

CARTA DE SERVICIOS DE PASTORAL UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA

PRÓLOGO

La Carta de **Servicios de Pastoral Universitaria** de la Universidad Católica de Ávila tiene como objetivo facilitar a las personas usuarias la información y la participación en las actividades proporcionadas por dicho Servicio. Como consecuencia de lo anterior, Pastoral Universitaria adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas 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: Pastoral Universitaria es un servicio de la Universidad Católica de Ávila que encarna el ideario de la comunidad universitaria y lo proyecta y ofrece a sus miembros.

Horarios de atención al público e información presencial y telefónica

- Horario de invierno (1 de septiembre a 31 enero)
De lunes a jueves de 12:00 a 14:00 h y de 16:00 a 20:00 horas.
- Horario de verano (1 de julio a 31 de agosto)
De lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h.

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...)

Datos de contacto del Servicio de Pastoral Universitaria:

Dirección postal: C/ Canteros, s/n, 05005 Ávila

Teléfono: 920 251 020 ext., 192, 193, 232

Fax: 920 251 030

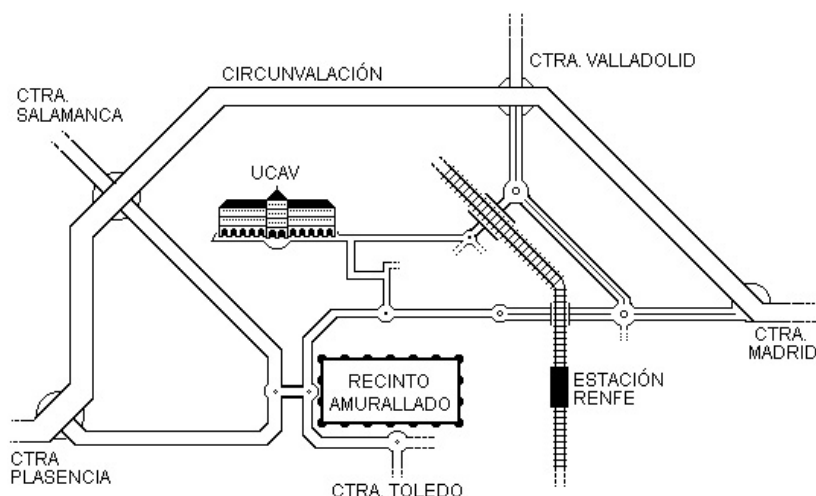
Página web: (EN REVISIÓN)

Correo Electrónico: capellania@ucavila.es, pastoral@ucavila.es

Formas de acceso y transporte

Al Servicio de Pastoral Universitaria de la Universidad Católica de Ávila se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de la Línea 2. El Servicio 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.

La Directora del Servicio de Pastoral Universitaria 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 Servicio de Pastoral Universitaria hará presente la misión y vida de la Iglesia en la comunidad universitaria. La Universidad Católica de Ávila, fiel a su deseo de dar una formación integral a la persona, ofrece el servicio de pastoral a fin de cultivar la dimensión humana y espiritual de todos los miembros de la comunidad universitaria. La Capellanía ofrece a los estudiantes, profesores y PAS la ocasión de un encuentro personal con Cristo en la Eucaristía, la confesión, la oración y la entrega a los demás.

I.V. Canales de participación de los usuarios

Todos los usuarios pueden presentar reclamaciones, quejas o sugerencias en relación con el servicio desarrollado por Pastoral Universitaria a través los siguientes medios:

- Teléfono: 920 251 020 Ext. 193, 192 y 232 y fax: 920 251 030
- Correo electrónico: capellania@ucavila.es, pastoral@ucavila.es
- Dirección postal. Servicio de Extensión Universitaria. Edificio principal. 2ª planta. c/ Canteros, s/n, 05005 Ávila

Nuestro compromiso es responder en un período máximo de 60 horas, informado posteriormente, en su caso, de las posibles acciones derivadas de las mismas.

II. SERVICIOS

II.I. El Servicio de Pastoral Universitaria ofrece los siguientes servicios:

Capellanía:

- Todos los días se celebra la Eucaristía en la capilla de la Universidad Católica de Ávila
- Celebración de la Santa Misa en las siguientes ocasiones:
 - 1) Inauguración del curso
 - 2) Navidad
 - 3) Celebración de Sto. Tomás de Aquino
 - 4) Triduo de la Hermandad de Estudiantes (9, 10 y 11 de febrero, festividad de la Virgen de Lourdes)
 - 5) Miércoles de Ceniza
 - 6) Fiestas marianas (Inmaculada, Ntra. Sra. de Fátima)
 - 7) Envío de los peregrinos a Tierra Santa
 - 8) Graduación y fin de curso
 - 9) Envío del grupo misionero a Camerún
- Jueves Eucarístico (primeros jueves de mes, Santa Misa y exposición durante toda la mañana y adoración por turnos, en la capilla de la universidad)
- Confesiones en la capilla de la universidad durante todo el año (martes y jueves)
- Actos penitenciales y confesiones (Adviento, Cuaresma)
- Rosario Universitario de antorchas con procesión de la imagen de Fátima, por el campus de la universidad (13 de mayo)
- Flores a María (breve oración mariana diaria en el mes de mayo dirigida por profesores o miembros del personal en la capilla de la universidad)
- Ejercicios Espirituales y retiros espirituales para alumnos y PAS-PDI

Formación e iniciación cristiana

- Catequesis de confirmación para alumnos (anual, adaptada a horarios de clase, local de Pastoral universitaria de la universidad), con estudio del catecismo e iniciación a la oración. Muchos estudiantes no son de la ciudad o no tienen vínculo alguno con una parroquia.
- Catequesis de profundización en la fe (PAS Y PDI).
- En colaboración con el servicio de Extensión universitaria, se organizan conferencias que den ocasión de establecer un diálogo fe-cultura o fe-ciencia.

Actividades de evangelización y Nueva evangelización

- Camino de Santiago y peregrinaciones (Tierra Santa, Lourdes...)
- Hermandad de Semana Santa "Santísimo Cristo de los Estudiantes y María Santísima, Sede de la Sabiduría".
- Orientación personal al alumno en colaboración con el Servicio de Atención al Estudiante (SAE).
- Encuentros de Universitarios Católicos: formación ciencia- fe-cultura, convivencia y oración.
- Voluntariado social: atención y acompañamiento a personas con necesidades (ancianos, discapacitados, Reunión formativa previa. En colaboración con el Servicio de Extensión Universitaria.

II.II. Relación de la normativa reguladora

- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Católica de Ávila, aprobadas en 2009.

- Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

III. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestado por el Servicio de Pastoral Universitaria.

La hoja de quejas y/o sugerencias es un instrumento que facilita la participación de los usuarios ya que permite presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar el servicio prestado por Pastoral Universitaria.

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

- Correo electrónico: capellania@ucavila.es, pastoral@ucavila.es,
- Teléfono: 920 251 020 ext. 192 y fax: 920 251 030
- Dirección postal: Servicio de Extensión Universitaria. C/ Canteros, s/n, 05005 Ávila
- A través del Defensor Universitario.

La dirección del Servicio Pastoral Universitaria 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

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Recibir información puntual de las distintas convocatorias que se gestionan en este Servicio.
- Ser informados de los requisitos y condiciones para participar en las actividades promovidas por el Servicio.
- Tener acceso a través de la web de la información, procedimientos y requisitos de las distintas convocatorias que gestionamos de forma clara y sencilla.
- Obtener copia de los documentos que presenten en cualquiera de los procedimientos gestionados en este Servicio.

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)

- Respuesta a las demandas en el plazo de una semana.
- Publicación de la información por medio de cartelería al menos 3 días antes de la actividad.
- Control del nº de participantes por medio de listas de asistencia.
- Disponibilidad para la recepción de actas de las actividades culturales elaboradas por los alumnos en el plazo estipulado de una semana desde la celebración de la actividad.

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 Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad Católica de Ávila, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta oficina:

- Fecha de emisión de certificados.
- Nº de personas que trabajan en el servicio.
- Nº de actividades ofertadas.
- Memoria de las actividades por curso académico con los datos principales de la actividad.
- Intercambio de información para la coordinación de actividades con los respectivos Decanatos.

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