

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

Fecha de elaboración: 27-9-2011

PRÓLOGO

La Carta de **Servicios de Extensión Universitaria** de la Universidad Católica de Ávila tiene como objetivo facilitar a las personas usuarias la obtención de información y los medios necesarios para facilitarles la participación en la mejora de las prestaciones proporcionadas por el Servicio Extensión Universitaria a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, Extensión 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: Extensión Universitaria es un servicio de la Universidad Católica de Ávila adscrito al Vicerrectorado de Profesorado y Calidad.

Horarios de atención al público e información presencial y telefónica

- Horario de invierno (1 de septiembre a 30 junio)
De lunes a viernes de 9:00 a 14:30 h. y el lunes de 16:30 a 20:30 h.
- Horario de verano (1 de julio a 31 de agosto)
De lunes a viernes de 9:00 a 14:30 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 Extensión Universitaria:

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

Teléfono: 920 251 020 ext. 194, 192

Fax: 920 251 030

Página web:

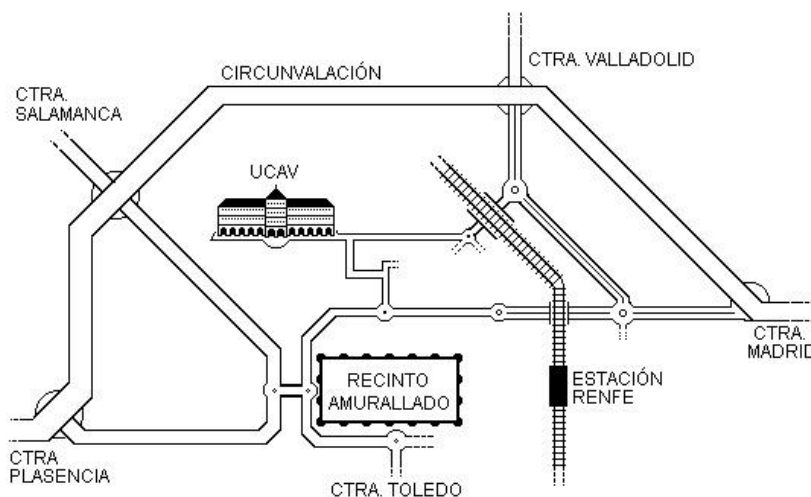
https://www.ucavila.es/index.php?option=com_content&view=article&id=1242&Itemid=318&lang=es

Correo Electrónico: ext.univ@ucavila.es

Formas de acceso y transporte

Al Servicio de Extensión 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 Extensión 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 Extensión Universitaria tiene como misión fomentar y coordinar las actividades universitarias complementarias de las académico-docentes e investigadoras, especialmente en el ámbito cultural.

I. V. Canales de participación de los usuarios

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

- Teléfono: 920 251 020 Ext. 194 y 192 y fax: 920 251 030
- Correo electrónico: ext.univ@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 24 horas, informado posteriormente, en su caso, de las posibles acciones derivadas de las mismas.

II. SERVICIOS

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

ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES:

- Cursos y conferencias de distintas materias
- Conciertos
- Actividades de tiempo libre

ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO:

- Actividades de formación
- Actividades de voluntariado
- Campañas, rastrillos y cenas solidarias
- Proyectos de cooperación en África y Sudamérica

COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES NO-UNIVERSITARIAS

- Difundir actividades culturales varias
- Colaboración en la organización y difusión de actividades en la Universidad (donación de sangre, Encuentros de Universitarios Católicos, sesiones informativas – colegios oficiales, salidas profesionales, temas sanitarios, etc. –)

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Expedición de certificados individuales de los cursos y conferencias y, en su caso, de la adquisición de créditos por la participación

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 Extensión 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 Extensión Universitaria.

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

- Correo electrónico: ext.univ@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 Extensión 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.
- Emisión de los certificados, por la obtención de créditos de libre elección con cursos y actividades organizadas por el servicio de Extensión Universitaria, durante el mes de junio
- Emisión de certificados de participación en cursos u otras actividades en las que colabora el Servicio de Extensión Universitaria, en el plazo de 15 días tras la petición del alumno
- Emisión de los certificados durante el mes de junio, por la obtención de créditos de libre elección, por la participación de actividades organizadas por los Decanatos de las Facultades de CC. y Artes y CC. Sociales y Jurídicas.

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.*

Carta de Servicios de Extensión Universitaria

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