



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Carta de Servicios

Secretaría Equipo Rectoral y Gerencia

© Unidad: Secretaría Equipo Rectoral y Gerencia

Código: ERG - CS

Constitución del Grupo de Trabajo - 26/10/2009

Revisiones	Fecha	Motivo de modificación
Primera	11/09/2010	Elecciones a Rector
Segunda	20/01/2011	Cambios en la SER-G
Tercera	26/09/2011	Cambio denominación Vicerrectorados y sus competencias. Adquisición de nuevo compromiso (nivel IV)
Cuarta	30/03/2012	Cambio en la SER-G
Quinta	20/09/2013	Actualización datos
Sexta	03/12/2015	Actualización datos
Séptima	12/12/2016	Actualización datos
Octava	19/01/2017	Actualización datos
Novena	26/02/2018	Actualización datos
Décima	04/02/2019	Actualización datos
Undécima	16/02/2021	Elaboración nueva versión 2021
duodécima	05/10/2022	Actualización datos (nuevo equipo de gobierno, cambio denominación vicerrectorados, secretarías, normativa en relación a la delegación de competencias)

ÍNDICE

- 1- Presentación.
- 2- Misión - Visión.
- 3- Valores.
- 4- Personal.
- 5- Servicios y Procedimientos.
- 6- Los Usuarios.
- 7- Normativa.
- 8- Quejas y Sugerencias.
- 9- Ubicación y Formas de Acceso.
- 10- Horario de Atención al Público.
- 11- Compromiso de Calidad.
- 12- Estándares de Calidad.

1- PRESENTACIÓN

La Secretaría del Equipo Rectoral y Gerencia tienen como finalidad la atención a las necesidades de los miembros del Equipo de Gobierno de la Universidad de Córdoba. Identificada de manera continuada con exigentes niveles de calidad y, de cara a su adaptación a las crecientes demandas sociales y tecnológicas, se ha de plantear la revisión sistemática de su metodología, y la implantación de una mejora continua en la Unidad, al objeto de mejorar y evaluar el rendimiento y la calidad de los servicios prestados.

De esta nueva realidad nace esta nueva versión de la [Carta de Servicios](#). Facilitar a la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, el acceso a la información, la colaboración e integración en la Institución, así como, los mecanismos de participación activa en la mejora de los servicios, se hace imprescindible hoy en día.

En consecuencia, se procede a la elaboración de este nuevo documento en el que se refleja la situación actualizada del desempeño en el trabajo de esta Unidad, sin que por ello pierda vigencia la anterior Carta de Servicios del año 2009.

2- MISIÓN - VISIÓN

Misión

La asistencia administrativa a los miembros del Equipo de Gobierno, dando respuesta inmediata y personalizada a sus necesidades institucionales, mediante una gestión comprometida, discreta, eficiente, responsable y profesional, que consiga la satisfacción de los intereses de la Comunidad Universitaria y de la sociedad en general.

Visión

Ofrecer un servicio profesionalizado, ágil, coordinado y flexible, con sujeción a los principios de confidencialidad, confianza, responsabilidad, eficiencia y con un compromiso permanente por la mejora y la calidad, en el marco de las líneas estratégicas de la Universidad de Córdoba y adaptado a las nuevas necesidades tecnológicas que la sociedad demanda.

3- VALORES

√ COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD

en el desarrollo de las funciones actuando con diligencia en su ejercicio.

√ PROFESIONALIDAD

en el desempeño y en la relación con los clientes.

√ TRABAJO EN EQUIPO

actuando coordinadamente siempre que sea necesario.

√ INICIATIVA

anticipándonos a las cuestiones que puedan surgir.

√ ESPÍRITU DE SUPERACIÓN

ante las nuevas exigencias cada vez más crecientes.

√ EMPATÍA

y trato personalizado, siendo receptivos y buscando soluciones efectivas.

√ ÉTICA

actuando con lealtad, honestidad y respeto en las relaciones.

√ CONFIDENCIALIDAD

en la prestación de los servicios y de la información.

√ TRANSPARENCIA

en la gestión y veracidad en la comunicación.

√ IGUALDAD

ante las diversidad social y laboral.

√ RESPETO AL ENTORNO Y AL MEDIO AMBIENTE

favoreciendo el ahorro energético.

√ DINAMIZAR E INNOVAR,

la gestión administrativa con creatividad y originalidad.

4- PERSONAL

Gabinete del Rector

M.ª Jesús Madueño López	957-218045	secretaria.rector@uco.es
Catalina Moya García	957-211062	secretaria.rector@uco.es

Vicerrectorados

Política Científica

Victoria Muñoz Nicas	957-218989	sec.vr.pcientifica@uco.es
----------------------	------------	---------------------------

Salud y Bienestar de la Comunidad Universitaria

Gloria Cambrón Pimentel	957-218053	sec.vr.salud@uco.es
-------------------------	------------	---------------------

Innovación y Transferencia

Isabel Cereijo Ponce de León	957-211095	sec.vr.innovacion@uco.es
------------------------------	------------	--------------------------

Formación Continua, Empleabilidad y Emprendimiento

Rosa Arroyo Matas	957-211061	sec.vr.formacion@uco.es
-------------------	------------	-------------------------

Campus Sostenible

Amparo Mingueza Tórtola	957-212197	sec.vr.campus@uco.es
-------------------------	------------	----------------------

Transformación Digital y Gestión de Datos

Gloria Cambrón Pimentel	957-218053	sec.vr.tdgd@uco.es
-------------------------	------------	--------------------

Igualdad, Inclusión y Compromiso Social

Antonia Llorente Fernández	957-218828	sec.vr.compromisocial@uco.es
----------------------------	------------	------------------------------

Personal Docente e Investigador

Magdalena Baena Jiménez 957-211063 sec.vr.pdi@uco.es

Estudios de Postgrado

Encarna García Verdugo 957-218005 sec.vr.posgrado@uco.es

Estudios de Grado, Calidad e Innovación Docente

Alicia Pidal Sandoval 957-218019 sec.vr.grado@uco.es

Internacionalización

Anna-Helena Béjar Quirós 957-218071 sec.vr.internacional@uco.es

Estudiantes y Cultura

Carmen Alba Fresno 957-218827 sec.vr.vestycul@uco.es

Secretaría General

Trinidad del Pino Corredera 957-212214 sec.sg@uco.es








Gerencia

M^a del Carmen Arroyo Mora 957-218056 gerencia@uco.es

M^a del Pilar Garrido Escudero 957-218068 sec.gerencia@uco.es

Web: https://www.uco.es/gestion/secretaria_equipo/

5- SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS

-  Gestión y coordinación de la actividad global del Equipo de Gobierno.
-  Facilitar las relaciones del Equipo de Gobierno con los Servicios que le son dependientes en el ejercicio de sus competencias.
-  Custodia de la documentación e información concerniente al Equipo de Gobierno.
-  Atención personalizada a los usuarios, facilitando el contacto entre la Universidad, otros organismos e instituciones y la sociedad en general.
-  Apoyo a los actos institucionales y protocolarios de la Universidad de Córdoba.
-  Manejo continuado de las nuevas plataformas tecnológicas.
-  Realización de acciones encaminadas a la mejora medioambiental y a la sostenibilidad del entorno universitario y social (Programa Trébol).

6- LOS USUARIOS

Derechos

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

- Artículo 13. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Artículo 53. Derechos del interesado en el procedimiento.

Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

- Título III. Derechos de los ciudadanos.

Deberes

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

- Tratar con respeto a los funcionarios y a los demás usuarios.
- Facilitar los datos, dentro de la Ley, con veracidad, exactitud y vigencia.
- Respetar los horarios de la instalación y las normas de acceso.
- Respetar la normativa sobre prevención y política medioambiental.

Colaboración del usuario

La colaboración de los usuarios ayuda a mantener el compromiso de calidad de la Unidad.

- Mediante presentación de sugerencias, quejas o consultas, a través de Registro o en la Ventanilla Única.
- Realizando las encuestas de opinión gestionadas por la Unidad de Calidad.

7- NORMATIVA

1. Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
2. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades
3. Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.
4. Ley 12/2011, de 16 de diciembre, de modificación de la Ley Andaluza de Universidades.
5. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y de las Administraciones Públicas.
6. Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.
7. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
8. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
9. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
10. Decreto 212/2017, de 26 de diciembre, por el que se aprueba la modificación de los Estatutos de la Universidad de Córdoba, aprobados por Decreto 280/2003, de 7 de octubre.
11. Resolución de 20 de julio de 2022, de la Universidad de Córdoba, sobre estructura y determinación de los Vicerrectorados y del régimen de delegación de competencias.
12. Normativa específica de la Universidad de Córdoba, y normativa general de la Administración Pública, de acuerdo a las funciones de cada miembro del Equipo de Gobierno.
13. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
14. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
15. Reglamento europeo de Protección de Datos de carácter personal de 27/4/2016.
16. Ley 7/2011, de 3 de noviembre, de Documentos, Archivos y Patrimonio Documental de Andalucía.
17. Decreto 97/2000, de 6 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos y el desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos.

8- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Podrán formular quejas, sugerencias y felicitaciones todos los miembros de la Comunidad Universitaria, clientes y proveedores de la Universidad de Córdoba, y cualquier ciudadano que, habiendo tenido algún tipo de relación con la Universidad, considere necesario hacerlo.

Los medios dispuestos para ello son los siguientes:

- ∧ en el Buzón habilitado en el Portal de Calidad.
<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones>
- ∧ de forma telemática, a través del Registro Electrónico.
<https://sede.uco.es/>
- ∧ de forma presencial, en los Registros General o Auxiliar y demás admitidos legalmente.
<https://www.uco.es/gestion/archivoyregistro/registro-menu/localizacion-y-horario>
- ∧ en la Ventanilla única dispuesta a tal efecto:
https://www.uco.es/organizacion/calidad/solicitud_informes/accesov.php
- ∧ directamente, en la Secretaría del Equipo Rectoral y Gerencia:
https://www.uco.es/gestion/secretaria_equipo/quienes-somos

9- UBICACIÓN Y FORMAS DE ACCESO

Ubicación Rectorado de la Universidad de Córdoba
Avda. Medina Azahara, 5
14071 Córdoba – España

Acceso



Estación de trenes de Córdoba situada a 500 m.



Estación de autobuses de Córdoba situada a 500m.
Servicio municipal de autobuses: Líneas 8 y 2.



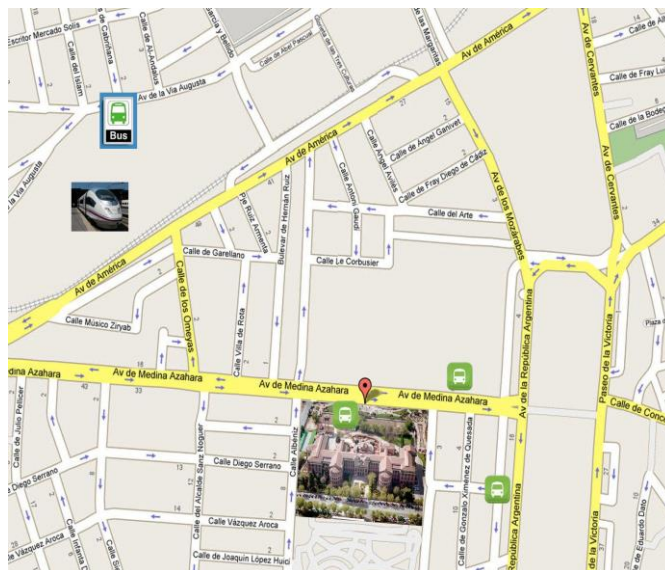
Acceso en coche: Coordenadas: 37°53'05''N
4°47'18''O



Programa “A la UCO en bici”

<http://www.uco.es/servicios/sepa/es/movilidad-sostenible/11-movilidad-sostenible/44-a-la-uco-en-bici>

Disponibilidad de parking.



10-HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes,

- de 8:00h. a 15:00h., como horario habitual.
- de 9:00h. a 14:00h., en verano y salvo cierre vacaciones.

Las reuniones deberán ser concertadas con anterioridad, al objeto de la reserva de agenda, así como, del lugar de celebración de la misma.

Se deberá concretar el número de personas asistentes y la temática a tratar.

Se respetarán, en todo momento, las medidas sanitarias o de seguridad establecidas según normativa.

11-COMPROMISOS DE CALIDAD

- سم Despacho habitual con los miembros del Equipo de Gobierno.
- سم Coordinación diaria de la agenda, fijando las citas solicitadas en el menor tiempo posible y confirmándolas el día anterior.
- سم Atención personalizada de las solicitudes recibidas presencial y telefónicamente.
- سم Recepción y seguimiento continuo de la tramitación de la documentación.
- سم Revisiones periódicas de los integrantes de la Unidad, comprobación de los indicadores y adopción de medidas de corrección.
- سم Implantación de medidas de mejora para la simplificación de los procesos.
- سم Responder a quejas, sugerencias o iniciativas, en un plazo no superior a quince días desde la recepción de las mismas.
- سم Tramitar el 75% de las Comisiones de Servicio en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la finalización del desplazamiento.
- سم Actualización tecnológica permanente de los miembros de la Unidad mediante cursos de formación.

12- ESTÁNDARES DE CALIDAD

- ✓ Número de personas que componen la Unidad y su cualificación profesional.
- ✓ Operaciones telefónicas gestionadas.
- ✓ Subsanción de las quejas recibidas.
- ✓ Porcentaje de la documentación tramitada electrónicamente.
- ✓ Número de citas llevadas a término.
- ✓ Cumplimiento de requisitos y plazos de los procesos que se prestan.
- ✓ Tramitación de comisiones de servicio tras su conclusión.