

CARTA DE SERVICIOS DEL SEVICIO DE PROMOCIÓN INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA

Fecha de elaboración: 27 de mayo de 2013

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del **Servicio de Promoción Institucional** de la Universidad Católica de Ávila tiene como propósito planificar, coordinar y dirigir las estrategias de marketing así como gestionar las diferentes actividades de promoción en los ámbitos académicos y sociales. Por otro lado tiene como misión promover las relaciones con las diversas instituciones culturales y educativas, tanto del ámbito provincial como regional y nacional, para hacerles partícipes de las actividades propias de la Universidad.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por este departamento a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, se adoptarán 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.I. Datos identificativos y descripción general del servicio (denominación, localización, horarios de atención al público, accesos, teléfono, organigrama, etc.)

Denominación: Promoción Institucional es un Servicio de la Universidad Católica de Ávila adscrito a la Gerencia de la Universidad.

Horarios de atención al público:

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

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 15:00 horas y el martes 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 14:00 horas.

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 de Promoción Institucional de la Universidad Católica de Ávila son los siguientes:

Dirección postal: C/ Canteros s/n 05005 Ávila

Teléfono: 920 251020 ext. 195 y 196

Fax: 920 251030

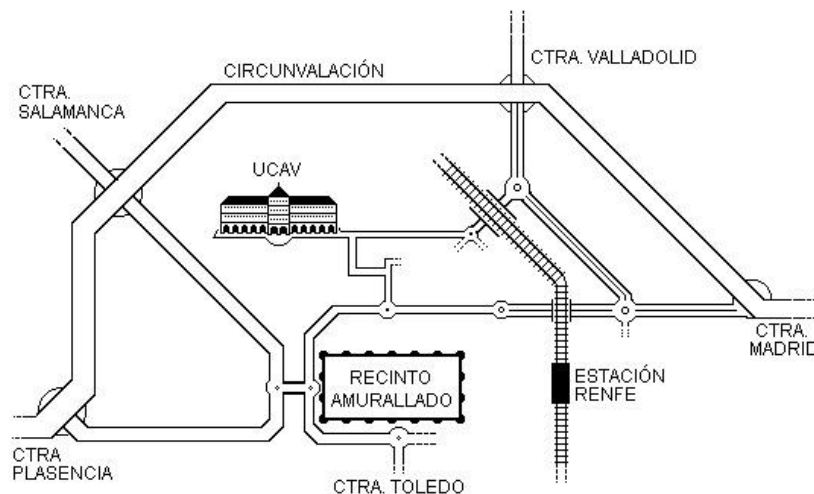
Página web: <http://www.ucavila.es>

Correo Electrónico: promocioninstitucional@ucavila.es

Formas de acceso y transporte

Al Servicio de Promoción Institucional de la Universidad Católica de Ávila se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de la Línea 2. Promoción Institucional está ubicado en el anexo 1ª 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 de Promoción Institucional de la Universidad Católica de Ávila es el responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I. IV. Misión de la unidad prestadora del servicio

La misión de Promoción Institucional es planificar, coordinar y dirigir las estrategias creativas de marketing así como gestionar las diferentes actividades de promoción en los ámbitos académicos y sociales. Por otro lado promover las relaciones con las diversas instituciones culturales y educativas, tanto del ámbito provincial como regional y nacional, para hacerles partícipes de las actividades propias de la Universidad.

I.V. Canales de participación de los usuarios

Las personas usuarias de los servicios que presta Promoción Institucional en calidad de clientes, ya sean de carácter interno -comunidad universitaria- o externo -la sociedad en general-, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones en los diferentes medios sobre la prestación de los servicios, o bien empleando los siguientes medios:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.ucavila.es>
- Correo Electrónico: promocioninstitucional@ucavila.es

- Teléfono: 920 25 10 20 ext. 195 y 196 y fax: 920 25 10 30.
- Dirección postal: Promoción Institucional – UCAV C/ Canteros s/n 05005 Ávila.

II. SERVICIOS

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

Promoción Institucional realiza los siguientes servicios:

1. Actividades promocionales en los Centros Educativos:
 - a. Alumnos del segundo curso de bachillerato de diferentes Colegios e Institutos de Educación Secundaria de Ávila.
 - b. Alumnos del segundo curso de bachillerato de diferentes Colegios e Institutos de Educación Secundaria de la provincia de Ávila.
 - c. Alumnos del segundo curso de bachillerato de diferentes Colegios e Institutos de Educación Secundaria de Salamanca.
 - d. Promoción y presentación de la actividad educativa de la Universidad con padres y alumnos en diferentes centros de ámbito nacional.
 - e. Contactos mediante reuniones, llamadas telefónicas, carta con los diferentes coordinadores y directores de los centros educativos.
2. Organización de concurso de Fotografía y de Relatos orientado a los alumnos de Bachillerato de los centros Educativos de Ávila.
3. Entrega de premios de los diferentes concursos organizados a lo largo del curso académico.
4. Presencia con stands:
 - a. Salones del Estudiante y la oferta Educativa en todo el territorio nacional.
 - b. En UNITOUR feria de universidades por el ámbito nacional.
 - c. En otras ferias y congresos.
5. Puesta en marcha, coordinación y participación en el programa de Investigación y Excelencia para alumnos de 1º de Bachillerato.
6. Puesta en marcha, coordinación y participación del Programa de iniciación a la investigación para alumnos de 4º de E.S.O.
7. Creación de bases de datos de contacto con la información obtenida en los diferentes salones, ferias y visitas.
8. Contacto y seguimiento mediante envío de cartas, correos electrónicos y llamadas telefónicas de contacto a posibles alumnos.
9. Jornada de puertas abiertas y pruebas de acceso en la Universidad: Presentación de la UCAV, explicación de la oferta académica, visita por las instalaciones, entre otras actividades.
10. Atención e información telefónica y por e-mail sobre grados, postgrados y másteres.

11. Análisis de datos estadísticos para detectar tendencias y preferencias educativas de los futuros estudiantes.
12. Acciones informativas con antiguos alumnos y alumnos de la modalidad on-line, para informar sobre la oferta formativa de la UCAV: grados y másteres.
13. Realización de entrevistas en medios locales y nacionales: radio, televisión,... dando a conocer la universidad y su oferta formativa.
14. Atender las solicitudes del plan de medidas económicas solidarias ante la crisis.
15. Promover la presencia activa de la Universidad en la ciudad de Ávila mediante la participación o el patrocinio de eventos: I Carrera popular "Ávila Solidaria" contra el Cáncer, XXV Gran Marcha por la discapacidad de Pronisa,...
16. Redes sociales:
 - a. Desarrollo, mantenimiento y control de campañas de publicidad online, mediante la herramienta de "Google Adwords".
 - b. Asistencia a jornadas formativas sobre Google, "Learn with Google" en el Google House de Madrid.
 - c. Gestión y mantenimiento de redes sociales en la universidad.
 - d. Organización de Social Media Day Of Ávila
 - e. Charlas formativas para empresarios, universidad de la experiencia, aulas culturales y cursos de verano.
 - f. Promover el sentimiento de pertenencia del alumnado, personal docente y no docente a la comunidad universitaria a través de los medios sociales 2.0
 - g. Puesta en marcha de actividades que fomenten la diversidad de la vida universitaria en el marco de la UCAV.
 - h. Soporte en Redes Sociales de las Jornadas de enfermería.
17. Otras herramientas 2.0:
 - a. Mantenimiento y actualización de la presencia de la Universidad en foros y blogs de ámbito nacional e internacional.
 - b. Creación y gestión de un Blog Institucional
 - c. Monitorización de la imagen e identidad de la universidad en los sitios 2.0 de la red.

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.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Estatutos de la Universidad Católica de Ávila
- 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 Promoción Institucional de la UCAV.

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

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.ucavila.es>
- Correo Electrónico: promocioninstitucional@ucavila.es
- Teléfono: 920 25 10 20 ext. 195 y 196
- Dirección postal: Promoción Institucional – UCAV C/ Canteros s/n 05005 Ávila.
- A través el Defensor Universitario

El Servicio de Promoción Institucional 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 Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Derechos de personas Usuarias:

- Recibir información acerca de la UCAV y sus Titulaciones durante todo el año.
- Recibir información de los pasos a realizar para preinscribirse y matricularse en la UCAV.
- Poder visitar las instalaciones de la UCAV.
- Poder efectuar reclamaciones y sugerencias que sean atendidas y contestadas.
- Ser tratados de manera correcta y educada.
- Ser informados de los resultados de las admisiones bajo el principio de respeto a la confidencialidad de las personas.
- Conocer la identidad de las personas que les proporcionan información y tramitan datos personales los procedimientos en los que sean parte.
- 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).
- Otros derechos que les reconozcan la Constitución Española y las Leyes.

Obligaciones de personas Usuarias:

- Respetar y tratar correctamente a los miembros del Servicio.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.

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

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

El Servicio de Promoción Institucional se compromete a:

- Responder las solicitudes de información en un plazo máximo de 24 horas los días laborables y de 48 horas los fines de semana.
- Facilitar toda la información sobre aspectos y trámites administrativos como acceso, preinscripción, traslado de expediente, oferta educativa, becas, alojamiento, etc.
- Divulgar información de interés para el estudiante y toda la comunidad Universitaria a través de correo ordinario, página web, redes sociales y otras herramientas 2.0
- Tramitar y resolver las becas en función de las rentas familiares.
- Satisfacer las necesidades de formación preuniversitaria de los jóvenes y familiares de Ávila y poblaciones aledañas a través de charlas orientativas e informativas.
- Realizar el Plan de Trabajo Anual, alcanzando un nivel de cumplimiento del 80%
- 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 Promoción Institucional, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

- Número de colegios visitados
- Número de llamadas atendidas
- Jornadas de asistencia en ferias.
- Solicitudes de información respondidas.
- Seguidores y amigos de redes sociales.
- Visitas a la web de la UCAV a través de redes sociales.
- Visitas al Blog de la Universidad.

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 Promoción Institucional 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.*

En el Servicio de Promoción Institucional de la Universidad Católica de Ávila, estamos comprometidos con el Medio Ambiente realizando las siguientes acciones ecológicas:

- Reducimos el consumo de papel en la medida de lo posible, reutilizándolo y depositándolo debidamente en contenedores de reciclaje.

- Para evitar el derroche energético, si hace calor, apagamos los radiadores en vez de abrir las ventanas.
- Trabajamos preferiblemente con luz natural evitando encender las luces a menos que sea necesario.
- Por regla general, facilitamos la información de forma online para evitar el consumo de papel.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Otros datos de interés