

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación	Fecha: 15/07/13 Edición: 03
		COD: SCP-CS
		Aprobado por: Grupo de Mejora

Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora del Grupo de Mejora del SCP	Servicio de Calidad y Planificación	Gerencia
Fecha: 01/06/11	Fecha: 15/07/13	

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	29/01/2009	Edición inicial
01	15/09/2009	Edición revisada
02	01/06/2011	Nueva estructura tras RPT
03	15/07/2013	Nuevo reparto de competencias

	Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación	Fecha: 15/07/13 Edición: 03
		COD: SCP-CS
		Aprobado por: Grupo de Mejora

ÍNDICE

1.- PRESENTACIÓN.....	3
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	3
2.1. MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO	3
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.	4
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS	5
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIO	6
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS	6
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	6
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.	7
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE.....	8
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	8
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN.	9
3.3.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	10

	Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación	Fecha: 15/07/13 Edición: 03
		COD: SCP-CS
		Aprobado por: Grupo de Mejora

1.- PRESENTACIÓN

La presente Carta de Servicios se ha elaborado con el objeto de recopilar y dar a conocer de forma general el trabajo que desarrolla y los servicios que presta el Servicio de Calidad y Planificación de la Universidad de Córdoba, adscrito a varios Vicerrectorados tras la reorganización de competencias al ser suprimido el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente, así como oficializar una serie de compromisos de calidad asumidos por el Servicio y difundir los derechos exigibles por los usuarios y el modo en el que podrán exigir estos derechos.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por y, como consecuencia, adoptará las medidas necesarias para garantizar que su contenido se aplica por todas las personas a su servicio.

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1. MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN

La **misión** del Servicio de Calidad y Planificación ejecutar la política de calidad de la Universidad de Córdoba en los ámbitos de actuación relacionados con la actividad docente del profesorado universitario, así como el apoyo a la toma de decisiones de los órganos de gobierno en el marco de la Calidad Total.

Como **visión**, el Servicio de Calidad y Planificación quiere ser un referente por su eficiencia en el desempeño de sus funciones y un agente de cambio en la comunidad universitaria a través de sus alianzas, de su compromiso con la sociedad y con la mejora continua. Todo ello en consonancia con el Plan Estratégico y con el Plan Propio de Calidad de la Universidad de Córdoba.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Calidad y Planificación depende de forma directa del Vicerrectorado de Profesorado y Organización Académica y del

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación	Fecha: 15/07/13 Edición: 03
		COD: SCP-CS
		Aprobado por: Grupo de Mejora

Vicerrectorado de Postgrado y Formación Continua de la Universidad de Córdoba, y aunque estaba formado por tres secciones, hoy el Servicio se identifica con la Sección de Gestión de Calidad.

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

El Servicio de Calidad y Planificación presta, entre otros, los siguientes servicios considerados como principales:

- Gestión del programa de evaluación de la actividad docente, DOCENTIA-CÓRDOBA, aplicable a todo el profesorado de la Universidad de Córdoba.
- Apoyo y asesoramiento en la elaboración y mantenimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los nuevos títulos de grado y másteres oficiales de la Universidad de Córdoba a través de la plataforma vía web habilitada al efecto.
- Convocatorias del Plan de Innovación y Mejora Educativa (concesión, asistencia técnica y seguimiento).
- Servicio de Ventanilla Única de apoyo administrativo al PDI en la obtención de documentos necesarios para la acreditación por la ANECA/AGAE, así como de los informes necesarios para dicho proceso y otros fines.
- Tramitación de las encuestas de satisfacción a los distintos grupos de interés de la UCO (PAS y clientes/usuarios) y obtención y análisis de los resultados.
- Encuestas de opinión al alumnado de la Universidad de Córdoba sobre la actividad docente del profesorado (titulaciones a extinguir, titulaciones de grado y postgrado oficiales, es decir, Másteres y Doctorado).
- Gestión centralizada del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Córdoba.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación	Fecha: 15/07/13 Edición: 03
		COD: SCP-CS
		Aprobado por: Grupo de Mejora

- Gestión económica de las subvenciones para los Planes Piloto de los Centros.

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

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tienen derecho a:

- Recibir información de carácter general y específica de los procedimientos que les afecten, ya se tramiten de forma presencial, telefónica o telemática.
- Ser atendidos de forma directa y personalizada.
- Obtener información administrativa de manera rápida y eficaz.
- Conocer el estado de la tramitación del procedimiento correspondiente llevado a cabo por el Servicio de Calidad y Planificación.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Conocer la composición, funciones y servicios del Servicio de Calidad y Planificación así como la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramite los procedimientos de los que sea parte.
- Obtener una orientación positiva.

Sus datos personales serán tratados con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

	Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación	Fecha: 15/07/13 Edición: 03
		COD: SCP-CS
		Aprobado por: Grupo de Mejora

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

Los usuarios de los servicios que presta el Servicio de Calidad y Planificación ya sean de carácter interno – comunidad universitaria- o externo - la ciudadanía en general - podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- En la sede del Servicio, mediante la cumplimentación del modelo de encuesta de satisfacción del cliente/usuario a disposición de los mismos con el objetivo de que valoren el trabajo realizado en el Servicio de Calidad y Planificación y aporten sugerencias que puedan mejorar la calidad de los servicios.

Vía correo electrónico: calidad@uco.es

- Vía fax: 957-218030.
- De forma presencial en la sede del Servicio, en la dirección aportada anteriormente.

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

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre. Andaluza de Universidades.
- Decreto 280/2003, de 7 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Córdoba.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Resolución de 22 de Enero de 2009, de la Universidad de Córdoba, por la que se aprueba la normativa para la elaboración de las Cartas de Servicios en la Universidad de Córdoba.

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

Los usuarios podrán hacer llegar a el Servicio de Calidad y Planificación sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre la prestación de los servicios que tiene encomendados, además de a través de las

	Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación	Fecha: 15/07/13 Edición: 03
		COD: SCP-CS
		Aprobado por: Grupo de Mejora

citadas formas de colaboración y mediante el uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Córdoba.

Las quejas o sugerencias que realicen los usuarios a título particular serán estudiadas y se trasladarán a los órganos o Servicios a los que corresponden la toma de decisiones.

El usuario deberá ser informado del resultado de su queja una vez resuelta ésta, o durante su tramitación si así lo solicitase.

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

Direcciones postales, telemáticas y telefónicas.

El Servicio de Calidad y Planificación se encuentra en el Rectorado de la Universidad de Córdoba (Avda. Medina Azahara nº 5, CP-14007, Córdoba).

Se puede contactar con el Servicio a través de los siguientes números de teléfono:

- Director del Servicio: 957-218212
- Sección de Calidad:
 - Jefatura de Sección: 957-218404
 - Sistemas de Garantía de Calidad: 957-218404
 - Programa DOCENTIA-Córdoba: 957-218070
 - Convocatorias de ayudas: 957-218070
 - Encuestas alumnado: 957-212133

O bien a través de su dirección web:

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/>

Formas de acceso y transporte.

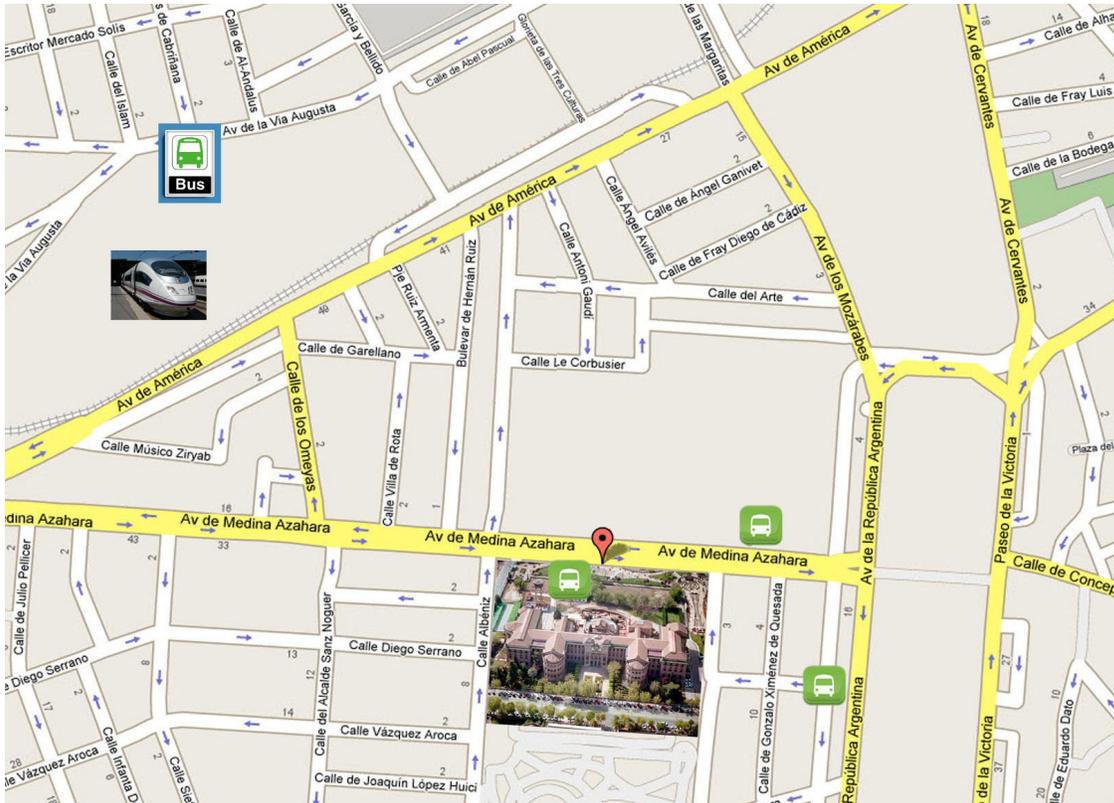
- Líneas Urbanas: 5, 7 y 8 (Avda. Medina Azahara), 2 (Avda. República Argentina).
- A diez minutos andando desde las estaciones de RENFE y de autobuses.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación	Fecha: 15/07/13 Edición: 03
		COD: SCP-CS
		Aprobado por: Grupo de Mejora

Horario de atención al público.

El horario de atención al público es desde las 8:00 hasta las 15:00 horas, de lunes a viernes.

Plano de situación:



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

El Servicio de Calidad y Planificación ha asumido una serie de compromisos de calidad como medio de mejorar y garantizar el nivel de servicios que presta a los usuarios.

3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

Estos compromisos consisten en:

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación	Fecha: 15/07/13 Edición: 03
		COD: SCP-CS
		Aprobado por: Grupo de Mejora

- Realizar estudios/informes de interés para la comunidad universitaria y la sociedad que nos sean solicitados por el Equipo de Gobierno.
- Asesorar y facilitar a todo el PAS de la Universidad de Córdoba sobre la forma de cumplir los niveles establecidos en el Acuerdo del Complemento de Productividad y Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS de la Universidad de Córdoba.
- Actualización mensual, como máximo, de la información proporcionada en la página web.
- Elaboración y envío al profesorado del informe anual de las encuestas realizadas al alumnado sobre su labor docente dentro de los 15 primeros días de octubre.
- Realizar o asistir, al menos una vez al año, a eventos y actividades relacionadas con la mejora continua de la Universidad de Córdoba.
- Atención a las quejas y sugerencias según el reglamento aprobado por Consejo de Gobierno de 28 de junio de 2013.

Todos estos compromisos de calidad asumidos por el Servicio serán exigibles por parte de los usuarios de la misma. En caso de no cumplirse estos compromisos, o con el objeto de denunciar cualquier otra posible incidencia, los usuarios tendrán el derecho a presentar una queja o sugerencia acerca de los servicios prestados por el Servicio.

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN.

Con el objeto de medir la calidad de los servicios prestados y de los compromisos asumidos alcanzados, el Servicio de Calidad y Planificación utiliza una serie de indicadores:

- Número de errores detectados en los informes/certificados emitidos.
- Porcentaje de Titulaciones oficiales evaluadas.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Carta de Servicios del Servicio de Calidad y Planificación	Fecha: 15/07/13 Edición: 03
		COD: SCP-CS
		Aprobado por: Grupo de Mejora

- Resultado de la encuesta de satisfacción sea mayor o igual que 3'5 puntos.

El análisis de los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores habrá de desembocar en la toma de decisiones que se requieran para mejorar la calidad y lograr el cumplimiento completo de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios.

3.3.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Servicio de Calidad y Planificación se encuentra plenamente identificado con las acciones de mejora continua de los Servicios que presta y comprometido con la política de calidad.

Se intenta cuidar con rigor la gestión ambiental mediante aplicación de medidas como:

- Uso de papel reciclado.
- Limitación del número de impresiones y priorización de copias en blanco y negro en lugar de color.
- Reciclado de tóner y pilas alcalinas.

En relación a la gestión de riesgos laborales, cuenta con todas las medidas preventivas establecidas por la legislación vigente en dicha materia.