

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: Departamentos</p>	<p>Fecha: 30/10/2009</p> <p>Edición: 00</p>
		<p>COD: DTO-CS</p> <p>COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por:</p> <p>Consejo de Gobierno</p>

CARTA DE SERVICIOS

UNIDAD FUNCIONAL DE DEPARTAMENTOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Departamentos	Grupo de Mejora	Consejo de Gobierno
Fecha: 22/10/2009	Fecha: 22/10/2009	Fecha: 30/10/2009

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	22/10/2009	Edición inicial

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: Departamentos</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: DTO-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

ÍNDICE

1.- PRÓLOGO	3
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	3
2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS	4
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 Y LAS USUARIAS 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 SERVICIOS	5
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	9
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	9
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS	11

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: Departamentos</p>	<p>Fecha: 30/10/2009 Edición: 00</p>
		<p>COD: DTO-CS COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por: Consejo de Gobierno</p>

1.- PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Departamentos de la Universidad de Córdoba tiene como propósito facilitar a la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios que proporciona.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora continua de los servicios prestados a las personas que acceden a los mismos. En consecuencia, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta sea de aplicación para todos los miembros integrados en esta Unidad Funcional.

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

2.1.1. Misión

Es la unidad de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento administrativo a los departamentos universitarios, órganos encargados de desarrollar y organizar la docencia e investigación dentro de sus respectivas áreas de conocimiento.

2.1.2. Visión

Queremos ser gestores de medios y recursos de las unidades de docencia e investigación, suficientemente formados y cualificados que, disponiendo de las herramientas y los recursos adecuados, ofrezcan un servicio de mayor calidad a la comunidad universitaria y a la sociedad.

2.1.3. Valores

Valores en los que ponemos especial interés son:

1. Trabajo en equipo por un bien común compartiendo tiempo, recursos y conocimientos.
2. Ejemplo de conducta ética, respeto absoluto a las personas y a la organización.
3. Las personas que acceden a nuestros servicios son nuestra razón de ser. Volcamos nuestro máximo esfuerzo en satisfacer sus necesidades.

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: Departamentos</p>	<p>Fecha: 30/10/2009 Edición: 00</p>
		<p>COD: DTO-CS COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por: Consejo de Gobierno</p>

4. Profesionalidad del personal que integra nuestra Unidad para la mejor consecución de los fines que nos tienen encomendados.
5. Respeto pleno al medioambiente.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

La Unidad Funcional de los Departamentos de la Universidad de Córdoba está integrada por el personal administrativo adscrito a éstos, dependiente orgánicamente de la persona titular de la Gerencia por delegación del Rector o de la Rectora de la Universidad de Córdoba.

En la página web <http://www.uco.es/centros/departamentos/> se relacionan los Departamentos de la Universidad de Córdoba.

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

La Unidad Funcional de Departamentos de la Universidad de Córdoba realiza, entre otros, los siguientes servicios:

1. Asistir al Consejo de Departamento y demás órganos colegiados y unipersonales.
2. Complimentar y actualizar la Oferta de Optatividad, Libre Configuración y Plan Docente del Departamento.
3. Proceder al archivo actualizado de los programas de las asignaturas y tramitación de las solicitudes de convalidaciones y adaptaciones recibidas en el Departamento.
4. Complimentar la propuesta de los programas de Másteres y Doctorado, además de tramitar las solicitudes de preinscripciones a los mismos recibidas en el Departamento.
5. Recibir, tramitar y dar salida a la documentación e información generadas por los procesos de la Unidad Funcional.
6. Realizar la elaboración, tramitación y liquidación del presupuesto anual del Departamento.
7. Tramitar las propuestas y documentación pertinente relativas a la oferta de plazas docentes para el Departamento.
8. Orientar a las personas que acceden a nuestros servicios y tramitar sus solicitudes.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Departamentos</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: DTO-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

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

De acuerdo con el artículo 35 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas que accedan a nuestros servicios tendrán derecho, entre otras, a:

1. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
2. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
3. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible dentro de la más estricta confidencialidad.
4. Obtener una orientación positiva.
5. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
6. Formular sugerencias para la mejora del servicio.
7. Obtener copia con registro de Entrada, si así lo solicitan, de los documentos que presenten.
8. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en los Departamentos de la manera más efectiva mediante el uso de los recursos disponibles.

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

Las personas que solicitan nuestros servicios en calidad de clientes de esta Unidad Funcional de Departamentos de la Universidad de Córdoba, ya sean de carácter interno o externo y a la sociedad en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Encuestas de satisfacción disponibles en la dirección Web de la Unidad de Técnica de Calidad siguiente:
<http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/encuestas.html>
2. De forma presencial en los Departamentos de los que sea usuario, en la dirección Web:
[http://www.uco.es/centros/departamentos/.](http://www.uco.es/centros/departamentos/)

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Departamentos</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: DTO-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

3. Mediante correo electrónico, fax o teléfono a los Departamentos cuyos datos se encuentran disponibles en la página Web:
<http://www.uco.es/centros/departamentos/>

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

1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L. O. 4/2007, de 12 de abril.
2. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos
3. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
4. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
5. Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
6. Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
7. Real Decreto 778/1998, de 30 de abril, por el que se regula el Tercer Ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de doctor y otros estudios de postgrado.
8. Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Postgrado.
9. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
10. Estatutos de la Universidad de Córdoba, Decreto 280/2003 de 7 de octubre y de modificación el Decreto 94/2005 de 29 de marzo.
11. Reglamento electoral, aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 29/04/2005.
12. Reglamento de Régimen Académico, aprobado el 25/03/2008 por Consejo de Gobierno de la Universidad de Córdoba
13. Normas reguladoras de los Estudios de Doctorado adaptadas al EEES aprobadas por Consejo de Gobierno de 30/04/2009.

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

Quienes utilicen los servicios de la Unidad Funcional de Departamentos podrán hacer llegar a la Unidad Técnica de Calidad (U.T.C.) de la Universidad de Córdoba sus quejas, sugerencias y

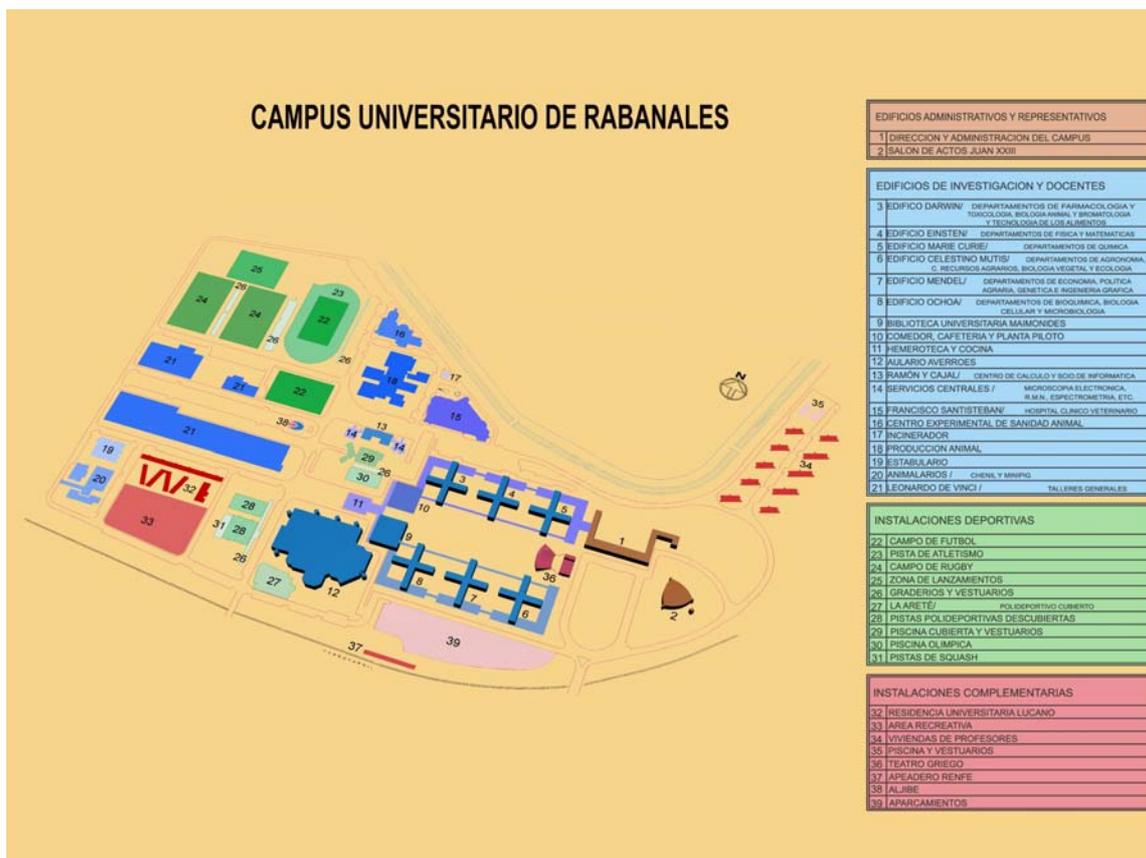
	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Departamentos</p>	<p>Fecha: 30/10/2009</p> <p>Edición: 00</p>
		<p>COD: DTO-CS</p> <p>COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por:</p> <p>Consejo de Gobierno</p>

felicitaciones sobre la prestación de los servicios que tienen encomendados, además de a través de las formas de colaboración mencionadas anteriormente, mediante el uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Córdoba: <http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>.

Tramitación:

Las quejas o sugerencias que se realicen a título particular serán estudiadas por la U.T.C. y se trasladarán a los responsables de su gestión en 48 horas. Recibida la solución adoptada o los motivos de la falta de resolución expresa, los enviará a quienes las hayan interpuesto, dando por finalizado el procedimiento.

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.





Título: Carta de Servicios

Servicio/Unidad: Departamentos

Fecha: 30/10/2009

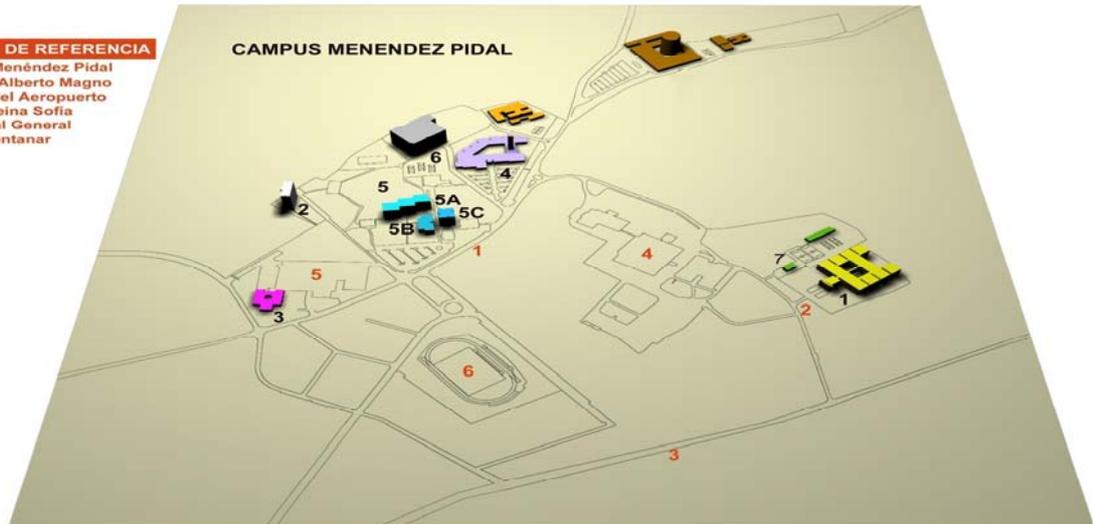
Edición: 00

COD: DTO-CS
COPIA AUTORIZADA

Aprobado por:
Consejo de Gobierno

PUNTOS DE REFERENCIA

- 1- Avda. Menéndez Pidal
- 2- C/ San Alberto Magno
- 3- Avda. del Aeropuerto
- 4- C. H. Reina Sofía
- 5- Hospital General
- 6- P. D. Fontanar

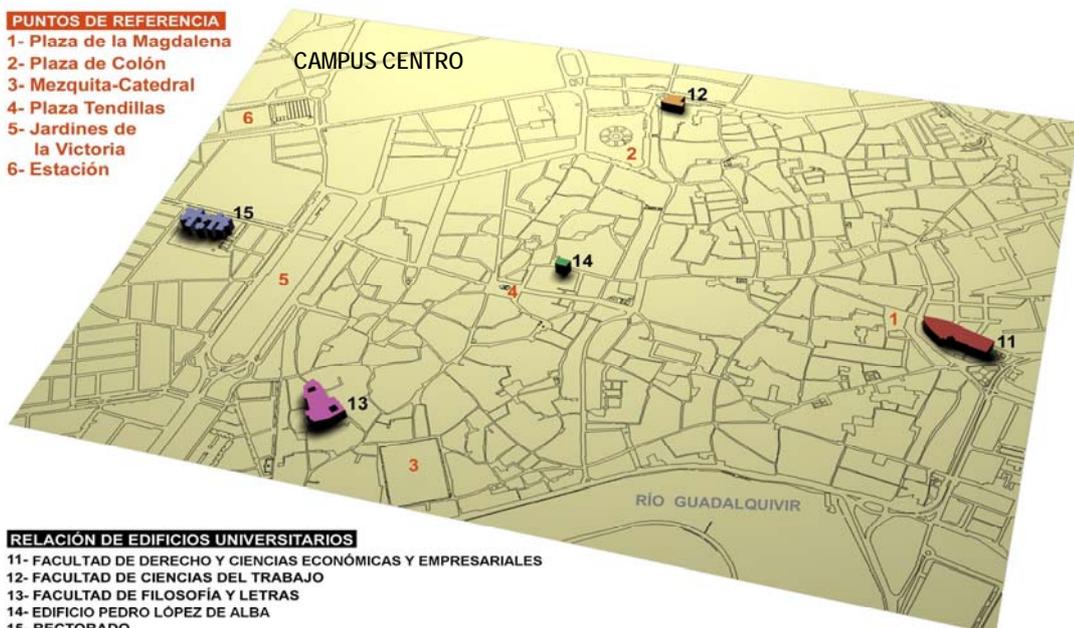


CAMPUS MENENDEZ PIDAL

- RELACIÓN DE EDIFICIOS UNIVERSITARIOS**
- 1- FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 - 2- EDIFICIO S. MÚLTIPLES (Enfermería)
 - 3- ANEXO DE MEDICINA (Enfermería)
 - 4- FACULTAD DE MEDICINA
 - 5- C.M. NTRA.SRA. DE LA ASUNCIÓN
 - 5A- ANZUR
 - 5B- NEVALO
 - 5C- APARTAMENTOS UNIVERSITARIOS
 - 6- COLEGIO MAYOR L. A. SÉNECA
 - 7- SERVICIO DE E. F. Y DEPORTES

PUNTOS DE REFERENCIA

- 1- Plaza de la Magdalena
- 2- Plaza de Colón
- 3- Mezquita-Catedral
- 4- Plaza Tendillas
- 5- Jardines de la Victoria
- 6- Estación



CAMPUS CENTRO

- RELACIÓN DE EDIFICIOS UNIVERSITARIOS**
- 11- FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
 - 12- FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO
 - 13- FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
 - 14- EDIFICIO PEDRO LÓPEZ DE ALBA
 - 15- RECTORADO

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: Departamentos</p>	<p>Fecha: 30/10/2009</p> <p>Edición: 00</p>
		<p>COD: DTO-CS</p> <p>COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por:</p> <p>Consejo de Gobierno</p>

El horario presencial de atención al público será, como regla general de 9:00 a las 14:00 horas, de lunes a viernes. No obstante, este horario puede sufrir variaciones dado el carácter unipersonal de los puestos de esta Unidad Funcional. Por ello se pone a disposición de las personas interesadas la posibilidad de contacto a través correo electrónico, cuyas direcciones se encuentran disponibles en la página Web:

<http://www.uco.es/centros/departamentos/>.

MEDIOS DE TRANSPORTE

Líneas de autobuses de AUCORSA:

* Facultades de Medicina, Ciencias de la Educación y Escuela Universitaria de Enfermería: líneas 2, 5, 14 y 15.

* Facultad de Filosofía y Letras: líneas 2, 3, 5, 6, 7, 9, 16 y las líneas periféricas 0-1 (Córdoba-Villarrubia-Veredón) y 0-2 (Córdoba-Majaneque-Veredón).

* Campus Universitario de Rabanales: línea periférica E (Córdoba-Alcolea-Barriada del Ángel).

Servicio Especial al Campus de Rabanales mediante tren de cercanías de R.E.N.F.E.

Para ampliar la información consultar las siguientes páginas Web:

Campus de Rabanales:

http://www.uco.es/informacion/moverse/campus_rabanales.html

Campus Menéndez Pidal y Centro:

<http://www.aucorsa.es/portal/aucorsa/es/Lineas/> (enlace externo).

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

3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

La relación de servicios prestados por los Departamentos de la Universidad de Córdoba está recogida en esta Carta y se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Departamentos</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: DTO-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

1. Asistencia al Consejo de Departamento y demás órganos colegiados y unipersonales en un plazo no superior a dos días hábiles y transcribir los acuerdos del Consejo en un plazo máximo de tres días hábiles.
2. Grabación, en quince días, de la información del Plan Docente del Departamento en la aplicación informática corporativa de la Universidad de Córdoba, a partir de la aprobación por el Consejo de Departamento.
3. Remitir, debidamente cumplimentados y firmados por la Dirección del Departamento, los informes de los expedientes de convalidación/adaptación recibidos en un plazo máximo de un día hábil.
4. Prestar atención personalizada, veraz y eficiente al alumnado Tercer Ciclo y de Postgrado en las solicitudes y trámites que precisen en los períodos de docencia e investigación.
5. Cumplimentar los impresos normalizados de propuesta de Máster y/o Doctorado en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su aprobación por el órgano competente del Departamento.
6. Contabilizar, decretar y preparar las facturas para su firma por el Responsable de la Unidad de Gasto en un plazo no superior a cinco días hábiles desde su recepción.
7. Preparar la documentación e impresos normalizados de las convocatorias de plazas docentes para su aprobación en el Consejo del Departamento en un plazo no superior a tres días hábiles.
8. Prestar a las personas que requieren nuestro servicio en calidad de clientes una atención satisfactoria, comprensible y clara, así como tramitar aquellas solicitudes e instancias que correspondan a la Unidad Funcional, como mínimo, en el plazo legal o reglamentariamente establecido.
9. Difundir y remitir la información y documentación recibida en la Unidad Funcional, previa autorización del Equipo de Gobierno del Departamento, a los miembros del Departamento que correspondan, en un plazo máximo de dos días hábiles.
10. Remitir las resoluciones de las quejas y sugerencias formales planteadas en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción.
11. Analizar y contestar los mensajes de correo electrónico recibidos que corresponda a esta Unidad Funcional, en un plazo no superior a un día hábil.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Departamentos</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: DTO-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

Todos estos compromisos de calidad serán exigibles por nuestros clientes internos y externos. En caso de incumplimiento, o con el objeto de denunciar cualquier otra posible incidencia, tendrán derecho a presentar una queja o sugerencia conforme a lo indicado en el apartado 2.7. de la presente Carta de Servicios.

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

Con el fin de verificar el nivel de cumplimiento alcanzado de nuestros compromisos relacionados en esta Carta, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios:

1. % de ejecución de acuerdos enviados en plazo.
2. N° de días que han excedido en la grabación del Plan Docente del Departamento y número de incidencias detectadas.
3. % quejas o sugerencias en la atención del alumnado de Tercer Ciclo y/o Postgrado.
4. N° de días que han excedido en el envío de la propuesta de Máster y Doctorado.
5. % de quejas y sugerencias en relación con la gestión del presupuesto de la Unidad de Gasto del Departamento.
6. % de facturas contabilizadas, decretadas y preparadas en el plazo establecido.
7. % de propuestas de contratación de Profesorado cumplimentadas en plazo.
8. % de respuestas a los correos electrónicos recibidos en plazo.
9. Valoración de los resultados de las encuestas.

El análisis de los resultados de cada uno de los indicadores habrá de desembocar en la toma de decisiones que culmine en la mejora continua de la calidad y el pleno cumplimiento de los compromisos asumidos por la Unidad Funcional de Departamentos.