTA DE SERVICIOS de la Biblioteca Universitaria.

La orientación al servicio y la satisfacción del usuario demandan que las organizaciones, las administraciones públicas y, en este caso particular, la Universidad de Castilla-La Mancha, desarrollen e implanten métodos para lograr dichos objetivos. Las cartas de servicio son instrumentos de amplia difusión entre diferentes organismos públicos mediante los que se desarrolla una sistematización eficaz y ordenada del servicio al ciudadano y, en definitiva, a las personas de la organización como usuarios internos de ésta. En el contexto de la gestión universitaria, la Universidad de Castilla-La Mancha ha decidido normalizar la creación y seguimiento de sus cartas de servicio según los procedimientos y formatos establecidos por la **Agencia de Evaluación y Calidad de los Servicios Públicos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.**

Una vez que se ha realizado la carta de servicio correspondiente a la **Biblioteca Universitaria**, habiendo sido aprobada por el Comité de Calidad en la Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha, he resuelto proceder a su publicación para que surtan los efectos oportunos.

Tomás López Moraga
Gerente



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

INDICE

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

1 DATOS GENERALES Y LEGALES.

1.1 Datos identificativos y objetivos.

La Biblioteca Universitaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto (Título VIII, art. 119, apartado 1, de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha). La Biblioteca Universitaria tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad. La Biblioteca Universitaria está integrada por todas las bibliotecas de los distintos Campus de la Universidad de Castilla-La Mancha (en adelante UCLM).

La Biblioteca Universitaria tiene como principales funciones las siguientes:

- Formar una colección bibliográfica ajustada a las líneas de estudio e investigación de la Universidad.

- Procesar, conservar y difundir los fondos bibliográficos propios de la Universidad.
- Facilitar a la comunidad universitaria el acceso a la información de los fondos propios y los de otras bibliotecas o Centros de Documentación ajenos a la UCLM.

1.2 Servicios.

1.2.1 Servicio de información, orientación y atención al usuario.

- Para la resolución de dudas y cuestiones generales que requieran la ayuda de un profesional de las bibliotecas.
- Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca.
- Se accede presencialmente en los mostradores y secciones de acceso de cada biblioteca, o mediante contacto en línea.
- Prestación electrónica:
 - A través de la web de la biblioteca <http://www.biblioteca.uclm.es/buzon.htm>
 - Mediante correo electrónico.
 - Contacto telefónico.
 - Acceso a redes sociales.

1.2.2 Biblioteca virtual.

- Es el resultado de unificar en un único punto de acceso todos los recursos electrónicos y servicios en línea de la Biblioteca.
- Dirigido a todos los usuarios del servicio de Bibliotecas. El acceso a determinadas bases de datos, libros y revistas electrónicas está restringido a los miembros de la comunidad universitaria.
- Se accede desde cualquier ordenador de la red de la UCLM. A través de la red privada virtual (VPN) para los miembros de la comunidad universitaria, desde cualquier ordenador conectado a internet.
- Prestación electrónica: http://www.biblioteca.uclm.es/biblioteca_virtual.html

1.2.3 Formación de usuarios para la adquisición de competencias informacionales.

- Consiste en la realización de acciones destinadas a formar a los distintos usuarios en el uso de los recursos de la biblioteca, así como a fomentar la adquisición de habilidades en los diversos instrumentos para acceder a la información.
- Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca, principalmente alumnos, docentes e investigadores.
- La biblioteca oferta anualmente diversas acciones en la propia biblioteca, así como en distintos centros, de acuerdo con los mismos. Existen, además, acciones a la carta, bajo demanda de los propios usuarios, así como Formación en línea bajo la plataforma Moodle.
- Prestación electrónica: <https://campusvirtual.uclm.es/>

1.2.4 Gestión de desideratas y de adquisición de material bibliográfico.

- Este servicio permite a los usuarios de la biblioteca solicitar a ésta la compra de materiales bibliográficos de su interés.
- Puede utilizarlo cualquier usuario de la biblioteca.
- Se accede presencialmente rellenando los impresos correspondientes que encontrará en los mostradores de préstamo y en línea en la página web de la biblioteca previa identificación.
- Prestación electrónica:

- <https://catalogobiblioteca.uclm.es opción acceso a “Mi biblioteca”>
 - <http://www.biblioteca.uclm.es/identificacion.htm>
 - http://biblioteca.uclm.es/compra_de_libros.html
 - Otra información:
 - La biblioteca decidirá la adquisición del material solicitado atendiendo a criterios económicos, al interés general y la adecuación al fondo existente.
- 1.2.5 Salas de lectura y espacios para el aprendizaje, la docencia y la investigación.
- Facilita el acceso y uso de las diversas salas de consulta, de estudio o de trabajo en grupo de las distintas bibliotecas.
 - Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca. Las salas de trabajo en grupo están destinadas, principalmente, a alumnos de la Universidad.
 - Son de libre acceso, siempre que se posea documento acreditativo (tarjeta de estudiante, carné alumni o carné de la biblioteca).
- 1.2.6 Información y orientación bibliográfica y de referencia.
- Consiste en la resolución de dudas y cuestiones generales que requieran la ayuda de un profesional de las bibliotecas.
 - Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca.
 - Se accede directamente en los mostradores y secciones de acceso de cada biblioteca, mediante contacto en línea a través de la web de la biblioteca, mediante correo electrónico o por contacto telefónico.
 - Prestación electrónica: <http://www.biblioteca.uclm.es/buzon.htm>
- 1.2.7 Consulta, préstamo y reserva de fondos propios.
- Permite el acceso y consulta de libros y revistas dentro de las instalaciones de la propia biblioteca y del préstamo a domicilio, en las condiciones y plazos establecidos en la normativa de la biblioteca.
 - Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca.
 - Acceso:
 - Directamente, en el caso de los recursos en libre acceso.
 - Mediante solicitud en los mostradores, para los recursos situados en depósitos.
 - Mediante el uso de los sistemas de autopréstamo.
 - Existe la posibilidad de renovación en línea, previa identificación en el catálogo web.
 - Prestación electrónica (renovación):
 - <https://catalogobiblioteca.uclm.es opción acceso a “Mi biblioteca”>
 - <http://www.biblioteca.uclm.es/identificacion.htm>
- 1.2.8 Préstamo intercampus.
- Consiste en la solicitud a otras bibliotecas de la UCLM del préstamo o la reproducción de materiales bibliográficos y fondos especiales existentes en campus distintos al del usuario.
 - Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca
 - Se accede mediante solicitud en los mostradores de préstamo de las distintas bibliotecas o en línea.

- Prestación electrónica:
http://www.biblioteca.uclm.es/solicitud_prestamo_interbibliotecario.htm
- 1.2.9 Préstamo interbibliotecario.
- Permite solicitar a otras bibliotecas el préstamo o la reproducción de materiales bibliográficos y fondos especiales que no están entre los fondos de la biblioteca de la UCLM. En reciprocidad, se posibilita a otras bibliotecas la disponibilidad de los materiales propios para satisfacer las peticiones de sus usuarios.
 - Dirigido a todos los usuarios de la biblioteca.
 - Se accede mediante solicitud en los mostradores de préstamo de las distintas bibliotecas o en línea.
 - Prestación electrónica:
http://www.biblioteca.uclm.es/solicitud_prestamo_interbibliotecario.htm
 - El servicio conlleva un coste asociado, establecido en cada caso por la biblioteca prestataria, dependiendo de si es un préstamo o una reproducción. Para las bibliotecas universitarias españolas, las tarifas se establecen de común acuerdo por los miembros de Rebiun y pueden ser consultadas en:
http://www.biblioteca.uclm.es/prestamo_interbibliotecario.html
- 1.2.10 Préstamo de ordenadores portátiles y otros recursos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.
- Consiste en el préstamo de materiales de apoyo, tales como ordenadores portátiles, memorias, atriles y otros.
 - Dirigido principalmente a los alumnos de la universidad
 - Se accede mediante solicitud en los mostradores de las distintas bibliotecas.
- 1.2.11 Acceso a internet y recursos de ofimática.
- La Biblioteca Universitaria facilita el acceso a internet y uso de aplicaciones ofimáticas desde ordenadores instalados en los locales de las distintas bibliotecas, ordenadores portátiles prestados por las mismas, o desde los ordenadores portátiles de los propios usuarios mediante conexión inalámbrica (Wifi).
 - Dirigido a todos los miembros de la comunidad universitaria y usuarios de la biblioteca acreditados.
 - Se accede en los locales de las distintas bibliotecas.
- 1.2.12 Atención personalizada a usuarios con discapacidad.
- La Biblioteca personaliza la atención a aquellos usuarios con cualquier limitación para el acceso a los recursos y servicios en las condiciones habituales de acceso y asegura la existencia de facilidades de acceso a edificios y salas, mobiliario y recursos adaptados (hardware y software).
 - Dirigido a cualquier usuario con limitaciones para el acceso y uso de los recursos y servicios en las condiciones habituales.
 - Más información en: http://www.biblioteca.uclm.es/recursos_invidentes.html
- 1.2.13 Gestión del Repositorio Institucional RUIdeRA.
- Es un portal de objetos electrónicos a texto completo de carácter científico, docente e institucional, que son producidos y digitalizados por la propia universidad, publicados en libre acceso y recolectables. Puede almacenar diferentes tipologías de objetos,

todos ellos en formato electrónico: artículos científicos, tesis doctorales, comunicaciones, discursos, fondo antiguo, etc.

- Accesible libremente por cualquier persona interesada.
- Se accede a través de la página: <http://ruidera.uclm.es/>

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.
- Bibliotecas, empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas, según lo establecido en la normativa de la Biblioteca Universitaria.
- Miembros del programa de Amigos y Antiguos alumnos de la UCLM.
- Órganos de gobierno y Administración de la UCLM.
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa de la Biblioteca Universitaria.

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 Biblioteca Universitaria.
- Acceso libre y gratuito a las dependencias de la Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria.
- Hacer uso de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Universitaria, en las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.
- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en el punto 2.2 de esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos por la biblioteca.
- 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 la Biblioteca Universitaria tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU), ubicado en <http://www.biblioteca.uclm.es/buzon.htm>
- Buzón físico ubicado en todas las bibliotecas.
- Por escrito, llamada telefónica, fax o correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Comisión de Bibliotecas.
- 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 <http://biblioteca.uclm.es/buzon.htm>.
 - 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 o utilizando el formulario existente de sugerencias y depositándolo en el buzón físico ubicado en las instalaciones de todas las bibliotecas.
- Postal: mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en esta 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.

1.6 Normativa reguladora.

Los Servicios prestados por la Biblioteca Universitaria 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.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7786>
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1985-12534>
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-22066>

- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-12308>
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-12351c>
- Ley 3/2011, de 24 de febrero, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-7708>
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-9617>
- Ley 4/2013, de 16 de mayo, de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha.
http://docm.jccm.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2013/05/24/pdf/2013_63_96.pdf&tipo=rutaDocm
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-8930>
- 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/>
- Reglamento y normativa específica de la Biblioteca Universitaria
<http://biblioteca.uclm.es/normativa.html>

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

La Biblioteca Universitaria de la UCLM tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán al Reglamento y Normativa de la Biblioteca Universitaria y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

2.1 Compromisos de Calidad.

1. Mantener un calendario y horario de apertura adecuado al calendario académico, reforzando el servicio con la apertura de aulas de estudio durante los periodos de exámenes.
2. Responder a las reclamaciones, sugerencias y consultas en un plazo máximo de 5 días.
3. Formalizar el préstamo de fondos en Sala de forma inmediata, y en un máximo de 30 minutos sobre horarios establecidos si son de depósito.
4. Tramitar préstamos intercampus e interbibliotecario en menos de 48 horas.
5. Recepción de los documentos solicitados mediante préstamo intercampus, en un plazo máximo de una semana, siempre que estén disponibles en la biblioteca de origen.
6. Reclamar aquellos fondos prestados y sobrepasados que solicite otro usuario en un máximo de 24 horas.
7. Ofrecer accesibilidad a catálogos y recursos electrónicos de la biblioteca desde las instalaciones de la misma y desde la página web de la Universidad, con las restricciones legales vigentes.

8. Ofrecer ordenadores fijos y portátiles en préstamo para los alumnos de la universidad, con acceso a la red, y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.
9. Tramitar las solicitudes de compra y desideratas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la biblioteca, en un plazo máximo de una semana.
10. Actualizar anualmente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, la bibliografía básica de cada curso, teniendo en cuenta las guías docentes, poniendo las obras a disposición del usuario, para su consulta y préstamo en un plazo máximo de 15 días desde su ingreso.
11. Ofrecer infraestructuras adecuadas a usuarios con discapacidad.
12. Facilitar servicios de reprografía digital, con garantía de respeto a los derechos de autor.
13. Expedir el carné de usuario externo en el plazo máximo de 2 días, una vez recibida toda la documentación necesaria.
14. Ofrecer acciones y cursos de formación a usuarios, presenciales y en línea, con el fin de conseguir que se adquirieran las competencias informacionales necesarias.

2.2 Indicadores.

La Biblioteca Universitaria realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores:

| Compromiso | Indicador | Valor anual |
|------------|---|--|
| 1 | Días de apertura/año de las Bibliotecas Generales de Campus. | 220 días/año + aulas de estudio en periodos de exámenes. |
| 2 | Porcentaje de respuestas realizadas en plazo máximo de 5 días. | 95% |
| 3 | Porcentaje de préstamos tramitados en plazo. | 90% |
| 4 | Porcentaje de tramitaciones realizadas en menos de 48 horas. | 95% |
| 5 | Porcentaje de documentos disponibles en una semana. | 100% |
| 6 | Porcentaje de reclamaciones realizadas en 24 h. | 95% |
| 7 | Accesibilidad a los recursos en línea 24 X 7 X 365 | Disponibilidad al menos 340 días año |
| 8 | Número de ordenadores (fijos + portátiles) por alumno de grado. | Al menos 1 ordenador por cada 40 alumnos |
| 9 | Porcentaje de solicitudes tramitadas en menos de una semana. | 90% |
| 10 | Nº de documentos procesados y disponibles para préstamo en menos de 15 días desde su llegada. | 70% |
| 11 | Número de equipos para usuarios con limitaciones visuales o de movilidad. | Al menos 1 equipo de cada por Biblioteca General. |
| 12 | Mantener al menos un equipo de reprografía digital en cada biblioteca. | 1 equipo por biblioteca |

| | | |
|----|--|--|
| 13 | Porcentaje de carnés expedidos en menos de dos días. | 90% |
| 14 | Número de cursos de Alfabetización en línea y acciones formativas presenciales / año | 2 cursos de Alfabetización en línea. 100 acciones formativas presenciales. |

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, garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por la Biblioteca Universitaria a través de los siguientes medios:

- Ascensores.
- Accesos sin barreras.
- Aseos habilitados para el uso de minusválidos.

Cuenta además con:

- Lectores ópticos para usuarios con visibilidad disminuida.
- Mesas eléctricas para usuarios en silla de ruedas.
- Página web accesible.
- Adaptación de la normativa para condiciones especiales de acceso a los servicios.

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 del Área de Bibliotecas 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.biblioteca.uclm.es>

5.1.2 Direcciones postales y teléfonos.

- Unidad responsable de la Carta de servicios:
Biblioteca Universitaria (Servicios centrales)
Avda. de Camilo José Cela, s/n. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902 204 130
e-mail: biblioteca@uclm.es
- Campus de Albacete.
Biblioteca General
Edificio José Prat
Plaza de la Universidad, s/n. 02071 Albacete
Teléfono: 902 204 100 . Fax: 902 204 130
e-mail: biblioteca.ab@uclm.es
Biblioteca Melchor de Macanaz
Edificio Melchor de Macanaz
Plaza de la Universidad, 1. 02071 Albacete
e-mail: Macanaz.bibab@uclm.es
Biblioteca Facultad de Medicina
C/ Almansa, 14. 02006 Albacete
e-mail: Medicina.bibab@uclm.es
- Campus de Ciudad Real.
Biblioteca General
Edificio Bernardo Balbuena
Avda. Camilo José Cela, s/n. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100 . Fax: 902 204 130



e-mail: biblioteca.cr@uclm.es

Biblioteca Fac. de Derecho y CC Sociales
Ronda de Toledo, s/n. 13071 Ciudad Real

e-mail: derecho.bibcr@uclm.es

Biblioteca Facultad de Educación
Ronda de Calatrava, s/n. 13071 Ciudad Real

e-mail: magisterio.bibcr@uclm.es

Biblioteca de Escuela de Ingenieros Agrónomos
Ronda de Calatrava, 7. 13071 Ciudad Real

e-mail: agricola.bibcr@uclm.es

Biblioteca de la Escuela de Ingeniería Minera e Industrial de Almadén
Plaza de Manuel Meca, s/n. 13400 Almadén. Ciudad Real

e-mail: almaden.bibcr@uclm.es

- Campus de Cuenca.

Biblioteca General

Avda. de los Alfares, 42. 16071 Cuenca
Teléfono: 902 204 100 . Fax: 902 204 130
e-mail: biblioteca.cu@uclm.es

- Campus de Toledo.

Biblioteca General

Edificio Madre de Dios
Cobertizo de San Pedro Mártir, s/n. 45071 Toledo
Teléfono: 902 204 100 . Fax: 902 204 130
e-mail: biblioteca.to@uclm.es

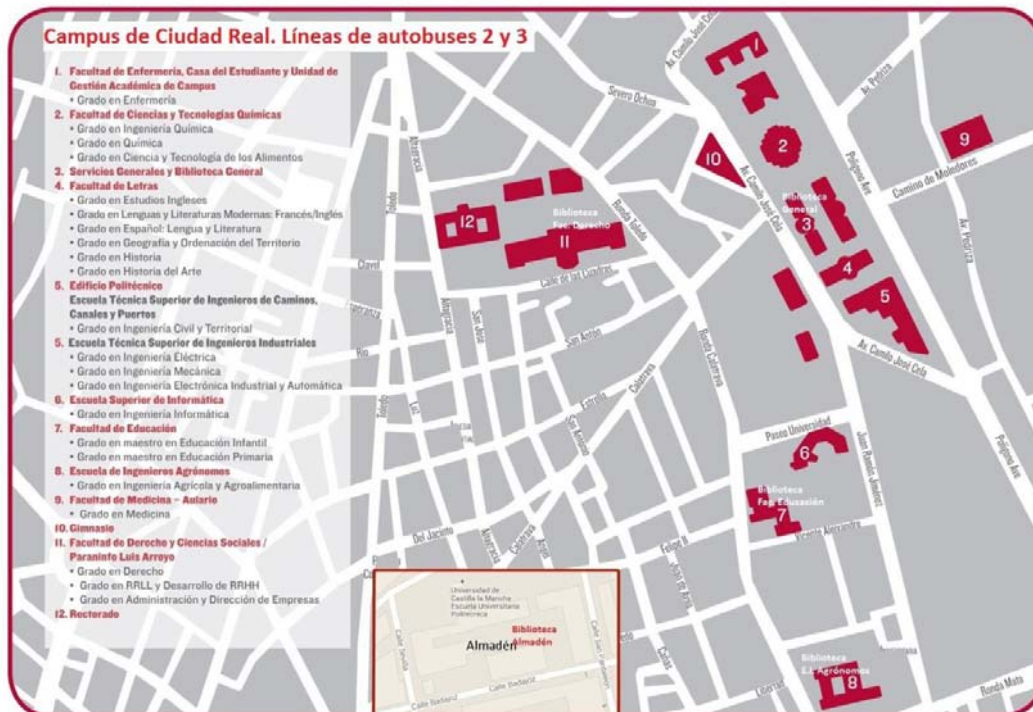
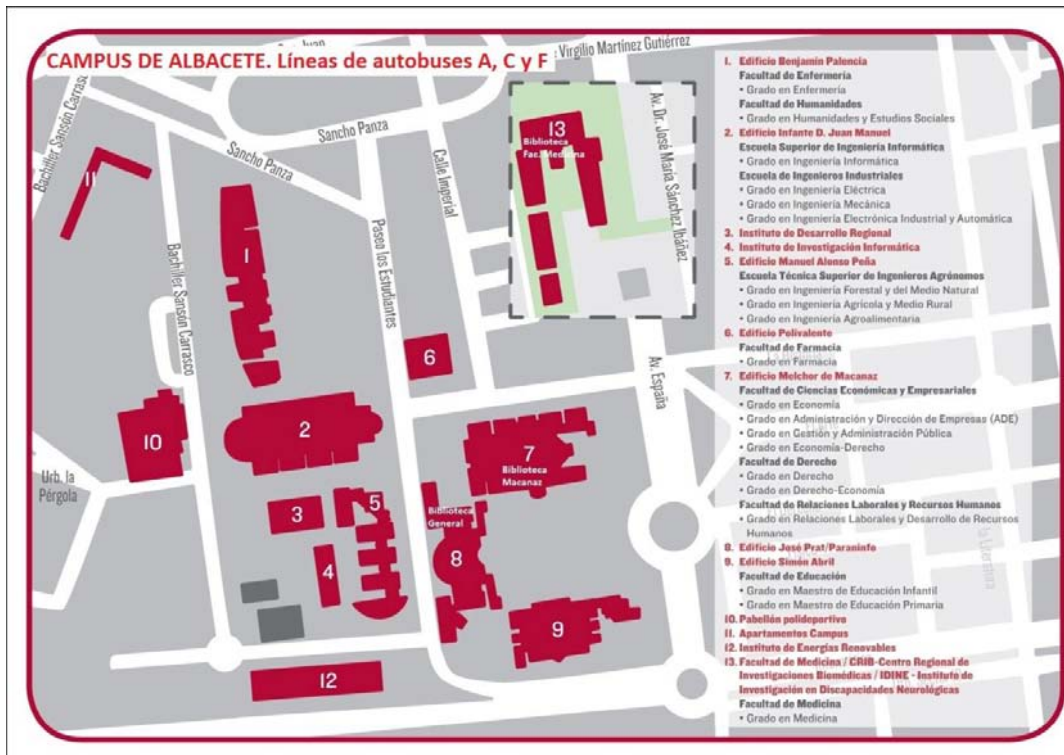
Biblioteca del Campus Tecnológico Antigua Fábrica de Armas
Avda. Carlos III, s/n. 45071 Toledo
e-mail: Fabrica.bibto@uclm.es

Biblioteca de la Escuela de Traductores de Toledo
Plaza de Santa Isabel, 5. 45071 Toledo
e-mail: Traductores.bibto@uclm.es

Biblioteca de Talavera de la Reina
Avda. Real Fábrica de Seda, s/n. 45600 Talavera de la Reina. Toledo
e-mail: CEU.bibto@uclm.es



5.2 Situación, medios de acceso y transporte.





CAMPUS DE CUENCA. Líneas de Autobús 5, 6 y 7

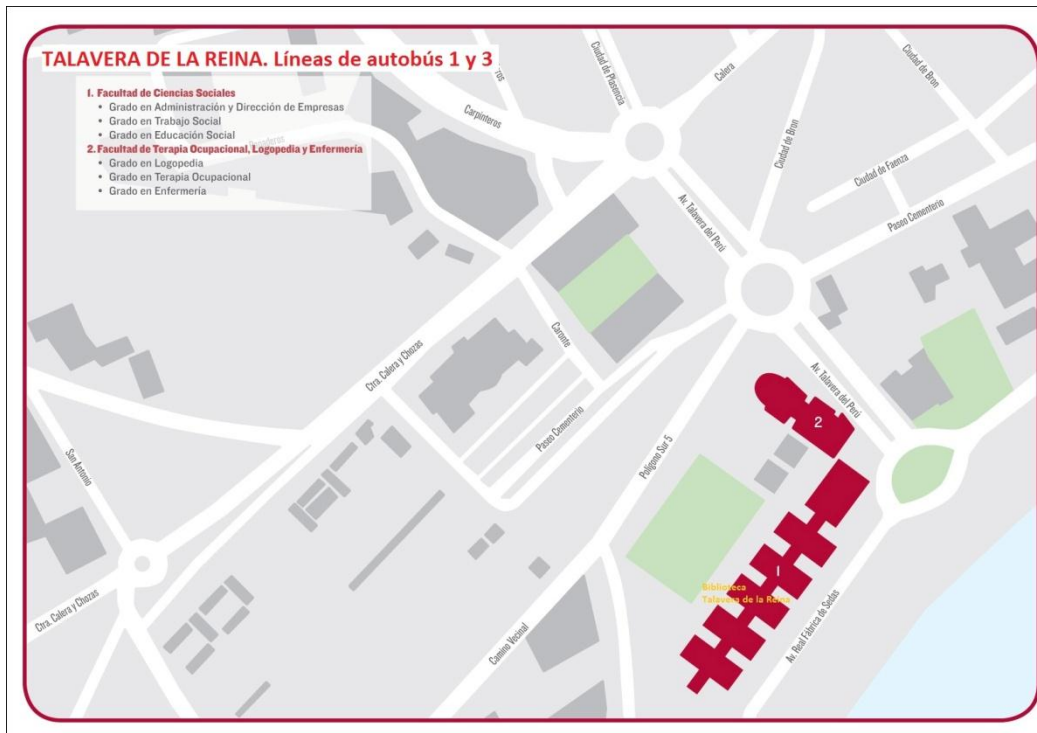
- 1. Edificio Politécnico**
Escuela Politécnica
 - Grado en Ingeniería de Edificación
 - Grado en Ingeniería de Sistemas Audiovisuales de Telecomunicación
- 2. Edificio Polivalente**
Facultad de Periodismo
 - Grado en Periodismo
- 3. Edificio Melchor Cano**
Facultad de Enfermería
 - Grado en Enfermería
- 4. Edificio Antonio Saura**
Facultad de Bellas Artes
 - Grado en Bellas Artes
- 5. Edificio Fray Luis de León**
Facultad de Educación
 - Grado de Maestro en Educación Infantil
 - Grado de Maestro en Educación Primaria
- 6. Edificio Gil de Albornoz**
Facultad de Ciencias Sociales
 - Grado en Derecho.
 - Grado en Administración y Dirección de Empresas.
 - Grado en Relaciones Laborales y Desarrollo de Recursos Humanos.
- Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades**
 - Grado en Humanidades: Historia Cultural
 - Grado en Educación Social

CAMPUS DE TOLEDO. Fca. de Armas. Línea de autobuses 4.2

- Escuela de Arquitectura**
 - Grado en Arquitectura
- Facultad de Ciencias Ambientales y Bioquímica**
 - Grado en Ciencias Ambientales
 - Grado en Bioquímica
- Facultad de Educación**
 - Grado de Maestro en Educación Infantil
 - Grado de Maestro en Educación Primaria
- Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia**
 - Grado en Enfermería
 - Grado en Fisioterapia
- Facultad de Ciencias del Deporte**
 - Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
- Escuela de Ingeniería Industrial**
 - Grado en Ingeniería Eléctrica y Automática
 - Grado en Ingeniería Electrónica y Automática







5.3 Horarios.

El horario habitual de apertura de las bibliotecas generales de campus, y de atención telefónica durante los periodos lectivos es:

- Lunes a viernes: de 09:00 a 21:00 h.

Para los horarios de bibliotecas de centros, de periodos de apertura extraordinaria por exámenes o vacaciones, se puede consultar la página:

<http://www.biblioteca.uclm.es/horario.html>

Los recursos y servicios en línea son accesibles 24 h. al día, 7 días a la semana.

5.4 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.biblioteca.uclm.es>

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.



CARTA DE SERVICIOS del Registro General.

La orientación al servicio y la satisfacción del usuario demandan que las organizaciones, las administraciones públicas y, en este caso particular, la Universidad de Castilla-La Mancha, desarrollen e implanten métodos para lograr dichos objetivos. Las cartas de servicio son instrumentos de amplia difusión entre diferentes organismos públicos mediante los que se desarrolla una sistematización eficaz y ordenada del servicio al ciudadano y, en definitiva, a las personas de la organización como usuarios internos de ésta. En el contexto de la gestión universitaria, la Universidad de Castilla-La Mancha ha decidido normalizar la creación y seguimiento de sus cartas de servicio según los procedimientos y formatos establecidos por la **Agencia de Evaluación y Calidad de los Servicios Públicos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas**.

Una vez que se ha realizado la carta de servicio correspondiente al **Registro General**, habiendo sido aprobada por el Comité de Calidad en la Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha, he resuelto proceder a su publicación para que surtan los efectos oportunos.

Tomás López Moraga
Gerente



CARTA DE SERVICIOS DEL REGISTRO GENERAL

INDICE

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

1 DATOS GENERALES Y LEGALES.

1.1 Datos identificativos y objetivos.

El Registro General tiene como misión facilitar el acceso de los ciudadanos a todos los servicios administrativos y académicos de Universidad de Castilla-La Mancha (en adelante UCLM), colaborando en las tareas de la coordinación del servicio de información oficial y atención al público, el asesoramiento de índole práctica que los ciudadanos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para solicitudes que se propongan realizar; localización de servicios y dependencias de la UCLM y, como función principal, desarrollar la gestión de recepción, registro, envío y archivo de la documentación presentada por los ciudadanos en sus relaciones con la UCLM.

El Registro General tiene como principal objetivo el ofrecer a la comunidad universitaria un servicio público de calidad, teniendo en cuenta que, en muchos casos, es el primer contacto que los usuarios tienen con la UCLM.

El Registro General tiene como principales funciones las siguientes:

- Realizar las tareas de información general al ciudadano, empresas e instituciones, así como atenderles en todas sus gestiones ante la UCLM, incluyendo las labores de recogida, registro, gestión y tránsito documental.
- Coordinación de los procedimientos, actuaciones en la gestión y tránsito documental y compulsas, conjuntamente con los registros auxiliares, prestando los servicios necesarios a las unidades administrativas de la UCLM.
- Tramitación, promoción y soporte a la administración electrónica, actuando como primer nexo con el ciudadano con la emisión de certificados digitales válidos.

1.2 Servicios.

1.2.1 Atención al público.

- Orientación a los usuarios en materia de información general, localización de dependencias y servicios administrativos y/o académicos. Se trata de un servicio regulado por el procedimiento *REG-11. Información y atención al público*.
- Dirigido a la comunidad universitaria (alumnos, PAS y PDI), instituciones y empresas públicas, privadas y ciudadanos en general.
- Prestación Electrónica: www.uclm.es - Registro.General@uclm.es - <https://cau.uclm.es>
- Prestación presencial: en las direcciones postales del Registro General, Auxiliares de Campus y de Centros y Departamentos detalladas en el apartado 5.1.2.
- Coste asociado conlleva: No.

1.2.2 Iniciativas y sugerencias.

- Recoger y canalizar las iniciativas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos. Se trata de un servicio regulado por los procedimientos *REG-11. Información y atención al público* y *REG-03 Entrada de Documentos*.
- Dirigido a la comunidad universitaria (alumnos, PAS y PDI), instituciones y empresas públicas, privadas y ciudadanos en general.
- Prestación electrónica:
<https://www.sede.uclm.es/unitramita/uclm/es/CatalogoServiciosAction!mostrarDetalleServicio.action?idServicio=778>
- Prestación presencial: en las direcciones postales del Registro General, Auxiliares de Campus y de Centros y Departamentos detalladas en el apartado 5.1.2.
- Coste asociado conlleva: NO.

1.2.3 Registro de documentos

- Registro de Entrada de documentos presentados por los ciudadanos en sus relaciones con la UCLM y de Salida, de los documentos generados por la UCLM en la resolución de trámites académicos y/o administrativos. Se trata de un servicio regulado por los procedimientos *REG-03. Entrada de Documentos* y *REG-04. Salida de documentos*.
- Dirigido a la comunidad universitaria (alumnos, PAS y PDI), instituciones y empresas públicas, privadas y ciudadanos en general
- Prestación electrónica:
<https://www.sede.uclm.es/unitramita/uclm/es/CatalogoServiciosAction!mostrarDetalleServicio.action?idServicio=778>

- Prestación presencial: en las direcciones postales del Registro General, Auxiliares de Campus y de Centros y Departamentos detalladas en el apartado 5.1.2.
- Coste asociado conlleva: NO

1.2.4 Control documental

- Coordinación y control del tránsito documental entre las distintas Oficinas de Registro Auxiliares con el Registro General.
- Dirigido a responsables de los órganos de gobierno, unidades administrativas, centros, departamentos e institutos de investigación.
- Prestación electrónica: NO.
- Prestación presencial: Registro General y Registro Auxiliar del Rectorado.
- Coste asociado conlleva: NO.

1.2.5 Compulsa de documentos.

- Compulsa de documentos oficiales que hayan sido emitidos por la UCLM o, aquellos que vayan a surtir efectos en el ámbito de la UCLM. Se trata de un servicio regulado por el procedimiento *REG-08. Compulsa de documentos*.
- Dirigido a la comunidad universitaria (alumnos, PAS y PDI), órganos de administración y gobierno de la UCLM, instituciones y empresas públicas, privadas y ciudadanos en general.
- Prestación electrónica: NO.
- Prestación presencial: en las direcciones postales del Registro General, Auxiliares de Campus y de Centros y Departamentos detalladas en el apartado 5.1.2.
- Coste asociado conlleva: Tasa académica y/o administrativa, en función de los casos.

1.2.6 Gestión del fax.

- Coordinación en la recepción y distribución de la documentación recibida en la UCLM a través del servicio de FAX oficial de la UCLM. Se trata de un servicio regulado por el procedimiento *REG-11. Información y atención al público*.
- Responsables de los órganos de gobierno, unidades administrativas, centros, departamentos e institutos de Investigación.
- Prestación electrónica: Registro.General@uclm.es y 902-240130.
- Prestación presencial: Registro General y Registro Auxiliar del Rectorado.
- Coste asociado conlleva: NO.

1.2.7 Firma electrónica.

- Certificadores Oficiales y emisores del Certificado de Firma Electrónica de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- Se trata de un servicio regulado por el procedimiento *REG-09. Certificados digitales FNMT*.
- Comunidad universitaria (alumnos, PAS y PDI), órganos de administración y gobierno de la UCLM, instituciones y empresas públicas, privadas y ciudadanos en general.
- Prestación electrónica: NO.
- Prestación presencial: en las direcciones postales del Registro General, Auxiliares de Campus y de Centros y Departamentos detalladas en el apartado 5.1.2.
- Coste asociado conlleva: NO.

1.2.8 Control de acceso a edificios.

- Gestionar el servicio de activación electrónica de tarjetas de acceso a edificios y dependencias de la UCLM.
- Comunidad universitaria (alumnos, PAS y PDI); órganos de administración y gobierno de la UCLM.
- Prestación electrónica: NO.
- Prestación presencial: en las direcciones postales del Registro General, Auxiliares de Campus y de Centros y Departamentos detalladas en el apartado 5.1.2.
- Coste asociado conlleva: NO.

1.2.9 Tablón oficial de anuncios.

- Coordinar la distribución, a través de los tabloneros oficiales de anuncios, de la información oficial ofrecida por la UCLM en todos sus centros y dependencias. Se trata de un servicio regulado por el procedimiento *REG-11. Información y atención al público*.
- Dirigido a los responsables de los órganos de gobierno, unidades administrativas, centros, departamentos e institutos de investigación.
- Prestación electrónica: NO.
- Prestación presencial: en las direcciones postales del Registro General, Auxiliares de Campus y de Centros y Departamentos detalladas en el apartado 5.1.2.
- Coste asociado conlleva: NO.

1.2.10 Control de certificados y servicios mensajerías de entrada.

- Coordinar la recepción y distribución de toda la documentación/paquetes recibidos en todas las dependencias y servicios de la UCLM a través del Correo Certificado y Servicios Privados de Mensajería. Se trata de un servicio regulado por los procedimientos *REG-03. Entrada de Documentos* y *REG-04 Salida de documentos*.
- Dirigido a los responsables de los órganos de gobierno, unidades administrativas, centros, departamentos e institutos de investigación.
- Prestación electrónica: NO.
- Prestación presencial: en las direcciones postales del Registro General, Auxiliares de Campus y de Centros y Departamentos detalladas en el apartado 5.1.2.
- Coste asociado conlleva: NO.

1.2.11 Control y gestión documental licitaciones públicas.

- Coordinar la recepción y custodia de las licitaciones presentadas por Empresas Públicas y Privadas a las convocatorias realizadas por la UCLM, así como la emisión de certificados preceptivos dirigidos a la Mesa de Contratación de la UCLM. Se trata de un servicio regulado por los procedimientos *REG-12. Licitaciones Públicas* ; *REG-03 Entrada de Documentos* y *REG-04 Salida de documentos*.
- Dirigido a los responsables de los órganos de gobierno, unidades administrativas, empresas e instituciones públicas y privadas.
- Prestación electrónica: NO.
- Prestación presencial: en las direcciones postales del Registro General, Auxiliares de Campus y de Centros y Departamentos detalladas en el apartado 5.1.2.
- Coste asociado conlleva: NO.

1.3 Usuarios.

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

- Los estudiantes de la UCLM.
- El Personal docente e investigador de la UCLM.
- El Personal de administración y servicios de la UCLM.
- Órganos de gobierno y Administración de la UCLM.
- Las empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas.
- Todos los ciudadanos en general.

1.3.1 Derechos de los usuarios.

- En general, todos aquellos reconocidos por 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 UCLM.
- Acceso libre y gratuito a las oficinas de Registro Auxiliares del Registro General de la UCLM, independientemente de la ubicación donde éstas se encuentren y con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos por el Registro General.
- Hacer uso de los servicios ofrecidos por el Registro General en las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.
- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en el punto 2.2 de esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos en el Registro General.
- 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 el Registro General tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU). <https://cau.uclm.es>

- Escrito, llamada telefónica, fax, correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta carta.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realiza diariamente entre todos los usuarios que utilizan nuestros servicios.

1.5 Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.

1.5.1 Modos de presentación.

- Electrónico: <https://cau.uclm.es> y <https://www.sede.uclm.es>
- Presencial: En cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro General de la UCLM y cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública, conforme a lo establecido en la Ley 30/1992.

1.5.2 Vías e 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.

1.6 Normativa reguladora

Los Servicios prestados por el Registro General se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación:

1.6.1 Normativa estatal y autonómica:

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1982-11196>
- 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 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-21090>
- 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.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7786>
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1992-26318>
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la información y de comercio electrónico.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2002-13758>
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-20253>

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-22066>
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-23399>
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-12352>
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-22440>
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-9617>
- 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>
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-1330>
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-1331>
- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

1.6.2 Normativa UCLM y específica del servicio.

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
<http://www.uclm.es/normativa/>
- RESOLUCIÓN de 01/02/2011, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se declaran ficheros con datos de carácter personal de la UCLM.
https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/1987/bouclm_140.pdf
- RESOLUCIÓN de 10 de septiembre de 1999, por la que se dictan instrucciones a las Unidades Administrativas y Órganos de la Universidad, para que ajusten su actuación de registro de documentos y tramitación de documentos registrados, a las nuevas normas procedimentales introducidas por la Ley 4/1999 de 13 de enero de modificación de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/2192/bouclm_23.pdf

- Resolución de 28 de mayo de 2002, por la que se dan instrucciones provisionales en relación con el funcionamiento de los Registros Oficiales de la UCLM, hasta que se apruebe el Reglamento de registro de documentos.

https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/2073/bouclm_53.pdf

- Resolución de 14 de diciembre de 2010, por la que se hace pública Normativa de Utilización de Medios Electrónicos en la actividad de la administración de la UCLM.https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/1986/bouclm_141.pdf

- Resolución de la Secretaría General de la Universidad de 2 de enero de 2013 sobre el horario de Atención al Público de las oficinas de Registro para el año 2013.

https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/2967/bouclm_151.pdf

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

El Registro General de la UCLM tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán a la normativa y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

2.1 Compromisos de calidad.

1. Gestión y entrega adecuada en 24 horas hábiles de la documentación registrada de Entrada/Salida a/por las unidades administrativas y/u órganos de gobierno competentes para su resolución.
2. Gestión y entrega adecuada en 24 horas hábiles de los documentos del Fax Oficial de la UCLM a sus destinatarios a través del correo electrónico Registro.General@uclm.es
3. Tramitación de los certificados digitales a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en las 24 horas hábiles siguientes a su emisión.
4. La tramitación de las peticiones de información y atención al público, recibidas a través de los medios electrónicos no superará las 24 horas hábiles.
5. La atención de cualquier caso o incidencia en el Centro de Atención al Usuario no superará las 24 horas hábiles.
6. Comunicación on-line a los órganos de resolución de la UCLM de la documentación registrada de su competencia, en el mismo momento de su registro.

2.2 Indicadores.

El Registro General realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes indicadores:

| Compromiso | Indicador | Valor Anual |
|------------|---|-------------------------------|
| 1 | Nº de documentos registrados y entregados al órgano competente en las 24 horas hábiles siguientes a su entrada/salida | 90 % de documentos |
| 2 | Nº de faxes entregados a sus destinatarios en las 24 horas hábiles siguientes a su recepción. | 95 % de documentos |
| 3 | Nº de certificados digitales enviados a la FNMT que no superan las 24 horas hábiles en su tramitación. | 90% de certificados digitales |

| | | |
|---|---|-----------------|
| 4 | Nº de solicitudes tramitadas en las 24 horas hábiles siguientes a la recepción. | 90% solicitudes |
| 5 | Nº de peticiones tramitadas en las 24 horas hábiles siguientes a la recepción. | 90% peticiones |
| 6 | Nº de documentos registrados comunicados on-line a los órganos de resolución. | 95% documentos |

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, garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por el Registro General a través de los siguientes medios:

- Ascensores.
- Rampas de acceso.
- Aseos habilitados para el uso de minusválidos.

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 Subdirector del Registro General 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/s_general/registro/

5.1.2 Direcciones postales y teléfonos de la UCLM.

- Dirección de la Unidad responsable de la Carta de Servicios:
 - E-mail Registro.General@uclm.es
- Registro Electrónico. Todos los días del año de 0 a 24 horas
Real Casa de la Misericordia. Edificio Rectorado
C/ Altagracia Nº 50.13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3692.
e-mail. Registro.General@uclm.es
- Registro General. Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: De lunes a Jueves de 16:30 a 18:00 horas
Real Casa de la Misericordia. Edificio Rectorado.
C/ Altagracia Nº 50.13071-Ciudad Real.
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3692
e-mail. Registro.General@uclm.es

5.1.3 Direcciones postales y teléfonos Registros Auxiliares de Campus

- Registro Auxiliar del Rectorado. Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: De lunes a Jueves de 16:30 a 18:00 horas
Real Casa de la Misericordia. Edificio Rectorado
C/ Altagracia Nº 50.13071-Ciudad Real.
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3642
e-mail. Registro.General@uclm.es
- Registro Auxiliar del Campus Cuenca. Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Martes y Jueves de 16:30 a 18:00 horas

Vicerrectorado de Cultura y Extensión Universitaria
Edificio Antonio Saura. Camino del Pozuelo, s/n
16071-Cuenca
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 4025
e-mail ugad.cu@uclm.es

- Registro Auxiliar del Campus Toledo. Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Martes y Jueves de 16:30 a 18:00 horas
Campus Tecnológico Fábrica de Armas
Edificio Nº 6. Avda. Carlos III s/n. 45071-Toledo
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 5858
e-mail ugad.to@uclm.es

- Registro Auxiliar del Campus Albacete. Vicerrectorado del Campus de Albacete
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Martes y Jueves de 16:30 a 18:00 horas
Plaza de la Universidad, 2. 02071-Albacete
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 2006
e-mail ugad.ab@uclm.es

- R027. Registro Escuela Ingeniería Minera.
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Apartado de correos 17. Plaza de Manuel Meca, 1
13400-Almadén (Ciudad Real)
Teléfono: 926264007. Ext. 6003
e-mail Secretaria.politecnica.al@uclm.es

- R073. Registro Agrupación Talavera de la Reina
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Avda. Real Fábrica de Seda, s/n
45600 Talavera de la Reina. Toledo
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 5603
 - o Facultad de Ciencias Sociales. Ext. 5603
 - o Facultad de Terapia Ocupacional, Logopedia y Enfermería. Ext. 5661

5.1.4 Direcciones postales y teléfonos Registros Auxiliares de Centros, Departamentos e Institutos de Investigación.

- **Campus de Albacete**
 - o R-017. Registro de la Facultad de Educación
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Simón Abril. Plaza de la Universidad, 3
02071-Albacete
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 2500
e-mail educacion.ab@uclm.es

 - o R-018. Registro de la Escuela Técnica Superior Ingenieros Agrónomos
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas

Tardes: Cerrado.
Avenida de España s/n. 02071-Albacete
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 2802
e-mail direccion.agronomos.ab@uclm.es

- o R-019. Registro de la Facultad de Farmacia
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Facultad de Farmacia - Edificio Polivalente.
02071-Albacete
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 8232
e-mail farmacia.ab@uclm.es

- o R020. Registro Agrupación Politécnica
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Infante Don Juan Manuel. Avda. de España s/n
02071-Albacete
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130
 - Escuela Superior de Ingeniería Informática:
Ext. 2402. e-mail informatica.ab@uclm.es
 - Escuela de Ingenieros Industriales:
Ext. 2400. e-mail industriales-ab@uclm.es

- o R021. Registro Consejo Social
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Pabellón de Gobierno. Plaza de la Universidad, 2.
02071-Albacete
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 2219
e-mail Secretario.Consejo.Social@uclm.es

- o R022. Registro Agrupación Derecho-Empresas-RR.LL
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Plaza de la Universidad, 1. 02071-Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130.
 - Facultad de Derecho: Ext. 2168
 - Facultad Ciencias Económicas: Ext. 2308
 - Facultad RR.LL. y Recursos Humanos: Ext. 2300

- o R044. Registro Facultad Medicina
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
C/ Almansa, Nº 14 02006-Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130. Ext. 2904

- o R054. Registro Departamentos Área Jurídica
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Melchor de Macanaz. Plaza de la Universidad, Nº 1
02071-Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130.

- Ciencia Jurídica y Derecho Público. Ext. 2144
 - Derecho Civil e Internacional Privado. Ext. 2106
 - Derecho del Trabajo y Trabajo Social. Ext. 2144
 - Derecho Público y de la Empresa. Ext. 2106

- o R055. Registro Departamento Ciencia Tecnología Agroforestal y Genética
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos
Campus Universitario s/n. 02071-Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130. Ext. 2809
e-mail gestor.dep.tecnologiaagroforestal@uclm.es

- o R056. Registro Departamento Didáctica de la Expresión Musical, Plástica y Corporal

Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Facultad de Educación. Plaza de la Universidad, nº 3.
Campus Universitario – 02071-Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130. Ext. 2740

- o R062. Registro Departamento Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Automática y Comunicación

Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Infante Don Juan Manuel. Avda. de España s/n.
02071-Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130. Ext. 2421

- o R065. Registro Departamento Producción Vegetal y Tecnología Agraria
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 h
Tardes: Cerrado.
Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos
Avenida de España s/n- - Campus Universitario. 02071-
Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130. Ext. 2807
e-mail dep.produccionvegetal@uclm.es

- o R066. Registro Departamento Psicología
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 h
Tardes: Cerrado.
Facultad de Medicina. C\Almansa, 14. 02006-Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130. Ext. 2910

- o R067. Registro Departamento Sistemas Informáticos
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 h
Tardes: Cerrado.
Escuela Superior de Ingenieros Industriales
Avda. de España s/n. 02071-Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130. Ext. 2441
e-mail gestor.dep.dsi@uclm.es

- o R069. Registro Departamentos del Área Económico-Financiera

- Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Melchor de Macanaz. Plaza de la Universidad, Nº 1
02071-Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130.
- Administración de Empresas. Ext. 2353
 - Economía española e internacional. Ext. 2353
 - Análisis Económico y Finanzas. Ext. 2143
 - Economía Política y Hacienda Pública. Ext. 2143
- o R077. Registro Instituto Desarrollo Regional
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 h
Tardes: Cerrado.
Campus Universitario s/n, 02071-Albacete.
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130. Ext. 2602
- o R082. Registro Departamento Ciencias Médicas
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 h
Tardes: Cerrado.
Facultad de Medicina. C/ Almansa, 14. 02006-Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130. Ext. 2978
e-mail departamento.cienciasmedicas@uclm.es
- o R086. Registro Agrupación Enfermería-Humanidades
Pl. Universidad, s/n. 02006 Albacete
Teléfono: 902 204 100 Fax: 902-204130
Facultad de Enfermería. Ext. 2702
e-mail enfermeria.ab@uclm.es
Facultad de Humanidades. Ext. 2705
- **Campus de Ciudad Real**
 - o R-009. Registro de la Facultad de Medicina
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Polivalente. Camino de Moledores s/n, 13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3682
 - o R023. Registro Facultad Letras
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Avda. Camilo José Cela, s/n Campus Universitario.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 6346
 - o R-025. Registro del Área de Ciencias y Tecnologías Químicas
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio San Alberto Magno. Avenida de Camilo José Cela, 10.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130.
 - Facultad de Ciencias y Tecnologías Químicas: Ext.3403
e-mail informacion.quimicas@qui-cr.uclm.es

- Dpto. Química Analítica y Tecnología. Alimentos: Ext.3492
 - Dpto. Química Inorgánica, Orgánica, y Bioquímica. Ext. 3490
 - Dpto. Química-Física: Ext.3491
e-mail dep.quimicafisica@uclm.es
 - Dpto. Ingeniería Química: Ext.3414
 - ITQUIMA: Ext.3615
 - IRICA: Ext.6810
- o R-026. Registro Facultad Educación
- Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado
Ronda de Calatrava, 3, 13071-Ciudad Real.
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3203
- o R028. Registro Departamento Ingeniería Geológica y minera
- Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Apartado de correos 17. Plaza de Manuel Meca, 1.
13400-Almadén (Ciudad Real)
Teléfono: 926264007. Ext. 6014
e-mail sec_igm@uclm.es
- o R029. Departamento de Mecánica Aplicada e Ingeniería de Proyectos
- Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Ronda de Calatrava s/n. 13003-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3846
e-mail gestor.dep.mecanicaaplicada@uclm.es
- o R030. Registro Escuela Ingenieros Agrónomos
- Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Ronda de Calatrava s/n. 13003-Ciudad Real. e-mail itacr@uclm.es
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3753
- o Unidad de Evaluación y Calidad Académica. Ext. 3677
 - o Servicio de Prevención de la UCLM. Ext. 3370
- o R031. Registro Escuela Superior Informática
- Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Paseo de la Universidad, 4. 13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3703
e-mail esi@uclm.es
- o R032. Registro Facultad Enfermería
- Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Avda. Camilo José Cela, 14. 13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3500
e-mail enfermeria.cr@uclm.es

- o R047 Registro Facultad Derecho y Ciencias Sociales
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Ronda de Toledo, s/n. 13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3575
e-mail DerechoyCienciasSociales.CR@uclm.es
- o R057. Registro Departamento Filología Hispánica y Clásica
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Facultad Letras. Avda. Camilo José Cela, s/n Campus Universitario.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3137
- o R058. Registro Departamento Filología Moderna
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Facultad Letras. Avda. Camilo José Cela, s/n Campus Universitario.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3134
- o R059. Registro Departamento Filosofía
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Facultad Letras. Avda. Camilo José Cela, s/n Campus Universitario.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3246
- o R060. Registro Departamento Geografía y Ordenación del Territorio.
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Facultad Letras. Avda. Camilo José Cela, s/n Campus Universitario.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3139
- o R061. Registro Departamento Historia
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Facultad Letras. Avda. Camilo José Cela, s/n Campus Universitario.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3136
- o R063. Registro Departamento Matemáticas
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Politécnico
Avda. Camilo José Cela, s/n Campus Universitario.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext.3449
- o R70. Registro Departamento Historia del Arte
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas

Tardes: Cerrado.
Facultad Letras. Avda. Camilo José Cela, s/n Campus Universitario.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 926-295330 Fax: 926-295312

- o R083. Registro Departamento Ingeniería Civil y Edificación
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Politécnico. Avda. Camilo José Cela, s/n
Campus Universitario. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 3193
- o R084. Registro Departamento Tecnología y Sistemas
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Escuela Superior Informática. Paseo de la Universidad, 4.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 6216
e-mail tsi@uclm.es
- o R085. Registro Escuela Politécnica
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Avda. Camilo José Cela, s/n Campus Universitario.
13071-Ciudad Real
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130.
 - Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales.
Ext. 3885
 - Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos
Canales y Puertos.
Ext. 3252
- **Campus de Cuenca**
 - o R-007. Registro de la Agrupación Enfermería-Trabajo Social
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Melchor Cano. Santa Teresa Jornet, s/n.
16071-Cuenca. Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130.
 - o Facultad de Enfermería: Ext. 4640
e-mail enfermería.cu@uclm.es
 - o Facultad de Trabajo Social: Ext. 4605
e-mail trabajosocial.cu@uclm.es
 - o R-008. Registro de la Facultad de Periodismo
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Camino del Pozuelo, s/n. 16071 Cuenca
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 4780
 - o R-010. Registro del Edificio Gil de Albornoz
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Gil de Albornoz, Avda. de los Alfares, 44
16071-Cuenca. Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130.

- Facultad Ciencias.de la Educación y Humanidades
Ext.4303
 - Facultad Ciencias Sociales: Ext.4203
 - Biblioteca General Campus de Cuenca. Ext.4355
 - CEPLI: Ext. 4021

- o R-033. Registro Facultad Bellas Artes
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Antonio Saura
Santa Teresa Jornet, s/n. 16071 Cuenca
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext.4518
e-mail bellasartes@uclm.es

- o R-034. Registro Facultad Educación
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Fray Luís de León. Campus Universitario s/n.
C.P. 16071 - Cuenca
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 4703
e-mail info.magisterio.cu@uclm.es

- o R-050. Registro Escuela Politécnica
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Campus Universitario
16071 Cuenca (España)
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130.Ext. 4805
e-mail politecnica.cu@uclm.es

- o R053. Registro Departamento de Arte
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Facultad Bellas Artes
C/ Santa Teresa Jornet, s/n
Edificio Antonio Saura, despachos 216 y 217.
16071 Cuenca
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130.Ext 4506

- o R068. Registro Departamento Enfermería y Fisioterapia
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Edificio Agrupación Enfermería y Trabajo Social.
C/ Santa Teresa Jornet, s/n
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130.Ext. 4661
e-mail dep.enfermeriayfisioterapia@uclm.es

- **Campus de Toledo**
 - o R-006. Registro Escuela de Arquitectura.
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Campus Tecnológico de la Fábrica de Armas. Edificio 21.
Avenida Carlos III s/n 45071-Toledo

Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 5112
e-mail arquitectura.to@uclm.es

- o R024. Registro Agrupación Fábrica de Armas
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Campus Tecnológico de la Fábrica de Armas.
Avenida Carlos III s/n 45071-Toledo
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130
 - o Facultad de Ciencias Ambientales y Bioquímica.
Ext. 5403. e-mail medioambiente@uclm.es
 - o Escuela de Enfermería y Fisioterapia. Ext.5804
 - o Escuela de Ingenieros Industriales. Ext.5704
 - o Facultad de Educación: Ext.5904
e-mail educacion.to@uclm.es
 - o Facultad de Ciencias del Deporte: Ext.5503
e-mail cienciasdeldeporte@uclm.es
 - o Instituto Ciencias Ambientales: Ext.5767
 - o Departamento de Ciencias del Deporte

- o R041. Registro Facultad Ciencias Jurídico-Sociales
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Cobertizo de San Pedro Mártir, s/n. 45071- Toledo.
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext.5103
e-mail juridicasysociales.to@uclm.es

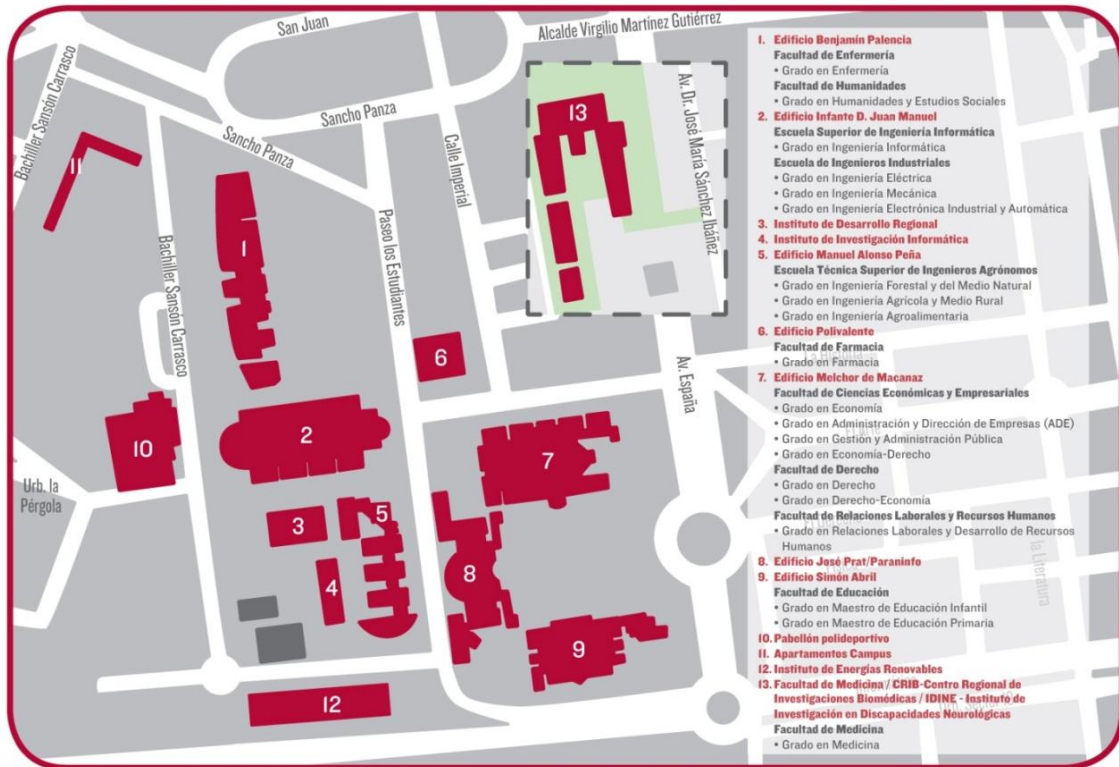
- o R042. Registro Facultad Humanidades
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Plaza Padilla, 4. 45071-Toledo
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 5303
e-mail humanidades.to@uclm.es

- o R064. Registro Departamento Pedagogía
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Campus Tecnológico (Antigua Fábrica de Armas)
Edificio 6. Despachos 17 y 18
Avda. Carlos III, s/n.45071-Toledo
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 5909
e-mail director.dep.pedagogia@uclm.es

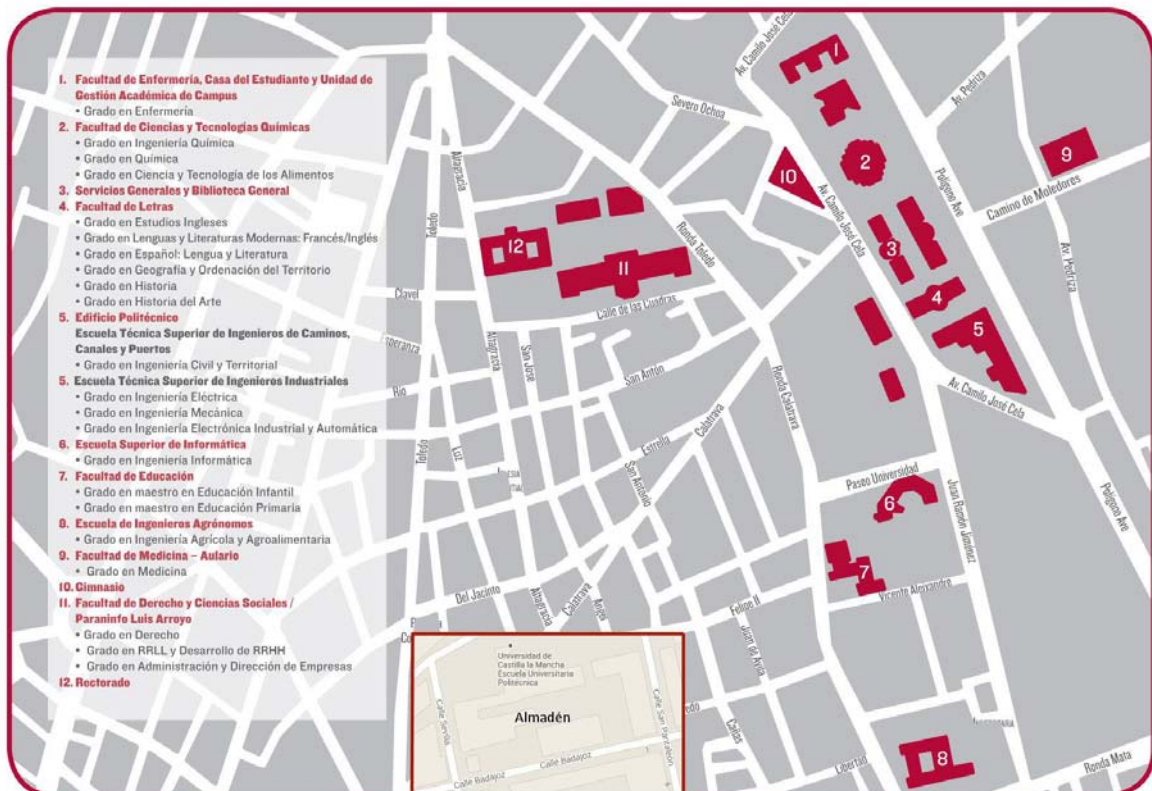
- o R078. Registro Departamento Ciencias Ambientales
Mañanas: De Lunes a Viernes de 9 a 14:00 horas
Tardes: Cerrado.
Agrupación Fábrica de Armas. Avda. Carlos III s/n
Edificio Sabatini, Despacho 1.2 .E 45071-Toledo
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 5491
e-mail Dep.CienciasAmbientales@uclm.es

5.2 Situación, medios de acceso y transporte.

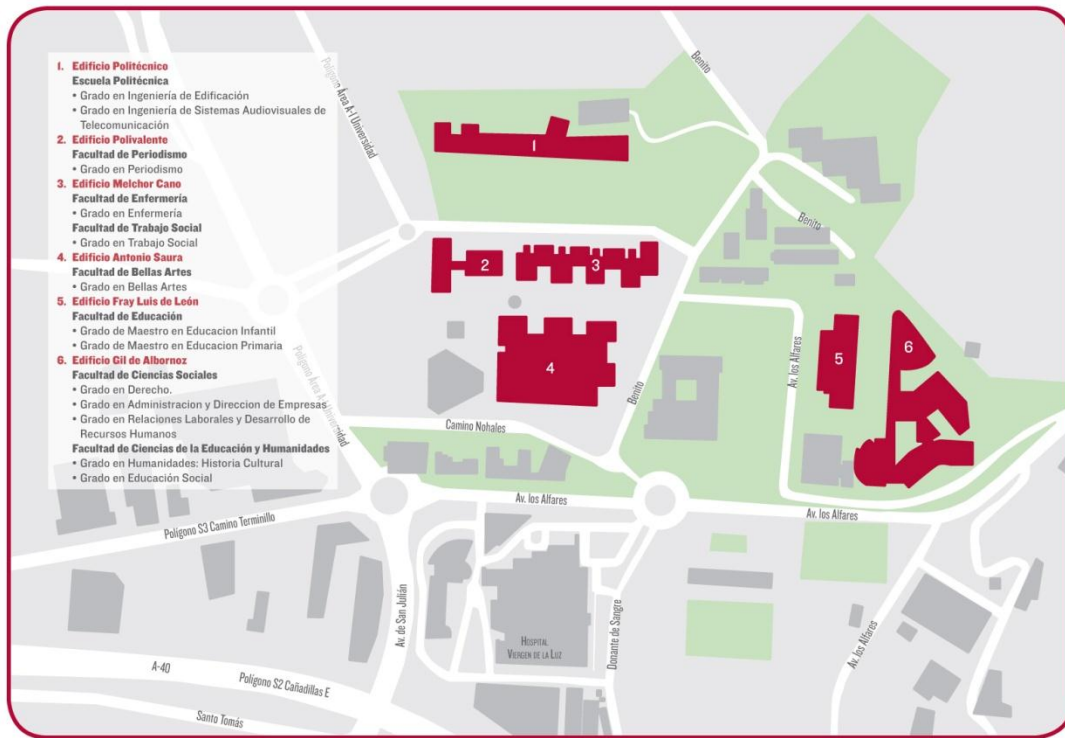
Campus de Albacete: Línea de autobuses A y C



Campus de Ciudad Real: Líneas de autobuses 1, 2, 3, 4 y 7

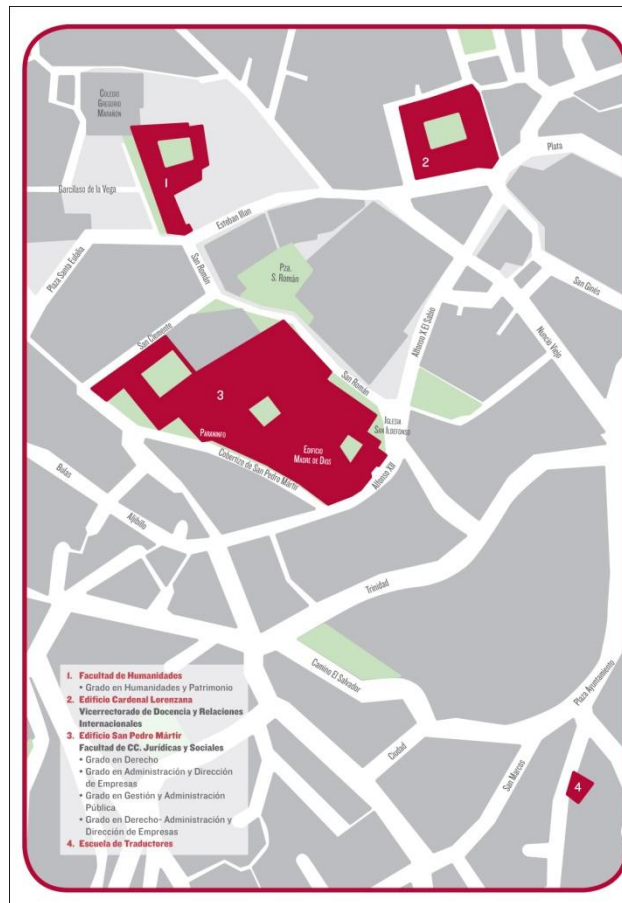


Campus de Cuenca: Líneas de autobuses 5,6 y 7.

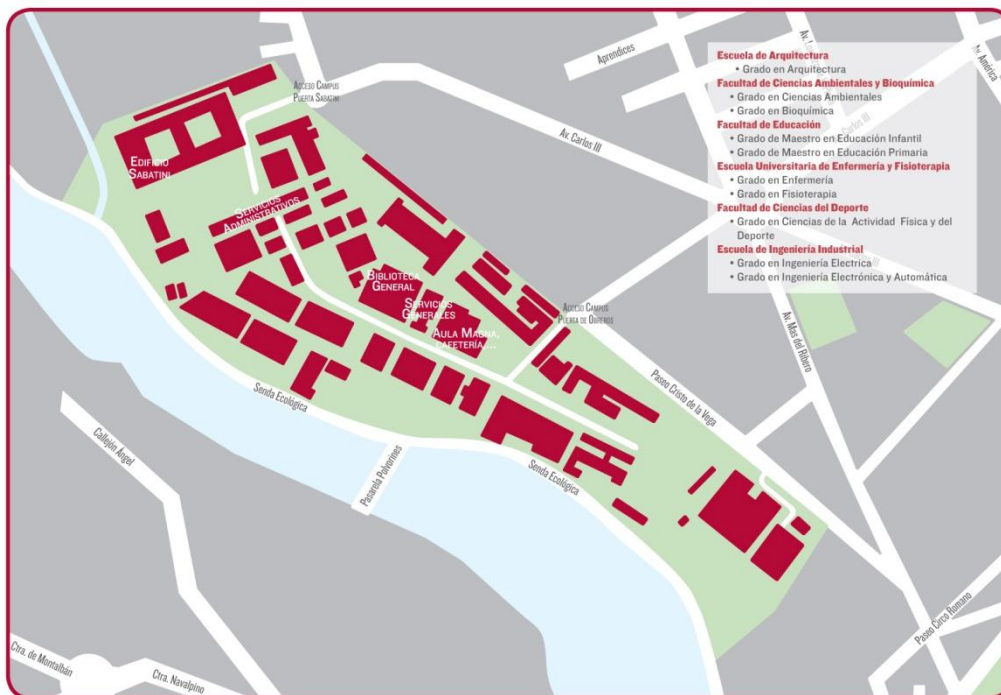


Campus de Toledo: Líneas de autobuses 1,2 y 3

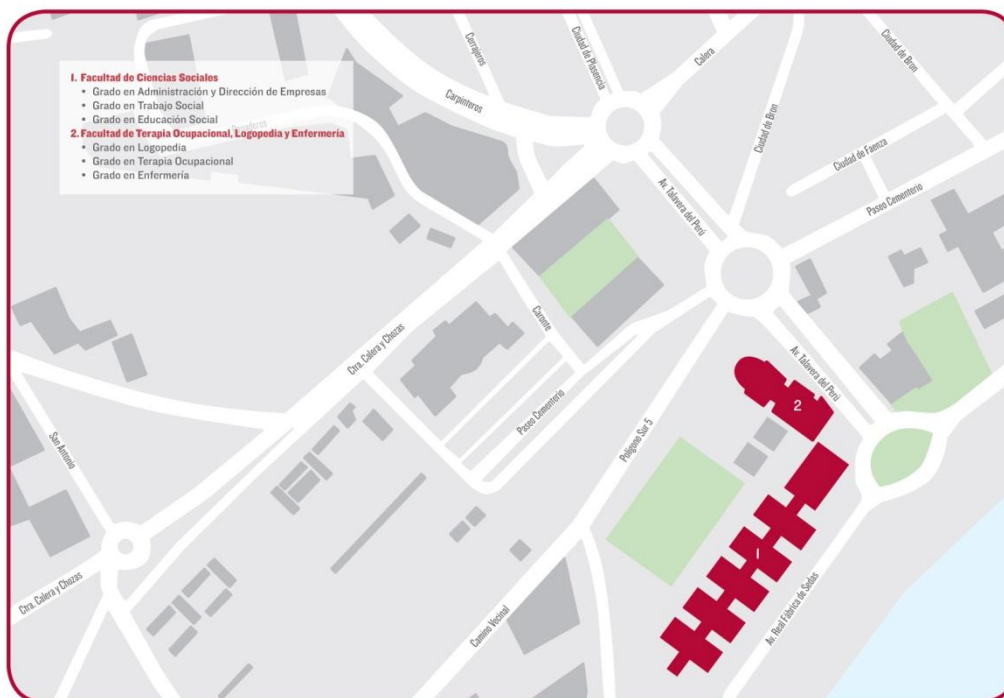
Campus Casco-histórico:



Campus Fábrica de Armas:



Talavera de la Reina:



5.3 Horarios.

El horario habitual de atención al público, presencial y telefónica, es:

- Registro Electrónico: Accesible las 24 horas del día y los 7 días de la Semana.
- Registro General:
 - Lunes a viernes: de 09:00 a 14:00 horas.
 - Lunes a jueves: de 16:30 a 18:00 horas.
- Registro Auxiliar del Rectorado:
 - Lunes a viernes: de 09:00 a 14:00 horas.
 - Lunes a jueves: de 16:30 a 18:00 horas.
- Registros Auxiliares del Campus de Albacete, Cuenca y Toledo:
 - Lunes a viernes: de 09:00 a 14:00 horas.
 - Martes y jueves: de 16:30 a 18:00 horas.
- Para los horarios especiales durante determinados periodos, puede consultar la página web de la UCLM: <http://www.uclm.es>

5.4 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/s_general/registro/

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.



CARTA DE SERVICIOS de Tecnología y Comunicaciones.

La orientación al servicio y la satisfacción del usuario demandan que las organizaciones, las administraciones públicas y, en este caso particular, la Universidad de Castilla-La Mancha, desarrollen e implanten métodos para lograr dichos objetivos. Las cartas de servicio son instrumentos de amplia difusión entre diferentes organismos públicos mediante los que se desarrolla una sistematización eficaz y ordenada del servicio al ciudadano y, en definitiva, a las personas de la organización como usuarios internos de ésta. En el contexto de la gestión universitaria, la Universidad de Castilla-La Mancha ha decidido normalizar la creación y seguimiento de sus cartas de servicio según los procedimientos y formatos establecidos por la **Agencia de Evaluación y Calidad de los Servicios Públicos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas**.

Una vez que se ha realizado la carta de servicio correspondiente al **Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, habiendo sido aprobada por el Comité de Calidad en la Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha, he resuelto proceder a su publicación para que surtan los efectos oportunos.

Tomás López Moraga
Gerente



CARTA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

INDICE

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

- 1 DATOS GENERALES Y LEGALES.**
 - 1.1 Datos identificativos y objetivos.**

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se han convertido en un eje vertebrador para una universidad regional con la distribución geográfica de la Universidad de Castilla –La Mancha (UCLM). La innovación y mejora continua en las infraestructuras y servicios TIC posibilitan a la UCLM ofrecer tanto a alumnos, profesores, investigadores, personal de administración y a la sociedad en general, unos servicios eficientes con una calidad contrastada.

La misión del Área de Tecnología y Comunicaciones es diseñar, planificar, coordinar, administrar y asegurar las infraestructuras y servicios TIC prestados a la comunidad universitaria en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión administrativa.

El Área de Tecnología y Comunicaciones tiene como principales funciones las siguientes:

- Ofrecer soporte tecnológico al diseño, planificación e implantación del Sistema de Información de la UCLM, organizando y optimizando el acceso, la seguridad y la facilidad de explotación de la información
- Planificar, gestionar y asegurar las infraestructuras TIC de la UCLM, gestionando el mantenimiento, monitorización y administración de las mismas y garantizando su seguridad.
- Asegurar la calidad de la atención directa al usuario de Servicios TIC, gestionada a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU).
- Diseñar, desarrollar e implantar las plataformas tecnológicas que permitan optimizar los procesos internos y distribuir la gestión de los contenidos e información en las diferentes plataformas web de la UCLM.
- Ofrecer apoyo tecnológico a Profesores, Centros y Departamentos en el uso de los servicios TIC ofertados para aumentar la productividad en el desarrollo de su actividad, incluyendo las herramientas de docencia virtual, los sistemas de colaboración, los medios audiovisuales, software especializado, y la organización de eventos.

1.2 Servicios.

1.2.1 Soporte TIC a la docencia.

- Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de las infraestructuras y servicios TIC dedicados a facilitar las tareas docentes tanto presenciales en aulas como remotas en las plataformas de campus virtual.
- Dirigido a todos los estudiantes y personal docente de la UCLM.
- Las peticiones de servicio se canalizan a través del Centro de Atención al usuario mediante acceso electrónico disponible en <https://cau.uclm.es/> o telefónico en la extensión corporativa 93900.

1.2.2 Soporte TIC a la investigación.

- Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de las infraestructuras TIC institucionales orientadas a la investigación y la supercomputación.
- Dirigido a todo el personal investigador de la UCLM.
- Las peticiones de servicio se canalizan a través del Centro de Atención al usuario mediante acceso electrónico disponible en <https://cau.uclm.es/> o telefónico en la extensión corporativa 93900.

1.2.3 Soporte TIC a la gestión universitaria.

- Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte a las aplicaciones de gestión universitaria.
- Dirigido a estudiantes, personal docente e investigador y personal de Administración y servicios de la UCLM.
- Las peticiones de servicio se canalizan a través del Centro de Atención al usuario mediante acceso electrónico disponible en <https://cau.uclm.es/> o telefónico en la extensión corporativa 93900.

1.2.4 Herramientas correo y colaboración electrónica.

- Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de herramientas que faciliten la comunicación y colaboración electrónicas a la comunidad universitaria
- Dirigido a estudiantes, personal docente e investigador y personal de Administración y servicios de la UCLM.
- Las peticiones de servicio se canalizan a través del Centro de Atención al usuario mediante acceso electrónico disponible en <https://cau.uclm.es/> o telefónico en la extensión corporativa 93900.

1.2.5 Publicación web de contenidos digitales.

- Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de los servicios orientados a la publicación de contenido en Internet y difusión multimedia de la información.
- Dirigido a:
 - Personal docente e investigador de la UCLM.
 - Personal de administración y servicios de la UCLM.
 - Órganos de Gobierno y Administración de la UCLM.
- Las peticiones de servicio se canalizan a través del Centro de Atención al usuario mediante acceso electrónico disponible en <https://cau.uclm.es/> o telefónico en la extensión corporativa 93900.

1.2.6 Soporte a equipamiento de puesto de usuario:

- Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte del equipamiento TIC proporcionado por la UCLM para su utilización en el puesto de trabajo.
- Dirigido a:
 - Personal docente e investigador de la UCLM.
 - Personal de administración y servicios de la UCLM.
 - Órganos de Gobierno y Administración de la UCLM.
- Las peticiones de servicio se canalizan a través del Centro de Atención al usuario mediante acceso electrónico disponible en <https://cau.uclm.es/> o telefónico en la extensión corporativa 93900.

1.2.7 Servicios de comunicaciones.

- Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de los servicios de comunicaciones fijos y móviles.
- Todos los usuarios de servicios de comunicaciones de la UCLM tal y como establecen las condiciones de uso de estos servicios TIC.
- Las peticiones de servicio se canalizan a través del Centro de Atención al usuario mediante acceso electrónico disponible en <https://cau.uclm.es/> o telefónico en la extensión corporativa 93900.

1.2.8 Gestión de identidades.

- Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de los servicios que garanticen la identidad del usuario en el uso de las infraestructuras y servicios TIC de la UCLM.
- Todos los usuarios de cualquier servicio electrónico prestado por la UCLM tal y como establecen las condiciones de uso de estos servicios TIC.

- Las peticiones de servicio se canalizan a través del Centro de Atención al usuario mediante acceso electrónico disponible en <https://cau.uclm.es/> o telefónico en la extensión corporativa 93900.

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.
- Empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas, según lo establecido en la normativa de servicios TIC.
- Órganos de gobierno y Administración de la UCLM.
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa del Área.

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 UCLM.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos por el Área TIC
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.
- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en el punto 2.2 de esta Carta de Servicios.

1.3.2 Deberes de los usuarios.

- Aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los servicios.
- Facilitar la información 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.
- Realizar un uso responsable de las infraestructuras y servicios TIC, respetando las condiciones de uso de cada uno de los servicios.

1.4 Formas de participación de los usuarios.

El usuario de los servicios que se prestan desde el Área de Tecnología tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de Atención al Usuario (CAU), accesible electrónicamente en la dirección mediante <http://cau.uclm.es> o telefónicamente a través de la extensión 93900.
- Escrito, llamada telefónica, fax, 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 centro de atención al usuario en <https://cau.uclm.es>
- A través del Registro Telemático, accesible mediante la sede electrónica de la UCLM en <https://www.sede.uclm.es/>
- Presencial en cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro Oficial de la UCLM y cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública.
- Postal mediante carta dirigida a alguna de las direcciones indicadas en este carta.

1.5.2 Vías de información sobre el estado de tramitación

- Mediante medio electrónico a través del Centro de Atención al Usuario en <https://cau.uclm.es> o correo electrónico a través de cualquiera de las direcciones indicadas en esta carta.
- En caso de usuarios ajenos a la UCLM, se podrá indicar en la solicitud el medio por el que opta para la respuesta a su tramitación.
- Plazos: antes de 5 días hábiles tras su recepción.

1.6 Normativa reguladora.

Los Servicios prestados por el área TIC se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación:

1.6.1 Normativa de carácter estatal y autonómico.

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1982-11196>
- 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 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7786>
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1992-26318>
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la información y de comercio electrónico.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2002-13758>
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-20253>
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-22066>

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-23399>
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-12308>
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-12352>
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-22440>
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-8930>
- 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>
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-1330>
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-1331>

1.6.2 Normativa UCLM y específica del servicio.

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
<http://www.uclm.es/normativa/>
- Normativa específica del Área de Tecnología y Comunicaciones
<http://area.tic.uclm.es/servicios/normativa.asp>
- Resolución de 14 de diciembre de 2010, por la que se hace pública Normativa de Utilización de Medios Electrónicos en la actividad de la administración de la UCLM.
https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/1986/bouclm_141.pdf?sequence=1
- RESOLUCIÓN de 1 de febrero de 2011, por la que se declaran ficheros con datos de carácter personal de la UCLM.
https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/1987/bouclm_140.pdf?sequence=1

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

El área de Tecnología y Comunicaciones de la UCLM tiene establecido los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán a la normativa aplicable y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

2.1 Compromisos de Calidad.

1. Asegurar una disponibilidad mínima de los servicios críticos de un 99,00 %
2. El plazo de resolución ante incidencias de carácter crítico será, como máximo, de 24 horas laborables.
3. El plazo de primera respuesta a incidencias y peticiones de servicio será, como máximo, de 24 horas laborables.
4. Resolución del 70% de las peticiones e incidencias tramitadas en un plazo inferior a 36 horas laborables.

2.2 Indicadores.

El Área de Tecnología y Comunicaciones realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores:

| Compromiso | Indicador | Valor anual |
|------------|--|--|
| 1 | Disponibilidad de servicios críticos | 99% de horas totales anuales de atención |
| 2 | Tiempo medio de resolución de incidencias críticas | 24 horas laborales |
| 3 | Tiempo medio de primera respuesta | 24 horas laborales |
| 4 | Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en un plazo inferior a 36 horas laborales | 70% |

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 Universidad de Castilla-La Mancha 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, garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por el área de Tecnología y comunicaciones a través de un sitio web con calificación de accesibilidad AA.

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 del Área de Tecnología y Comunicaciones 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://area.tic.uclm.es/>

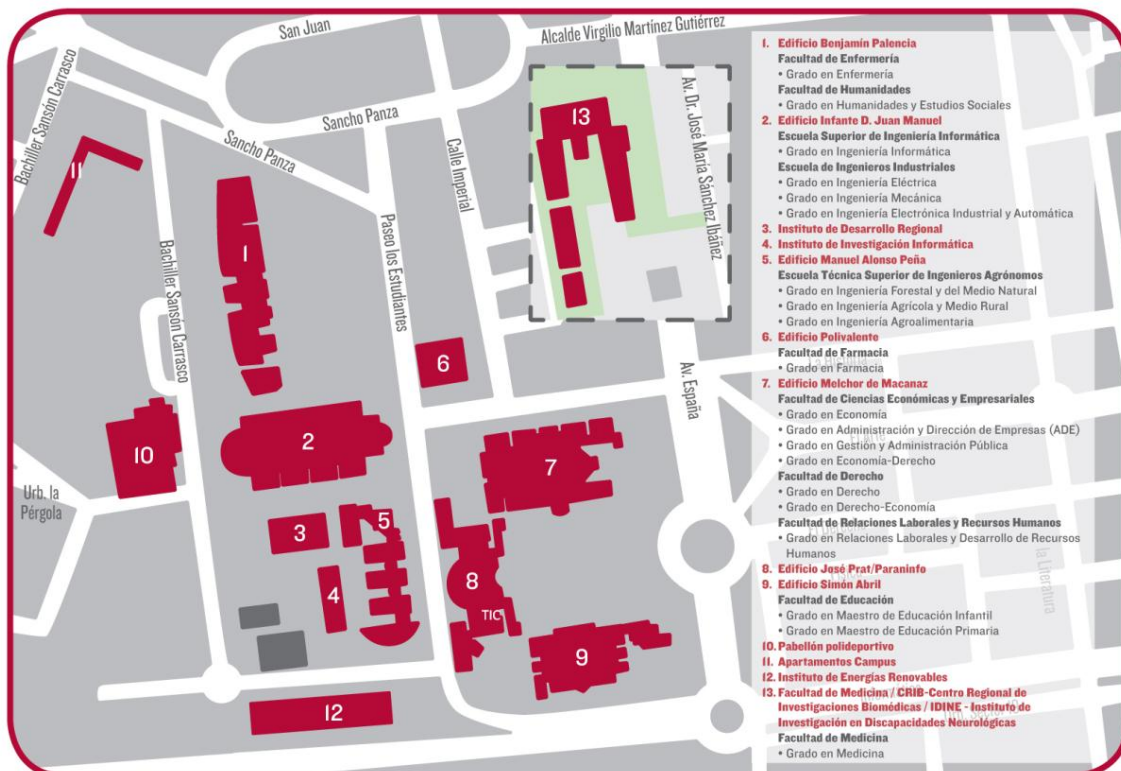
5.1.2 Direcciones postales y teléfonos.

- Unidad responsable de la Carta de Servicios:
Unidad de Gestión de Servicios TIC
Edificio CTIC. Calle Altagracia, 50. 13071-Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100. Fax: 902 204 130
- Unidad Gestión TIC Campus de Albacete.
Edificio José Prat
Plaza de la Universidad, s/n. 02071-Albacete
Teléfono: 902 204 100. Fax: 902 204 130

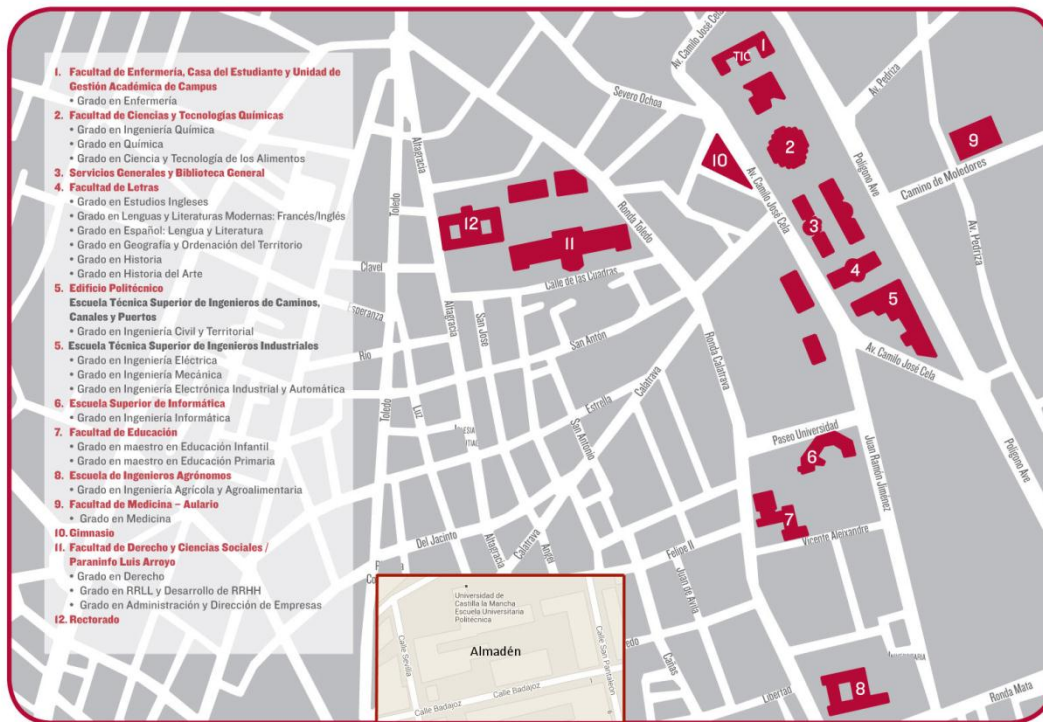
- Unidad Gestión TIC Campus de Ciudad Real
Edificio Bernardo Balbuena
Avda. Camilo José Cela, s/n. 13071-Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100. Fax: 902 204 130
- Unidad Gestión TIC Campus de Cuenca
Vicerrectorado. Edificio Antonio Saura
Camino del Pozuelo s/n. 16071-Cuenca
Teléfono: 902 204 100. Fax: 902 204 130
- Unidad Gestión TIC Campus de Toledo- Casco Histórico
Edificio San Pedro Mártir
Cobertizo de San Pedro Mártir, s/n. 45071-Toledo
- Unidad Gestión TIC Campus de Toledo- Fábrica de Armas
Edificio 6.
Campus Tecnológico Antigua Fábrica de Armas
Avda. Carlos III, s/n. 45071-Toledo
Teléfono: 902 204 100. Fax: 902 204 130
- Unidad Gestión TIC Talavera de la Reina
Avda. Real Fábrica de Seda, s/n
45600 Talavera de la Reina. Toledo
Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 5603

5.2 Situación, medios de acceso y transporte.

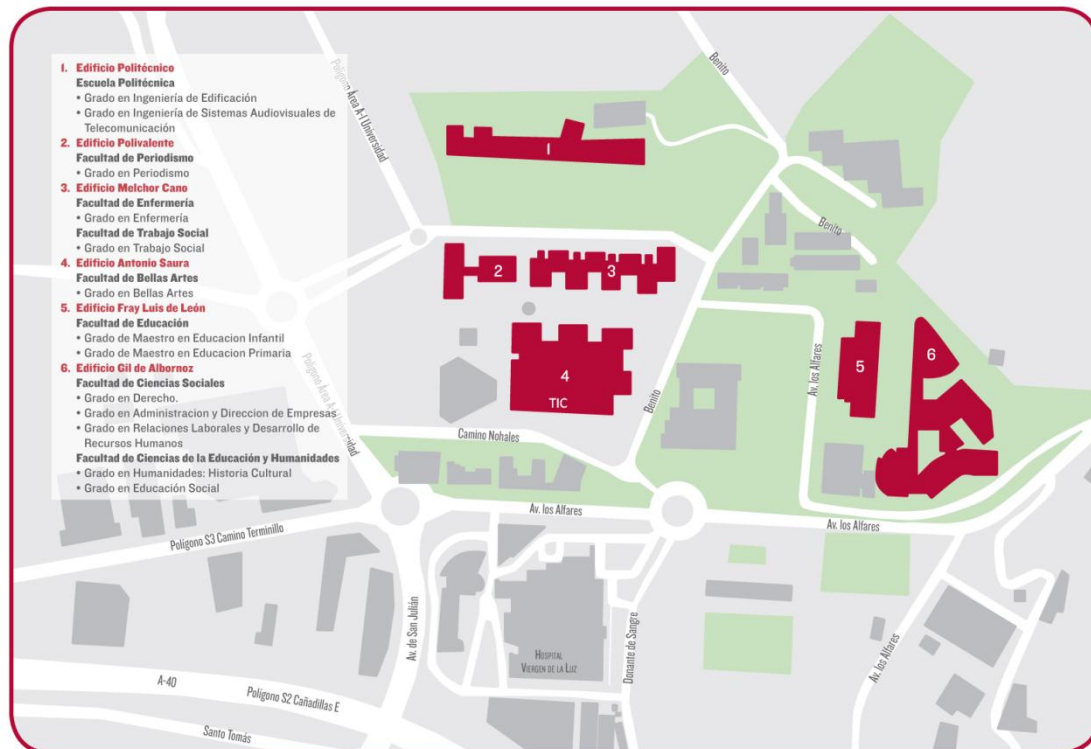
Campus de Albacete: Líneas de autobús A y C



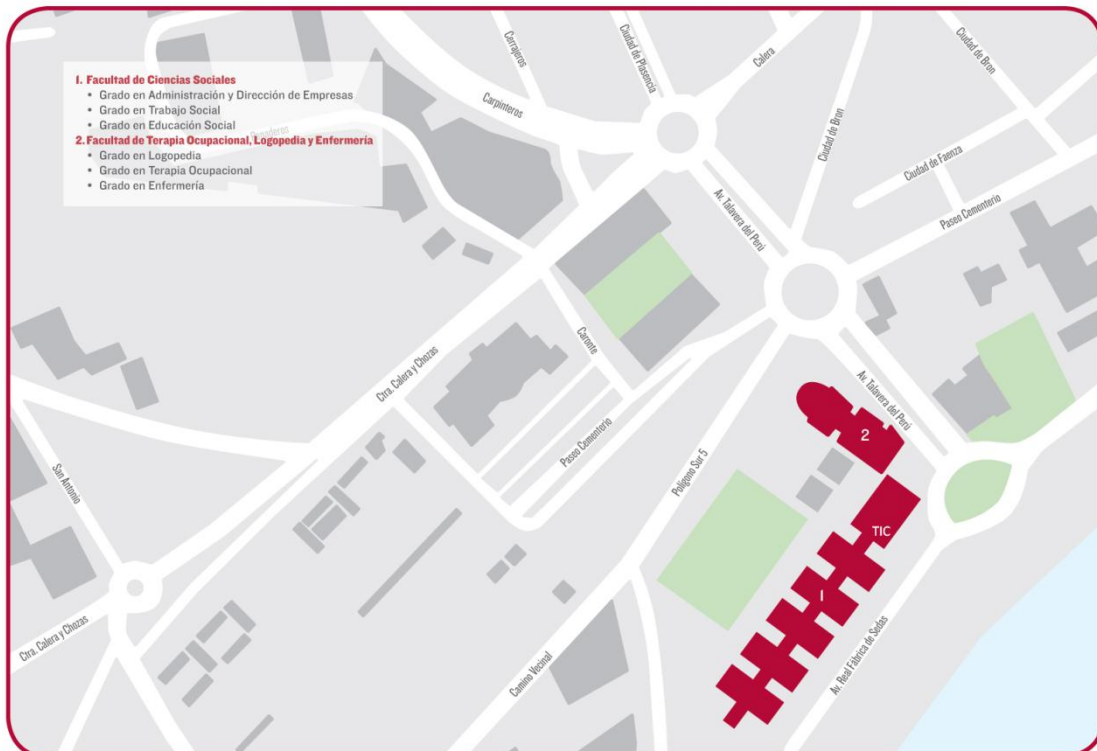
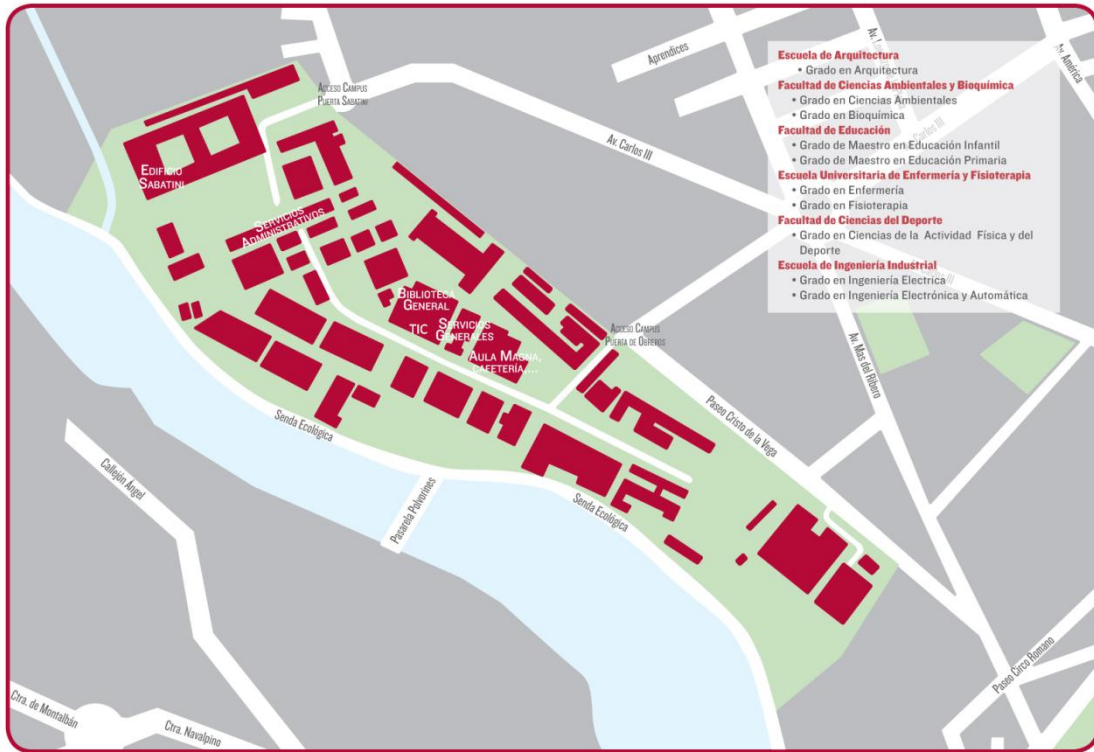
Campus de Ciudad Real: Líneas de autobús 1,2,3,4 y 7



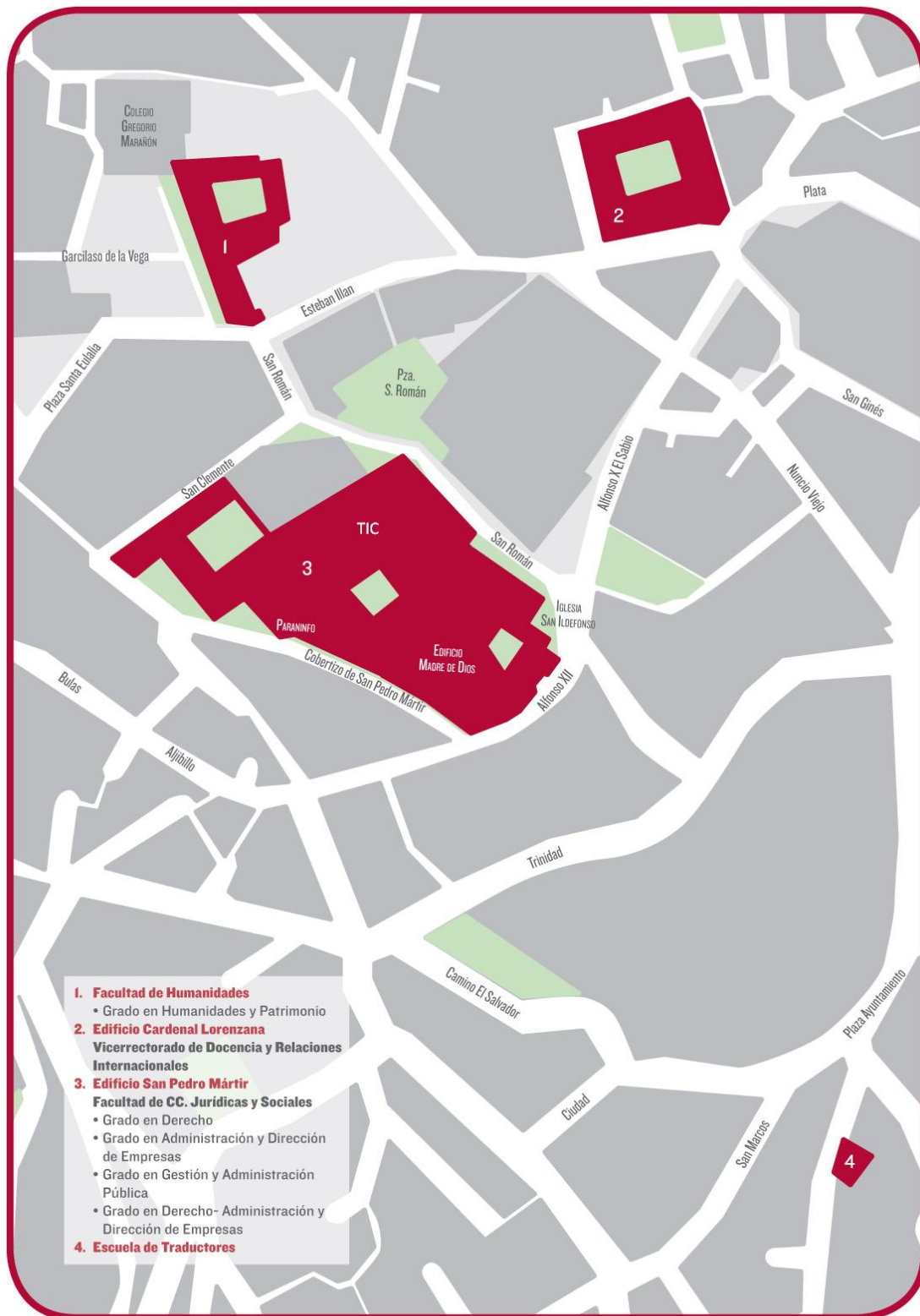
Campus de Cuenca: Líneas de autobús 5, 6 y 7



Campus de Toledo. Fábrica de Armas. Líneas de autobús 4.2



Campus de Toledo. Casco histórico. Líneas de autobuses: Todas



5.3 Horarios.

El horario habitual de atención de los servicios TIC es:

- Lunes a viernes: de 09:00 a 20:00 h.

Los recursos y servicios en línea son accesibles 24 h. al día, 7 días por semana.



5.4 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://area.tic.uclm.es>

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.



II · CESES Y NOMBRAMIENTOS

ÓRGANOS GENERALES

RESOLUCIONES de ceses del **18 de junio** de 2013.

RESOLUCIÓN de cese de 18 de junio de 2013, del Profesor Doctor D. CRESCENCIO BRAVO SANTOS, por la que se cesa como COORDINADOR de la Universidad de Castilla-La Mancha para el Portal "Universia.net".

En virtud de lo establecido en el art. 35.1 de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobados por Decreto 160/2003 de 22 de julio (D.O.C.M. nº 107 del 24), y en uso de las atribuciones que me confieren los citados Estatutos, HE RESUELTO, CESAR como COORDINADOR de la Universidad de Castilla-La Mancha para el Portal "Universia.net", al Profesor Doctor D. CRESCENCIO BRAVO SANTOS con fecha de efectos 31 de mayo de 2013, agradeciéndole los servicios prestados.

Ciudad Real, a 18 de junio de 2013. Miguel Ángel Collado Yurrita. RECTOR.

RESOLUCIONES de nombramientos del **18 de junio** de 2013.

RESOLUCIÓN de nombramiento de 18 de junio de 2013, de la Profesora Doctora D^a. REBECA RUBIO RIVERA, por la que se nombra como COORDINADORA de la Universidad de Castilla-La Mancha para el Portal "Universia.net".

Creado el Portal Universitario "Universia.net" conforme a lo establecido en la Adenda al Convenio de Colaboración entre la Universidad de Castilla-La Mancha y el Banco Santander Central Hispano de 26 de junio de 2000; y en virtud de lo establecido en el art. 35.1 de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobados por Decreto 160/2003 de 22 de julio (D.O.C.M. nº 107 del 24), HE RESUELTO, NOMBRAR COORDINADORA de la Universidad de Castilla-La Mancha para el Portal "Universia.net", a la Profesora Doctora D^a. REBECA RUBIO RIVERA, con fecha de efectos 1 de junio de 2013.

Este nombramiento no conlleva complemento económico.

Ciudad Real, a 18 de junio de 2013. Miguel Ángel Collado Yurrita. RECTOR.

CENTROS

RESOLUCIONES de ceses del **3 al 14 de junio** de 2013.

RESOLUCIÓN de cese de 3 de junio de 2013, del Profesor Doctor D. D. IGNACIO GONZÁLEZ-VARAS IBÁÑEZ, por la que se cesa como SECRETARIO de la Escuela de Arquitectura de Toledo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobados por Decreto 160/2003 de 22 de julio (D.O.C.M. nº 107 de 24 de julio), a propuesta del Director-Comisario de la Escuela de Arquitectura de Toledo, y en uso de las atribuciones que me confieren los citados Estatutos, HE RESUELTO, CESAR como SECRETARIO de la Escuela de Arquitectura de Toledo, con fecha de efectos 31 de mayo de 2013, al Profesor Doctor D. IGNACIO GONZÁLEZ-VARAS IBAÑEZ, agradeciéndole los servicios prestados.

Ciudad Real, a 3 de junio de 2013. Miguel Ángel Collado Yurrita. RECTOR.

RESOLUCIÓN de cese de 14 de junio de 2013, de la Profesora Doctora D^a. ANA JOSEFA SOLER VALLS por la que se cesa como SECRETARIA del Instituto de Investigación en Recursos Cinegéticos.

Conforme al Convenio específico de colaboración suscrito el 24 de febrero de 1999 entre la Universidad de Castilla-La Mancha, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para la creación del Instituto de Investigación en Recursos Cinegéticos (IREC), y en uso de las atribuciones que me confieren los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobados por Decreto 160/2003 de 22 de julio (D.O.C.M. nº 107 de 24 de julio), HE RESUELTO, CESAR como SECRETARIA del Instituto de Investigación en Recursos Cinegéticos a la Profesora Doctora D^a. ANA JOSEFA SOLER VALLS, con fecha de efectos de 1 de junio de 2013, agradeciéndole los servicios prestados.

Ciudad Real, a 14 de junio de 2013. Miguel Ángel Collado Yurrita. RECTOR.

RESOLUCIÓN de cese de 14 de junio de 2013, de la Profesor Doctor D. TOMÁS LANDETE CASTILLEJOS por la que se cesa como VICEDIRECTOR del Instituto de Investigación en Recursos Cinegéticos.

Conforme al Convenio específico de colaboración suscrito el 24 de febrero de 1999 entre la Universidad de Castilla-La Mancha, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para la creación del Instituto de Investigación en Recursos Cinegéticos (IREC), y en uso de las atribuciones que me confieren los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobados por Decreto 160/2003 de 22 de julio (D.O.C.M. nº 107 de 24 de julio), HE RESUELTO, CESAR como VICEDIRECTOR del Instituto de Investigación en Recursos Cinegéticos al Profesor Doctor D. TOMÁS LANDETE CASTILLEJOS, con fecha de efectos de 31 de mayo de 2013, agradeciéndole los servicios prestados.

Ciudad Real, a 14 de junio de 2013. Miguel Ángel Collado Yurrita. RECTOR.



RESOLUCIONES de nombramientos del **3 al 14 de junio** de 2013.

RESOLUCIÓN de nombramiento de 3 de junio de 2013, de la Profesora Doctora D^a. MARÍA DOLORES SÁNCHEZ MOYA, por la que se nombra como SECRETARIA de la Escuela de Arquitectura de Toledo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobados por Decreto 160/2003 de 22 de julio (D.O.C.M. nº 107 de 24 de julio), a propuesta del Director-Comisario de la Escuela de Arquitectura de Toledo, y en uso de las atribuciones que me confieren los citados Estatutos, HE RESUELTO, NOMBRAR SECRETARIA de la Escuela de Arquitectura de Toledo, con fecha de efectos 1 de junio de 2013, a la Profesora Doctora D^a. MARÍA DOLORES SÁNCHEZ MOYA.

Ciudad Real, a 3 de junio de 2013. Miguel Ángel Collado Yurrita. RECTOR.

RESOLUCIÓN de nombramiento de 14 de junio de 2013, del Profesor Doctor D. PEDRO JAVIER CORDERO TAPIA, por la que se nombra como VICEDIRECTOR del Instituto de Investigación en Recursos Cinegéticos.

Conforme al Convenio específico de colaboración suscrito el 24 de febrero de 1999 entre la Universidad de Castilla-La Mancha, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para la creación del Instituto de Investigación en Recursos Cinegéticos (IREC), y en uso de las atribuciones que me confieren los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobados por Decreto 160/2003 de 22 de julio (D.O.C.M. nº 107 de 24 de julio), HE RESUELTO, NOMBRAR VICEDIRECTOR del Instituto de Investigación en Recursos Cinegéticos al Profesor Doctor D. PEDRO JAVIER CORDERO TAPIA, con fecha de efectos de 1 de junio de 2013.

Este nombramiento tiene un complemento económico, equivalente al de Subdirector de Departamento.

Ciudad Real, a 14 de junio de 2013. Miguel Ángel Collado Yurrita. RECTOR.

V · PUBLICADO EN OTROS BOLETINES OFICIALES

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO

(*) DISPOSICIONES Y RESOLUCIONES publicados en el BOE durante el mes de junio de 2013.

RESOLUCIÓN de 6 de mayo de 2013, de la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se convocan los premios «Miguel Hernández», edición 2013.

B.O.E. nº 142, de 14-6-2013

RESOLUCIÓN de 3 de junio de 2013, de la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se adjudican subvenciones para estancias de movilidad en el





extranjero «José Castillejo» para jóvenes doctores, convocadas por Orden EDU/1538/2011, de 30 de mayo.

B.O.E. nº 142, de 14-6-2013

RESOLUCIÓN de 14 de junio de 2013, de la Secretaría General de Universidades, por la que se fija la cuantía de la compensación económica a las entidades colaboradoras por la gestión de las subvenciones del Programa de estancias de profesores e investigadores extranjeros de acreditada experiencia en régimen de año sabático en centros españoles, gestionadas por la Dirección General de Política Universitaria.

B.O.E. nº 154, de 28-6-2013

RESOLUCIÓN de 17 de junio de 2013, de la Secretaría General de Universidades, por la que se fija la cuantía de la compensación económica a las entidades colaboradoras por la gestión de las subvenciones del Programa de estancias de jóvenes doctores extranjeros en centros españoles, gestionadas por la Dirección General de Política Universitaria.

B.O.E. nº 154, de 28-6-2013

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA

(*) DISPOSICIONES Y RESOLUCIONES publicados en el DOCM durante el mes de junio de 2013.

NOTIFICACIÓN de 23/05/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, sobre acuerdo de inicio de reintegro de ayudas al estudio.

D.O.C.M. nº 108, de 6-6-2013

RESOLUCIÓN de 04/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se notifica a doña M^a Jesús Muñoz Izquierdo la propuesta de resolución de 22/04/2013, del instructor del expediente incoado por Resolución el Rectorado con fecha 13/02/2013.

D.O.C.M. nº 111, de 11-6-2013

ORDEN de 04/06/2013, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se modifica la Orden de 21/02/2002, de la Consejería de Educación y Cultura, por la que se aprueban las normas reguladoras de la Red de Residencias Universitarias de Castilla-La Mancha.

D.O.C.M. nº 111, de 11-6-2013

ORDEN de 21/06/2013, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se modifica la Orden de 04/06/2013, por la que se aprueban las bases reguladoras y se convocan plazas de estancia para el curso 2013-2014 en las Residencias Universitarias de Castilla-La Mancha.

D.O.C.M. nº 120, de 24-6-2013

(*) NOMBRAMIENTOS, situaciones e incidencias de personal publicados en el DOCM durante el mes de junio de 2013.

RESOLUCIÓN de 03/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se convoca el concurso nº 1/14 para la provisión de plazas de profesores asociados de Ciencias de la Salud adscritas a la Facultad de Medicina de Albacete y Ciudad Real, e instituciones sanitarias concertadas.

D.O.C.M. nº 109, de 7-6-2013





RESOLUCIÓN de 04/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se convoca el concurso nº 2/14 para la provisión, por la vía de mejora de contrato, de plazas de profesores asociados de Ciencias de la Salud adscritas a la Facultad de Medicina de Albacete e instituciones sanitarias concertadas.

D.O.C.M. nº 109, de 7-6-2013

RESOLUCIÓN de 06/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se acuerda emplazar por edictos, a todos los miembros del personal de administración y servicios de la Universidad de Castilla-La Mancha.

D.O.C.M. nº 113, de 13-6-2013

RESOLUCIÓN de 03/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se resuelve el proceso de provisión de puestos de trabajo por el procedimiento de libre designación convocado por Resolución de 14/03/2013.

D.O.C.M. nº 115, de 17-6-2013

RESOLUCIÓN de 18/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se convocan plazas de contratado laboral docente e investigador.

D.O.C.M. nº 123, de 27-6-2013

(*) ANUNCIOS DE CONTRATACIÓN Y LICITACIONES PÚBLICAS publicados en el DOCM durante el mes de junio de 2013.

RESOLUCIÓN de 07/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se publica la formalización del contrato de servicio de suscripción a las revistas electrónicas de carácter científico de Wiley. Cofinanciado Fondos Feder.

D.O.C.M. nº 113, de 13-6-2013

RESOLUCIÓN de 18/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se anuncia licitación mediante procedimiento abierto, para la contratación del Servicio de conservación y mantenimiento de zonas ajardinadas del Campus de Cuenca.

D.O.C.M. nº 120, de 24-6-2013

RESOLUCIÓN de 19/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se anuncia licitación mediante procedimiento abierto, para la contratación del servicio de experimentación animal en condiciones de seguridad P-3, mantenimiento de animales y actuaciones sobre ellos en función de lo planteado en el proyecto Antigone.

D.O.C.M. nº 121, de 25-6-2013

RESOLUCIÓN de 20/06/2013, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se publica la formalización del contrato de servicio de derecho de uso de licencia Campus Extendido Obiee y Bi Publisher de Oracle.

D.O.C.M. nº 122, de 26-6-2013





BO-UCLM

Boletín Oficial de la Universidad de Castilla-La Mancha