

**CARTA DE SERVICIOS
DEL
SERVICIO
DE
REPROGRAFÍA Y DIGITALIZACIÓN**

ÍNDICE

1	DATOS GENERALES Y LEGALES.....	3
1.1	Datos identificativos y objetivos.....	3
1.2	Servicios.....	3
1.3	Usuarios.....	4
1.4	Formas de participación de los usuarios.....	5
1.5	Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.....	5
1.6	Normativa reguladora.....	5
2	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	6
2.1	Compromisos de Calidad.....	6
2.2	Indicadores.....	7
3	SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.....	7
3.1	Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.....	7
3.2	Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.....	7
3.3	Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	8
4	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.....	8
5	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	9
5.1	Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.....	9
5.2	Situación, medios de acceso y transporte.....	10
5.3	Horarios.....	13
5.4	Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.....	13

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
	Servicio de Reprografía y Digitalización	Página 3 de 13 CS-REP

1 DATOS GENERALES Y LEGALES.

1.1 Datos identificativos y objetivos.

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

El Servicio de Reprografía y Digitalización tiene como principales funciones las siguientes:

- Ejecutar trabajos de digitalización.
- Ejecutar trabajos de reprografía.
- Realizar trabajos de encuadernación.
- Ejecutar trabajos de imprenta.
- Supervisar el estado de la maquinaria y herramientas.

1.2 Servicios.

1.2.1 Digitalización de documentos y expedientes.

- Se proporcionan copias de documentos y expedientes en diferentes formatos (PDF, JPG y TIFF) utilizando equipos multifunción.
- Se trata de un servicio interno dirigido a la comunidad universitaria.
- Se accede presencialmente en las Unidades de Reprografía y Digitalización.
- Prestación electrónica:
 - A través del Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Mediante correo electrónico.
- Contacto telefónico: 902 204 100.

1.2.2 Reproducción de documentos.

- Se proporcionan fotocopias e impresiones de documentos, folletos, dípticos, trípticos, manuales, transparencias, en color o B/N, y en distintos formatos DIN.
- Se trata de un servicio interno dirigido a la comunidad universitaria.
- Se accede presencialmente en las Unidades de Reprografía y Digitalización.
- Prestación electrónica:
 - A través del Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Mediante correo electrónico
- Contacto telefónico: 902 204 100.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
		Página 4 de 13 CS-REP
Servicio de Reprografía y Digitalización		

1.2.3 Encuadernación de documentos.

- Se realizan las encuadernaciones, en espiral o de modo térmico, para aquellos documentos o trabajos que lo requieran.
- Se trata de un servicio interno dirigido a la comunidad universitaria.
- Se accede presencialmente en las Unidades de Reprografía y Digitalización.
- Prestación electrónica:
 - A través del Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Mediante correo electrónico.
- Contacto telefónico: 902 204 100.

1.3 Usuarios.

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

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

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 del Servicio de Reprografía y Digitalización.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos.
- Hacer uso de los servicios ofrecidos por el Servicio de Reprografía y Digitalización.
- en las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.
- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos para el Servicio de Reprografía y Digitalización.
- 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.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
	Servicio de Reprografía y Digitalización	Página 5 de 13 CS-REP

- 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 Servicio de Reprografía y Digitalización tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU), ubicado en <https://cau.uclm.es>
- Por escrito, llamada telefónica o correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

1.5 Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.

1.5.1 Modos de presentación.

- Electrónico: 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.
- 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 el Servicio de Reprografía y Digitalización, 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.

- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
<http://boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-11404>
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
<http://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/>

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

El Servicio de Reprografía y Digitalización tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

2.1 Compromisos de Calidad.

1. Entregar los trabajos de digitalización en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.
2. Entregar los trabajos de reproducción en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.
3. Entregar los trabajos de encuadernación en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.
4. Comunicar por correo electrónico el mismo día de la solicitud del trabajo el plazo de entrega cuando existan incidencias técnicas en el servicio que supongan un retraso en dicho plazo.
5. Responder por correo electrónico en un plazo de 1 día hábil a toda consulta que con respecto al servicio se realice por cualquier usuario.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
		Página 7 de 13 CS-REP
Servicio de Reprografía y Digitalización		

2.2 Indicadores.

El Servicio de Reprografía y Digitalización realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores:

Compromiso	Indicador	Valor anual
1	Porcentaje de trabajos de digitalización entregados en el plazo establecido.	80%
2	Porcentaje de trabajos de reproducción entregados en el plazo establecido.	80%
3	Porcentaje de trabajos de encuadernación entregados en el plazo establecido.	80%
4	Porcentaje de correos electrónicos comunicando incidencias en la realización del servicio enviados en el plazo establecido.	80%
5	Porcentaje de consultas atendidas en el plazo establecido.	80%

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.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
	Servicio de Reprografía y Digitalización	Página 8 de 13 CS-REP

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 Servicio de reprografía y digitalización a través de los siguientes medios:

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

3.3 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

3.3.1 Sistemas de aseguramiento de la calidad.

La UCLM realiza su gestión mediante procedimientos elaborados por un sistema certificado en ISO 9001:2008, contemplando del mismo modo, la planificación estratégica mediante Planes Estratégicos o Directores, como instrumentos adecuados para la mejora continua, estableciendo así mismo los canales adecuados para recoger las expectativas, necesidades y satisfacción de sus usuarios.

3.3.2 Sistemas de prevención de riesgos laborales.

La UCLM dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, el cual realiza la supervisión y verificación del cumplimiento de lo dispuesto en materia de prevención y medio ambiente, en todas las instalaciones de la UCLM, evalúa los riesgos laborales y elabora los planes de subsanación, forma a los trabajadores en materia de prevención, supervisa y controla la gestión de residuos peligrosos, planifica los controles de estado de salud de los trabajadores, desarrollando del mismo modo acciones de gestión ambiental y sostenibilidad.

4 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

El Responsable de la Unidad de Reprografía y Digitalización dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una explicación personalizada por parte del responsable.

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small>	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
		Página 9 de 13 CS-REP
Servicio de Reprografía y Digitalización		

5 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

5.1 Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.

5.1.1 Dirección electrónica.

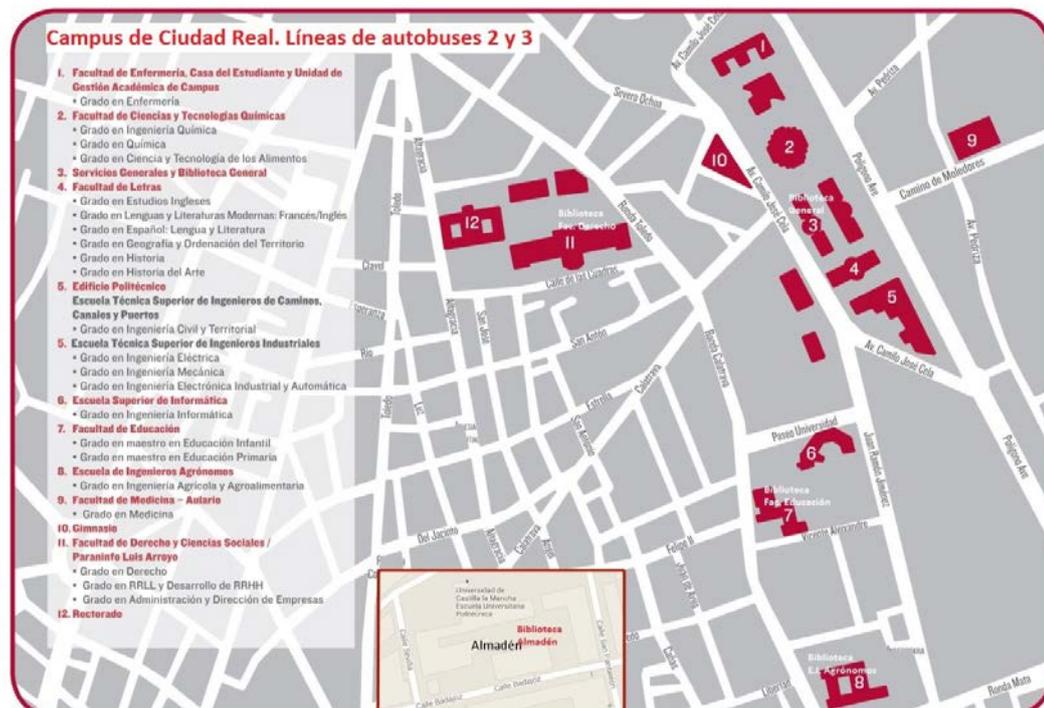
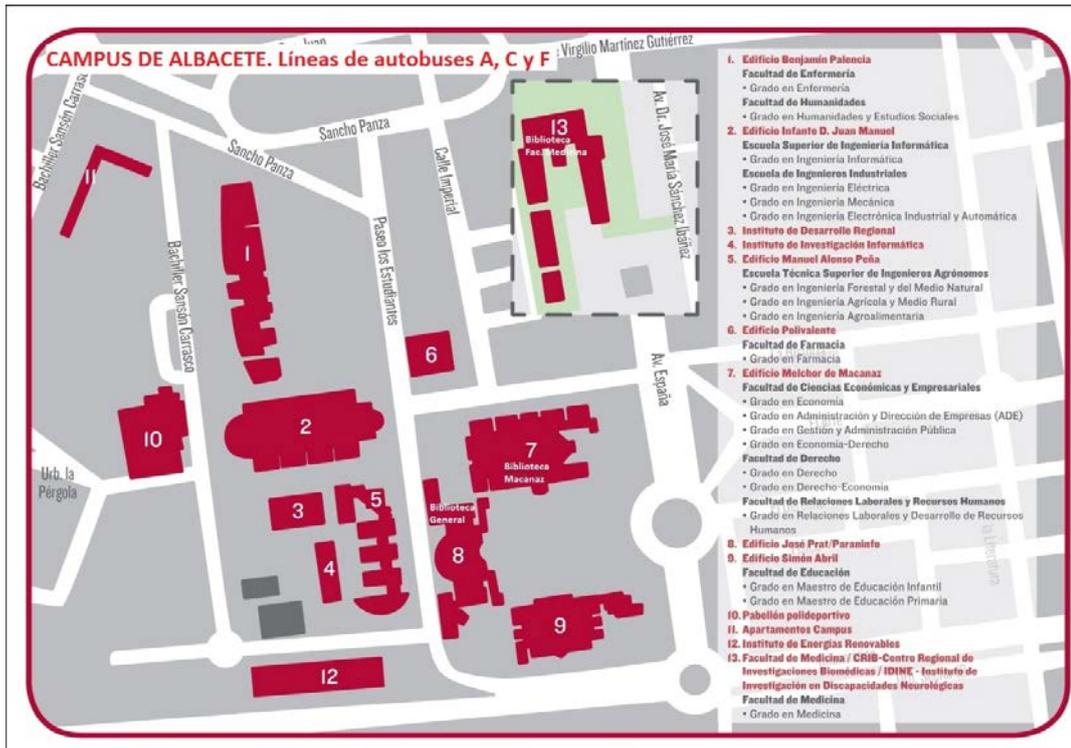
- <http://www.uclm.es/organos/gerencia/reprografiaDigitalizacion.asp>

5.1.2 Direcciones postales y teléfonos.

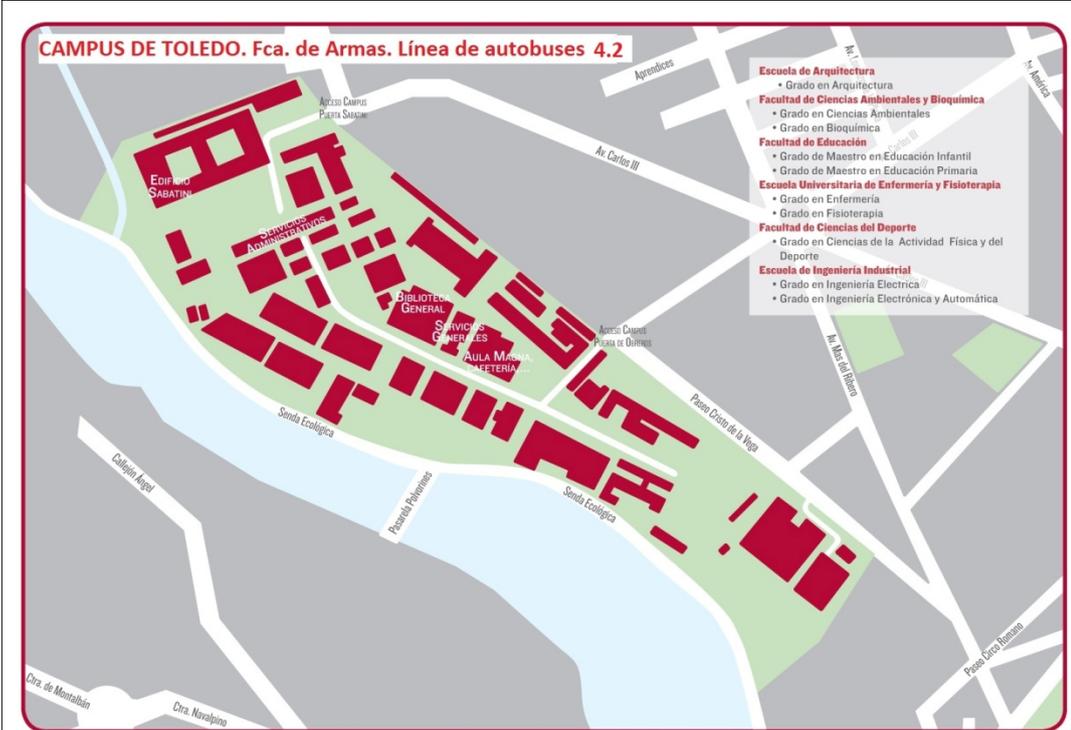
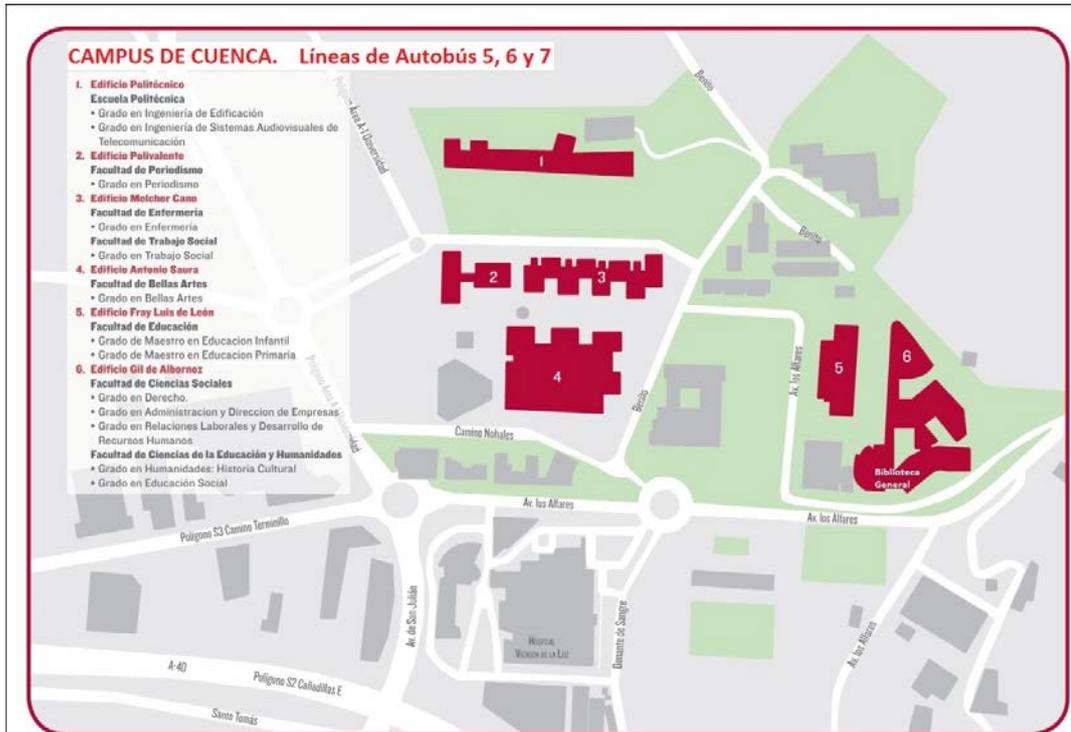
- Unidad responsable de la Carta de servicios:
 Vicegerencia del Campus de Ciudad Real
 Edificio Rectorado. C/ Altagracia nº 50. 13071 Ciudad Real
 Teléfono: 902 204 100
- Unidad de Reprografía y Digitalización del Campus de Albacete
 Edificio Benjamín Palencia. Campus Universitario s/n. 02071 Albacete
 Teléfono: 967 599 200. Extensión 2092
 e-mail: Reprografia.ab@uclm.es
- Unidad de Reprografía y Digitalización del Campus de Ciudad Real
 Edificio Biblioteca Universitaria. Avda. Camilo José Cela s/n. 13071 Ciudad Real
 Teléfono: 926 295 300. Extensión 3020
 e-mail: Reprografia.cr@uclm.es
- Unidad de Reprografía y Digitalización del Campus de Cuenca
 Edificio Antonio Saura. Camino del Pozuelo s/n. 16071 Cuenca
 Teléfono: 969 179 100. Extensión 4011
 e-mail: Reprografia.cu@uclm.es
- Unidad de Reprografía y Digitalización del Campus de Toledo
 Edificio San Pedro Mártir. Cobertizo de San Pedro Mártir s/n. 45071 Toledo
 Teléfono: 925 268 800. Extensión 5006
 e-mail: Reprografia.to@uclm.es

Servicio de Reprografía y Digitalización

5.2 Situación, medios de acceso y transporte.



Servicio de Reprografía y Digitalización





	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1.0 Fecha: 15/12/2015
		Página 13 de 13 CS-REP
Servicio de Reprografía y Digitalización		

5.3 Horarios.

El horario de atención al público presencial y telefónico de la Unidad de Reprografía y Digitalización durante los días laborables, de lunes a jueves, es de 09:00 a 14:30 horas y los viernes de 09:00 a 14:00 horas (excepto festivos y periodos vacacionales).

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/gerencia/reprografiaDigitalizacion.asp>

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la UCLM y tendrá una vigencia de dos años.