
	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Secretaría General</p>	Fecha: 18/11/2009
		Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:

CARTA DE SERVICIOS

SECRETARÍA GENERAL


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo de Mejora de la Secretaría General	Grupo de Mejora de la Secretaría General	
Fecha: 04/03/09	Fecha: 18/11/2009	Fecha:

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	04/03/2009	Edición inicial

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretaría General	Fecha: 18/11/2009 Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:

ÍNDICE

1.- PRÓLOGO	3
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	3
2.1. MISIÓN Y VISIÓN	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 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	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, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CORDOBA	8
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.	9
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE	11
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	11
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS	12

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretaría General	Fecha: 18/11/2009 Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:

1.- PRÓLOGO

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 la Secretaría General de la Universidad de Córdoba, que incluye la oficina del Defensor Universitario, así como oficializar una serie de compromisos de calidad asumidos por la Secretaría 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 y, como consecuencia, adoptará las medidas necesarias para garantizar que su contenido se aplica por todas las personas integrantes del servicio.

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1. MISIÓN Y VISIÓN

La Secretaría General es uno de los servicios centrales de la Universidad de Córdoba y tiene por **misión** facilitar el buen funcionamiento de la Institución atendiendo a las necesidades administrativas del Vicerrector de Coordinación y Comunicación Institucional, de la Secretaría General y del Defensor Universitario, así como a las necesidades de los Órganos Colegiados, gestionando el proceso de la toma de decisiones y los procesos electorales en curso.

Como **visión**, la Secretaría General pretende ser un Servicio que centralice el funcionamiento administrativo de los órganos, tanto unipersonales como colegiados, de la Universidad de Córdoba, a través de una comunicación e información fluida entre el personal de administración que atiende a dichos órganos y el personal de Secretaría General, eliminando duplicidades, ausencias de información y retrasos en los procesos. Deseamos una Secretaría General innovadora, actualizada con la implantación de las nuevas técnicas administrativas y tecnológicas y ofreciendo seguridad jurídica en todos los servicios prestados.

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretaría General	Fecha: 18/11/2009 Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS


Servicio/Unidad adscrita a:

- Secretario/a General
- Vicerrector de comunicación institucional.
- Defensor/a universitario/a

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

La Secretaría General presta, entre otros/principalmente, los siguientes servicios:

- Apoyando administrativamente a la Secretaria General:
 - Organiza, convoca, elabora actas, genera y publica acuerdos del Consejo de Gobierno, Junta Consultiva y otros órganos colegiados centrales de la Universidad.
 - Asiste al Consejo de Gobierno, Junta Consultiva y otros órganos colegiados (comisiones) en las sesiones que éstos celebran.
 - Certifica los acuerdos adoptados por los órganos de gobierno y sus comisiones.
 - Certifica la pertenencia a los órganos de gobierno o a cualquier otro órgano de la Universidad, asimismo realiza todo tipo de certificaciones dependientes del servicio.
 - Cursa las propuestas de nombramientos y ceses de cargos académicos.
 - Atiende presencial, telefónica y telemáticamente a los interesados/as en los servicios anteriormente relacionados.
 - Controla y gestiona del envío de correos informativos a la totalidad de la comunidad universitaria.
 - Publica en la Web de Secretaría General los acuerdos adoptados por los distintos órganos de la Universidad, reglamentos/ normativa específica, etc.
 - Gestiona y controla el fax general de la Universidad
- Apoyando administrativamente al Vicerrector de Comunicación y Coordinación Institucional:
 - Organiza, convoca, genera y publica acuerdos del Claustro Universitario y sus comisiones.
 - Asiste a las sesiones que éste órgano celebra, para toma de


	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretaría General	Fecha: 18/11/2009 Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:

- nota y posterior elaboración del acta correspondiente.
- Gestiona y tramita Convenios con otros organismos públicos y/o empresas privadas.
 - Coordina y gestiona administrativamente los procesos electorales generales de la Universidad de Córdoba: Rector, Claustales, miembros Consejo de Gobierno, etc.
 - Coordina y gestiona administrativamente otros procesos electorales de la Universidad de Córdoba: Centros, Departamentos y Consejos de Estudiantes.
- Apoyando administrativamente al Defensor Universitario:
 - Atiende presencial, telefónica y telemáticamente a los interesados/as en realizar consultas/reclamaciones/ quejas que se presentan ante el Defensor Universitario, dando trámite a las mismas, concertando citas, realizando las gestiones oportunas con otras instituciones universitarias, etc.

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 la Secretaría General.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentre en poder de la Administración actuante.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban de obrar en el procedimiento.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretaría General	Fecha: 18/11/2009 Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:


- Conocer la composición, funciones y servicios de la Secretaría General, así como la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramite los procedimientos de los que sea parte.
- Obtener una orientación positiva.
- Al acceso a los archivos de la Secretaría General en los términos previstos en la Constitución y en otras Leyes.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualquier otro que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Igualmente, los usuarios tendrán la obligación o deber de:

- Respetar los horarios de apertura y cierre, así como las normas de acceso a la instalación.
- Respetar la normativa sobre prevención, política medioambiental (espacio sin humos), etc. existentes.
- Dirigirse con el debido respeto y consideración al personal que presta sus servicios en el Área de Secretaría General/Convenios/Defensor-a Universitario-a.
- Usar los medios previstos en la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- Aportar la documentación o información que se requiera, para la correcta prestación del servicio que solicitan, por parte de la Secretaría General/Convenios/Defensor-a universitario-a.
- Facilitar dicha documentación o información con veracidad, exactitud y vigencia.
- Formular sugerencias para la mejora del Área.

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


Los usuarios de los servicios que presta la Secretaría General 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:

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretaría General	Fecha: 18/11/2009 Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:

- A través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, vía web:
<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>
- En la sede de la Secretaría General, a través de un modelo de encuesta de satisfacción del cliente/usuario a disposición de los mismos con el objetivo de que valoren el trabajo realizado en la Secretaría General y aporten sugerencias que puedan mejorar la calidad de los servicios.
- Vía correo electrónico:
sgeneral@uco.es
defensor@uco.es
convenios@uco.es
- Vía fax: 957-218030.
- De forma presencial en la sede de la Secretaría General, en la dirección aportada anteriormente.

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

- Constitución Española de 1978
- L.O. 2/2007 de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía
- L.O. 6/2001 de Universidades
- Ley 15/2003 Andaluza de Universidades
- Ley 30/1992 de 26 de noviembre de régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 4/1999, de modificación de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba (BOJA número 206, de 27 de octubre de 2003).
- Reglamento del Claustro Universitario (aprobado en sesión ordinaria de Claustro Universitario de 25 de noviembre de 2003).
- Reglamento de funcionamiento del Defensor Universitario (aprobado en claustro celebrado el 29 de noviembre de 2005).

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Secretaría General</p>	Fecha: 18/11/2009 Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:

- Reglamento de Consejo de Gobierno de la Universidad de Córdoba (Aprobado por Consejo de Gobierno en sesión del 27 de octubre de 2006).
- Criterios de constitución de la Junta Consultiva, según acuerdo del Consejo de Gobierno de 1 de abril de 2004.
- Reglamento de organización y funcionamiento de la Junta Consultiva, aprobado en Consejo de Gobierno de 1 de julio de 2005.
- Reglamento Electoral de la Universidad de Córdoba (Aprobado por Consejo de Gobierno el 29 de abril de 2005)

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


Los usuarios podrán hacer llegar a la Secretaría General sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre la prestación de los servicios que tiene encomendados, de cualquiera de las siguientes formas:

- De manera presencial en la sede de la Secretaría General, en el Rectorado de la UCO.
- A través de llamada telefónica al responsable del servicio.
- Por fax, correo postal o correo electrónico.
- En el Buzón de Quejas y Sugerencias habilitado al efecto en la página web de la Unidad de Calidad

(<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>)

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.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Secretaría General</p>	Fecha: 18/11/2009
		Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

3.1. Direcciones postales, telemáticas y telefónicas.

La Secretaría General de la Universidad de Córdoba se encuentra en el edificio del Rectorado de esta Universidad, Avda. Medina Azahara, 5, 1ª planta, CP 14007, Córdoba.

Se puede contactar con la Secretaría General a través de los siguientes números de teléfono:


- Jefatura de Negociado: 957-218029
- Convenios: 957-218027
- Elecciones: 957-218028
- Consejo de Gobierno: 957-218028
- Defensor Universitario: 957-218023
- Gestión Fax: 957-218193

En el correo electrónico:

- sgeneral@uco.es
- convenios@uco.es
- defensor@uco.es

O bien a través de su dirección web:

- http://www.uco.es/organizacion/secretaria_general/
- http://www.uco.es/organizacion/defensor_universitario/

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 18/11/2009
		Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:
Servicio/Unidad: Secretaría General		

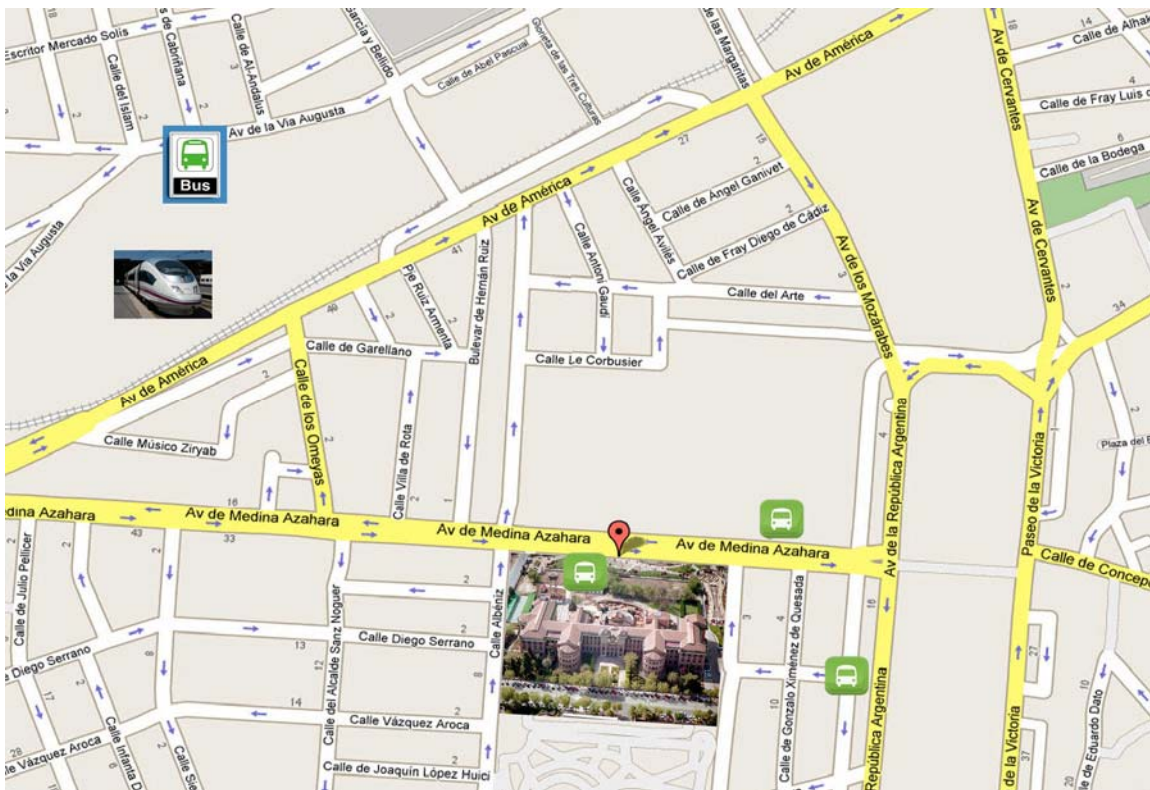
3.2. Formas de acceso y transporte.


- 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.

3.3. 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.

3.4. Plano de situación:



	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretaría General	Fecha: 18/11/2009 Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:

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


3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

La Secretaría General ha asumido una serie de compromisos de calidad como medio de mejorar y garantizar el nivel de servicios que se prestan a los usuarios.

Estos compromisos consisten en:

- Gestionar de forma inmediata las convocatorias de sesiones de los distintos órganos colegiados de la Universidad cumpliendo los plazos legalmente establecidos para cada uno de ellos.
- Gestionar de forma inmediata las solicitudes de expedición de certificados de los usuarios y elaborarlos en un plazo inferior a una semana.
- Gestionar y organizar la celebración de las sesiones de Claustro Universitario, durante cuyo desarrollo no deberán producirse más de 3 incidencias.
- Publicar en la web los acuerdos adoptados por los órganos colegiados de gobierno de carácter general de la Universidad, en un plazo no superior a 7 días hábiles, desde la fecha de su adopción.
- Gestionar de forma inmediata la solicitud de autorización de inicio de procesos electorales para su estudio y aprobación, si procede, por la Comisión Electoral más próxima.
- Iniciar de forma inmediata los trámites oportunos para la presentación y aprobación de convenios, si procede, por el Consejo de Gobierno más próximo.
- Actualización mensual, como mínimo, de la información proporcionada en la página web de la Secretaría General.
- Conceder cita con el Defensor/a a los solicitantes de la misma en un plazo inferior a 5 días hábiles.
- Publicar el grado de cumplimiento de los compromisos adoptados anualmente.

Todos estos compromisos de calidad asumidos por la Secretaría General 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

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretaría General	Fecha: 18/11/2009 Edición: 00
		COD: SEG-CS
		Aprobado por:

presentar una queja o sugerencia acerca de los servicios prestados por la Secretaría, que serán atendidas de forma inmediata, informando al usuario del resultado de las mismas en 15 días.

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

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

- Número de convocatorias de los distintos órganos colegiados generales de la Universidad en los que se han cumplido los plazos establecidos.
- Porcentaje de veces que no se ha podido iniciar un proceso electoral por no haber sido aprobado en tiempo por la Comisión Electoral.
- Porcentaje de Convenios elevados a Consejo de Gobierno respecto al número total que llegan, para su tramitación, a esta Secretaría General, mensualmente.
- Porcentaje de certificados emitidos en un plazo inferior al comprometido.
- Número de incidencias detectadas durante la celebración de Claustros.
- Número de veces que no se ha actualizado la página web dentro del plazo comprometido.
- Número de errores detectados en los certificados emitidos.
- Número de solicitudes de información resueltas en plazo.
- Número de solicitudes de cita con el Defensor universitario atendidas dentro del plazo establecido.
- Medición de la satisfacción de los clientes mediante encuestas.

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.