

CARTA DE SERVICIOS DEL SEVICIO DE AULA DE LENGUA Y CULTURA ESPAÑOLA

Fecha de elaboración: JUNIO DE 2013

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del AULA DE LENGUA Y CULTURA ESPAÑOLA de la Universidad Católica de Ávila tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, tanto de la comunidad universitaria como a la ciudadanía, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Aula.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el AULCE a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el AULCE adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas adscritas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.1. Datos identificativos y descripción general del servicio (denominación, localización, horarios de atención al público, accesos, teléfono, organigrama, etc..)

Denominación: AULCE es un Servicio de la Universidad Católica de Ávila adscrito al Vicerrectorado de Profesorado y Calidad

Horarios de atención al público:

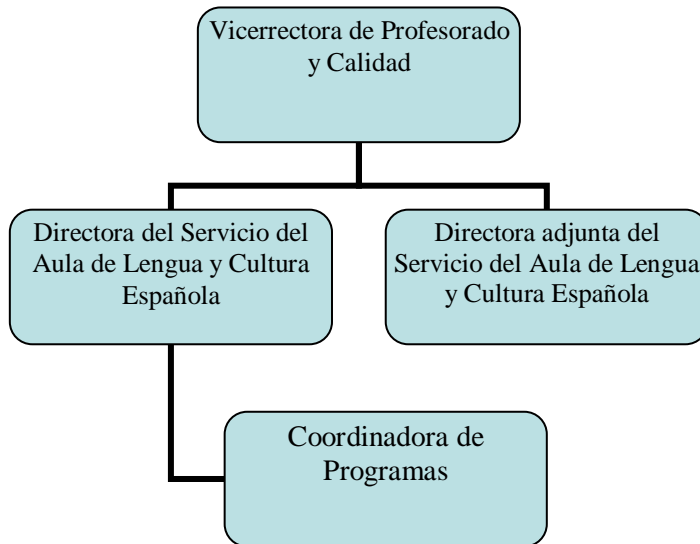
- *Horario de invierno (1 sep – 30 junio)*

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:30 horas y el lunes de 16,30 a 20,30 horas.

- *Horario de verano (1 julio – 31 agosto)*

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:30 horas.

ORGANIGRAMA



I. II. Dirección postal, telefónico o telemático de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...)

Los datos de contacto del AULCE de la Universidad Católica de Ávila son los siguientes:

Dirección postal: C/ Canteros s/n 05005 Ávila

Teléfono: 920 251020 ext. 128

Fax: 920 251030

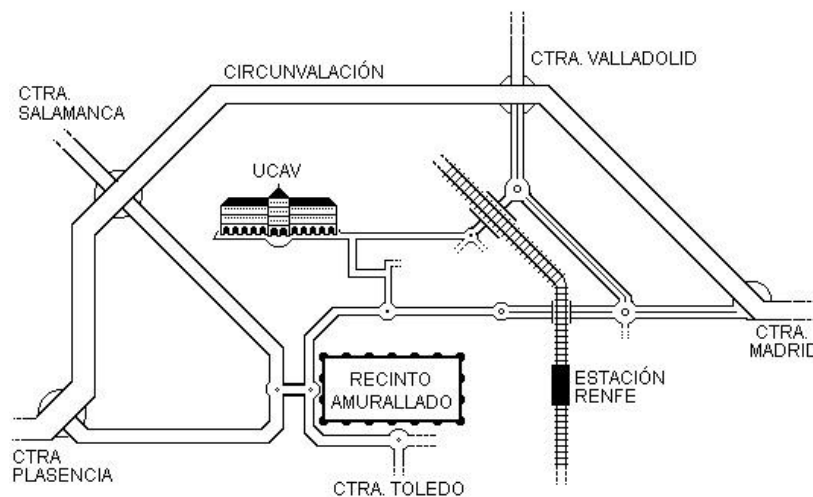
Página web: <https://www.ucavila.es/aulce/index.php?lang=es>

Correo Electrónico: info.aulce@ucavila.es

Formas de acceso y transporte

Al Servicio del AULA DE LENGUA Y CULTURA ESPAÑOLA de la Universidad Católica de Ávila se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de la Línea 2. El AULCE está ubicado en la 2ª planta del edificio.

Plano de situación:



I. III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

EL Servicio del AULCE de la Universidad Católica de Ávila es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I. IV. Misión de la unidad prestadora del servicio

El Aula de Lengua y Cultura Española proporciona al estudiante extranjero una inmejorable oportunidad para aprender y perfeccionar el idioma español, así como profundizar en el conocimiento de su cultura y civilización.

El Aula asimismo ofrece cursos de literatura mística española y cursos de estudios bíblicos y espiritualidad.

I.V. Canales de participación de los usuarios

Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede plantearnos consultas o demandas de asesoramiento y apoyo técnico por alguna de las siguientes vías:

- Atención directa y personalizada en el Servicio del AULCE
- Por correo ordinario o electrónico
- Por teléfono o fax
- Participación en sesiones de trabajo específicas
- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.ucavila.es>

II. SERVICIOS

II. I. Relación de los servicios prestados y procedimientos que se usan

El AULCE realiza los siguientes servicios:

1. Tramitación y puesta en marcha de Cursos de Lengua Española, Literatura Española, Cultura y Civilización Española, Literatura Mística y cursos específicos de Negocios, Enfermería y Espiritualidad Católica.
2. Tramitación de las solicitudes y matrículas de alumnos extranjeros participantes en los cursos del AULCE
3. Coordinación y gestión del profesorado participante en los cursos ofrecidos por el AULCE.
4. Elaboración y coordinación de los programas culturales que ofrece el Servicio.
5. Mantenimiento y desarrollo de relaciones con las unidades centrales (nacionales o internacionales) involucradas en el Español para Extranjeros.
6. Difusión de la información y promoción de los cursos de español de la UCAV en ámbitos internacionales: envío de información a socios y comunidades educativas extranjeras sobre la oferta del AULCE.
7. Coordinación y apoyo técnico en la gestión de los Cursos de Español :
 - Búsqueda de socios extranjeros.
 - Seguimiento de los cursos
 - Estudios de mercado y creación de nuevos cursos.
 - Tramitación de los intercambios de profesores y estudiantes de español

8. Gestión administrativa

Elaboración de documentos, expedientes e informes y envíos para las siguientes instancias:

- Para la Universidad Católica de Ávila.
 - Para las Universidades socias participantes en los cursos
 - Para los alumnos participantes en los cursos
 - Para organismos nacionales o internacionales desde los que se convocan distintas iniciativas.
9. Asesoramiento y apoyo técnico a las autoridades académicas proponiendo en su caso, aquellas medidas que redunden en la mejora de la calidad y de la eficiencia
10. Atención y asesoramiento presencial, por correo electrónico y teléfono a todas aquellas personas que efectúen consultas sobre los cursos ofertados por el Servicio.
11. Divulgación a través de la Web de la información general del Servicio.

II.II. Relación de la normativa reguladora

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24.12.01).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 13.4.2007).
- Ley de la C.A. de Castilla y León 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Estatutos de la Universidad Católica de Ávila
- Programa de Evaluación Institucional (PEI-ANECA)
- Política de Calidad de la Universidad
- Plan de Calidad de los Servicios

III. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el AULCE de la UCAV.

Quienes utilicen los servicios del AULCE podrán realizar sus sugerencias y/o reclamaciones a través de:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.ucavila.es>
- Correo Electrónico: info.aulce@ucavila.es
- Teléfono: 920 25 10 20 ext. 128 y fax: 920 25 10 30.
- Dirección postal: AULCE – UCAV C/ Canteros s/n 05005 Ávila.
- A través el Defensor Universitario

El Servicio del Aula de Lengua y Cultura Española llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar al interesado/ a, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

IV. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

- Recibir información sobre los distintos programas ofrecidos por el Servicio
- Poder efectuar reclamaciones y sugerencias que sean atendidas y contestadas.

- Ser tratados de manera correcta.
- Participar en los procesos de evaluación de la calidad.
- Ser informados de los resultados de las evaluaciones bajo el principio de respeto a la confidencialidad de las personas.
- Conocer los datos e informaciones que pudiesen afectarles.
- Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Niveles de calidad que se ofrecen. (Compromisos de calidad)

El AULCE se compromete a:

- Aportar la documentación requerida por los Comités antes del inicio del proceso.
- Garantizar la formación necesaria a los miembros de los distintos Comités a lo largo de todo el proceso.
- Prestar asistencia técnica a los Comités.
- Evaluar la actividad docente del profesorado que participa en los cursos.
- Emitir la información solicitada por los usuarios internos en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- Remitir la información solicitada por usuarios externos en el plazo oficialmente establecido.
- Actualizar la página web del servicio cuando sea preciso.
- Responder a las quejas y sugerencias en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- Revisar la carta de servicios anualmente.

II. Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el AULCE, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

- Porcentaje de quejas resueltas.
- Grado de cumplimiento del Plan de Calidad de Servicios de la UCAV.
- Índice de satisfacción de las evaluaciones
- Actualizaciones semestrales de la web.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido.
- Porcentaje de sugerencias contestadas en menos de 5 días hábiles.

III. Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y la higiene.

POLÍTICA AMBIENTAL DE LA UCAV

En el departamento de Relaciones Internacionales cumplimos con la Política Ambiental de la Universidad Católica de Ávila que fue aprobada en Junta Plenaria de Gobierno el 22 de Diciembre de 2005.

La Universidad Católica de Ávila, fiel a la misión que tiene encomendada de enseñar e investigar, teniendo en cuenta los valores humanos y cristianos, que la Iglesia Católica promueve por medio de su doctrina social; de acuerdo con su opción por el desarrollo personal de cada ser humano; comprometida con el desarrollo de la sociedad presente, pleno y a la vez sostenible, de manera que no ponga en peligro el desarrollo propio de futuras generaciones; consciente de que la naturaleza y sus recursos han sido puestos por Dios al servicio del hombre y bajo su responsabilidad, no para que los explote una generación, sino para que puedan sostener a sucesivas generaciones del planeta Tierra; reconociendo expresamente la necesidad de proteger el medio ambiente, tanto por su valor propio, como por su indisoluble relación con la calidad de la vida: manifiesta su compromiso de orientar todas sus actuaciones, de acuerdo con los principios de política ambiental que a continuación se exponen.

1. *Cumplir de manera continua la normativa medioambiental vigente, tanto de ámbito local y comunitario, como estatal y universal.*
2. *Ofrecer una formación e información ambiental continua y de calidad tanto a la comunidad universitaria, como a la sociedad en general. Para ello, se facilitará una colaboración constante con las administraciones públicas y con aquellas entidades privadas, que requieran la aportación de la Universidad, mediante conferencias, cursos, debates y cualquier otra actividad formativa.*
3. *Sensibilizar especialmente a los alumnos de la Universidad en todo lo relativo al medio ambiente, manteniendo y, si es preciso, ampliando la actual oferta de titulaciones y materias relacionadas con él.*
4. *Gestionar de manera adecuada los residuos de nuestro centro, llevando a cabo un adecuado tratamiento, que incluya su clasificación, reutilización y reciclaje, con la meta última de ir reduciéndolos de manera real y progresiva.*
5. *Utilizar racionalmente el agua, estableciendo los medios técnicos que contribuyan a una reducción razonable de su uso e implantando un sistema de seguimiento específico y concreto de su consumo.*
6. *Prohibir rigurosamente el vertido de sustancias contaminantes o degradantes del medio acuático, buscando soluciones no contaminantes para su eliminación.*
7. *Prevenir, detectar y reducir las emisiones contaminantes, que puedan alterar o deteriorar la calidad del aire que nos rodea, especialmente las que generen actividades técnicas formativas.*
8. *Fomentar el mejor uso de materias primas, mediante el empleo de tecnologías limpias y de procesos que ocasionen el menor impacto ambiental posible.*
9. *Utilizar racionalmente la energía, procurando el establecimiento de instalaciones y programas que permitan un uso óptimo de ella.*
10. *Prevenir, controlar y minimizar los efectos que la actividad educativa, investigadora y gestora de la Universidad pueda generar en la naturaleza de nuestro entorno. Con este fin se procurará implantar las tecnologías más adecuadas; se efectuará su seguimiento y evaluación por medio de un sistema riguroso de auditorías internas, teniendo siempre en cuenta que la adecuada gestión ambiental es de capital importancia en el Plan Estratégico de la Universidad.*

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

- I. Otros datos de interés