

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretarías de Decanatos y Direcciones de los Centros	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SDD-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

CARTA DE SERVICIOS

SECRETARÍAS DE DECANATOS Y DIRECCIONES DE LOS CENTROS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretarías de Decanatos y Dirección	Grupo de Mejora	Consejo de Gobierno
Fecha: 26/10/2009	Fecha: 26/10/2009	Fecha: 30/10/2009

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	26/10/2009	Edición Inicial del Proceso

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretarías de Decanatos y Direcciones de los Centros	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SDD-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

ÍNDICE

1.- PRÓLOGO	3
2.- INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	5
2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	5
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS	5
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.	6
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.	6
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.	6
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.	7
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.	7
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.	8
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE	9
3.1.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	9
3.2.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS.....	9
3.3.- DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD UTILIZADOS	9

	<p style="text-align: center;">Título: Carta de Servicios</p> <p style="text-align: center;">Servicio/Unidad: Secretarías de Decanatos y Direcciones de los Centros</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SDD-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

1.- PRÓLOGO

La apuesta por la calidad y, por ende, por la mejora continua, no es una moda pasajera. Se trata de algo cotidiano y consolidado que debe presidir todas y cada una de las actividades universitarias, sobre todo de cara a nuestra integración en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), que exige el compromiso, la dedicación y el esfuerzo de todos los que trabajamos en la Universidad y que afecta no sólo a la docencia e investigación, sino también, en gran medida, a los Servicios que la Universidad de Córdoba ofrece a sus clientes o usuarios.

No hace muchos años, el término calidad no figuraba en el vocabulario universitario, contrariamente a lo que ocurría en el mundo de la empresa. Hoy ocurre casi todo lo contrario. Las empresas que no alcanzaron un nivel de calidad, no sobrevivieron y el término calidad se encuentra totalmente asumido. Posteriormente le tocó el turno a la Universidad, cuya estructura tradicional no proporcionaba los medios suficientes para garantizar la calidad de sus servicios.

En la Universidad de Córdoba se inicia la andadura en el camino de la calidad en el curso académico 1996/1997 participando en el primer Plan Nacional de Calidad de las Universidades, con el que comenzaron a evaluarse las titulaciones universitarias con los objetivos de la detección de los puntos fuertes y débiles y la propuesta de una serie de acciones de mejora. Posteriormente participó también en el II Plan Nacional de Calidad, cuya gestión fue encomendada a la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA), a través de la cual se continuó con la evaluación de las titulaciones y se inició la de departamentos y servicios universitarios.

El objetivo principal de todo proceso de evaluación de calidad no es la evaluación en sí misma, sino la mejora de la calidad. En definitiva, lo que no se evalúa se devalúa.

Con la firma en mayo de 2007 del acuerdo de Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS), se reactiva en el seno de nuestra institución la necesidad de ofrecer a nuestros usuarios unos servicios de calidad, con vistas a facilitar los procesos de acreditación institucional en el entorno del EEES, en especial en los aspectos propios de la gestión de las actividades universitarias.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Secretarías de Decanatos y Direcciones de los Centros</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SDD-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

El mencionado acuerdo, que implica a todo el Personal de Administración y Servicios, exige el cumplimiento de cuatro niveles organizativos subdivididos cada uno de ellos en varios objetivos.

Las Cartas de Servicios de la Universidad de Córdoba son documentos que tienen por objeto informar al usuario sobre los servicios públicos que gestiona la Universidad de Córdoba, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios en relación con estos servicios, y los compromisos de calidad que se ofrecen respecto a su prestación.

El principal objetivo de las Cartas de Servicio es el compromiso de ofrecer unos servicios públicos de calidad y que nuestros usuarios los perciban como tales.

Además, pretende establecer otros objetivos estratégicos como:

- Mejorar la imagen externa de la Universidad de Córdoba, con el acercamiento de nuestros servicios a los usuarios y a sus necesidades.

- Impulsar iniciativas de mejora que perciban nuestros usuarios.

- Controlar el grado de cumplimiento de los objetivos marcados en la prestación de servicios orientándolos a resultados.

- Incrementar el grado de satisfacción de nuestros usuarios con los servicios prestados.

- Informar sobre los niveles de calidad de los servicios y sus resultados.

- Facilitar a los usuarios el ejercicio efectivo de sus derechos y posibilitar que realicen un adecuado uso de los recursos públicos disponibles. Ahorran tiempo, limitan expectativas irreales, informan de cuándo y cómo acudir a las dependencias de los Servicios o de las alternativas que existen para realizar la gestión que desean.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Secretarías de Decanatos y Direcciones de los Centros</p>	<p>Fecha: 30/10/2009</p> <p>Edición: 00</p>
		<p>COD: SDD-CS</p> <p>COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por: Consejo de Gobierno</p>

2.- INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Las Secretarías de Dirección y Decanatos de los Centros de la Universidad tienen como misión la asistencia y apoyo administrativo al Equipo de Gobierno de los Centros dentro de un entorno de confidencialidad, celeridad y profesionalidad, que consiga la satisfacción de los intereses de la Comunidad Universitaria y de la sociedad en general.

VISIÓN

Tienen como visión ofrecer un servicio profesionalizado, ágil, coordinado y flexible, de acuerdo a los principios de confidencialidad, confianza, responsabilidad, eficiencia y con un compromiso por la mejora y la calidad, en el marco de las líneas estratégicas de nuestra Universidad.

VALORES

Las Secretarías de Dirección y Decanatos de los Centros de la Universidad ofrecen un servicio dinámico e innovador, comprometido con la calidad y la excelencia, e integrado en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

Las Secretarías de Decanatos y Direcciones de los Centros de la Universidad, están adscritas al Equipo Directivo del Centro.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Secretarías de Decanatos y Direcciones de los Centros</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SDD-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.

- Atención personalizada a los usuarios, facilitando el contacto entre la Universidad, otros Organismos e Instituciones y la Sociedad en general.
- Coordinación y organización de la actividad administrativa del Equipo de Gobierno.
- Gestión y coordinación de los procedimientos establecidos para la agenda de los miembros del Equipo de Gobierno.
- Recabar información para los miembros del Equipo de Gobierno manteniendo un alto nivel de confidencialidad.
- Gestión y coordinación de los actos protocolarios del Centro.
- Coordinación, gestión y organización de las elecciones de órganos colegiados y unipersonales del Centro.
- Gestión de convocatorias, actas y acuerdos de los órganos colegiados del Centro y de sus comisiones.
- Elaboración de certificaciones/informes, memorias de cursos académicos, página web del Centro.

2. 4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Recibir apoyo administrativo así como orientación en relación con las consultas que formulen con eficacia y eficiencia, discrecionalidad, coordinación, profesionalidad y asesoramiento personalizado.

2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La colaboración y/o participación de los usuarios nos ayuda a revisar y mantener el compromiso de calidad de los servicios prestados mediante la presentación de sugerencias o quejas.

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretarías de Decanatos y Direcciones de los Centros	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SDD-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.

- Acuerdo del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS).
- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- L.O. 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, reformada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- L.O. 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE núm. 285, de 27.11.1992), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 7/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13.4.2007), del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE núm. 298, de 14.12.1999), de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Decreto 280/2003, de 7 de octubre, Estatutos de la Universidad de Córdoba, modificados por el Decreto 94/2005 de 29 de marzo.
- Reglamento Electoral, aprobado por Consejo de Gobierno en su sesión de 29 de abril de 2005.
- Reglamentos de Juntas de Escuela/Facultad así como de las diferentes Comisiones que existan en cada Centro.

2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.

- Presentación de sugerencias, quejas o consultas, directamente o por la página web.
- Realización de encuestas de opinión, gestionadas por la Unidad de Calidad.
- Presentación de propuestas o iniciativas.

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
	Servicio/Unidad: Secretarías de Decanatos y Direcciones de los Centros	COD: SDD-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

Campus Universitario de Rabanales:

- o Escuela Politécnica Superior
- o Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos y de Montes
- o Facultad de Ciencias
- o Facultad de Veterinaria

Se encuentra ubicado en la Ctra. de Madrid km. 396

Campus de Ciencias de la Salud:

- o Escuela Universitaria de Enfermería.
- o Facultad de Medicina.

Ubicado en la Avda. Menéndez Pidal

- o Escuela Universitaria Politécnica de Belmez

Situada en la C/ Covadonga del término municipal de Belmez (Córdoba).

- o Facultad de Ciencias de la Educación

Se encuentra en la Avda. San Alberto Magno

- o Facultad de Ciencias del Trabajo

Ubicada en la C/Adarve.

- o Facultad de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales

Situada en Puerta Nueva

- o Facultad de Filosofía y Letras.

Se encuentra en la Pza. Cardenal Salazar.

A todos los Centros se puede acceder por medio de autobús o vehículo propio además del tren en el caso del Campus Universitario de Rabanales.

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretarías de Decanatos y Direcciones de los Centros	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SDD-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

3.1.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El horario de atención al público es de 9 a 14 horas.

3.2.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

- Recepción/admisión de documentación así como su tramitación desde su inicio hasta su resolución, con celeridad.
- Coordinación diaria de la agenda del Equipo de Gobierno con otros Agentes tanto externos como con los diferentes Servicios de la UCO.
- Atención directa y personalizada de las solicitudes recibidas.
- Elecciones de órganos colegiados y unipersonales de acuerdo con la Normativa vigente y dentro de los plazos establecidos para ello.

3.3.- DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD UTILIZADOS

- Número de operaciones telefónicas.
- Número de quejas recibidas en cuanto a la atención de los agentes externos y resueltas en plazo.
- Porcentaje de la documentación tramitada electrónicamente.
- Grado de cumplimiento de los requisitos y plazos de los procesos correspondientes.