



CARTA DE SERVICIOS **COM CS GABINETE DE COMUNICACIÓN**

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR		REVISADO POR:	APROBADO POR:
GABINETE DE COMUNICACIÓN	DE	GABINETE DE COMUNICACIÓN	RECTOR
NOMBRE:		NOMBRE:	NOMBRE:
ROSA APARICIO BARUQUE		ROSA APARICIO BARUQUE	MANUEL TORRALBO RODRÍGUEZ
FECHA:		FECHA:	FECHA:
21/09/2023		19/12/2023	8/02/2024

EDICIÓN: 02	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 08/02/2024
--------------------	---------------------------------------


HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA VIGENCIA:	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA:
00	20/11/2009	VERSIÓN INICIAL	GRUPO DE MEJORA
01	08/02/2024	REDEFINICIÓN DE COMPROMISOS, PROPUESTA DE NUEVOS INDICADORES Y ACTUALIZACIÓN DE APARTADOS	GABINETE DE COMUNICACIÓN



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	3
2.1.- MISIÓN Y VISIÓN Gabinete de Comunicación	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO	6
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN	6
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS	8
DERECHOS:	8
OBLIGACIONES:	10
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	10
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS .	10
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	11
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....	12
3. INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE	13
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	13
COMPROMISOS DE CALIDAD GENÉRICOS:.....	13
COMPROMISOS DE CALIDAD ESPECÍFICOS:.....	14

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS. GABINETE DE COMUNICACIÓN	SIGC-UCO/ COM-CS -CS
		Versión 01 02/2024 Página 3 de 18

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO 15

3.3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS 16

3.4.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES 16

1. PRESENTACIÓN


El Gabinete de Comunicación es el servicio responsable de desarrollar todos los aspectos de la política comunicativa de la institución: relaciones con los medios, publicidad, relaciones públicas, elaboración y difusión de informaciones, desarrollo y gestión de la imagen corporativa, asesoramiento y representación institucional en el ámbito de la comunicación y la imagen, creación y mantenimiento de canales y herramientas de divulgación, difusión e información tanto externa como interna, elaboración de materiales divulgativos, acciones de promoción y proyección exterior, gestión, mantenimiento, adecuación y revisión de contenidos de la página web institucional, etc...

A través de esta Carta de Servicios, junto con el compromiso y la información que en ella se contienen, se pretende incrementar los niveles de la calidad en la prestación del servicio y establecer canales de comunicación y participación mediante los cuales los usuarios puedan también contribuir a este objetivo.

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1.- MISIÓN Y VISIÓN GABINETE DE COMUNICACIÓN

El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba es el servicio encargado de gestionar la proyección interna y externa del acontecer universitario en su sentido más amplio – docente, investigador y de servicios- así como la imagen corporativa de la


 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS. GABINETE DE COMUNICACIÓN	SIGC-UCO/ COM-CS -CS Versión 01
		02/2024 Página 4 de 18

institución y sus relaciones con los medios de comunicación mediante la elaboración y establecimiento de las herramientas, canales, procedimientos y políticas correspondientes.

Para ello ejerce también funciones de representación y asesoramiento desarrollando, asimismo, las líneas estratégicas de actuación institucional y los cometidos que específicamente le sean encomendados por el equipo rectoral y los órganos democráticos de gobierno de la Universidad, conforme a la cualificación y competencia de sus profesionales.

Valores con los que se compromete el Gabinete:

- 1) El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba en el ejercicio de su actividad se compromete con los derechos constitucionales de libertad de expresión y de libertad de prensa, con el ejercicio profesional del periodismo y con los principios expresados en el Código Deontológico de la Federación de Asociaciones de la Prensa de España. Sus actuaciones propiciarán la objetividad en la exposición de los hechos y la libertad en la expresión de las opiniones conforme al marco legal emanado de la Constitución, las normas derivadas de los Estatutos de la Universidad de Córdoba y su desarrollo reglamentario y los acuerdos adoptados por sus órganos unipersonales o colegiados.
- 2) El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba expresa su compromiso con los procedimientos y criterios encaminados a la consecución de una Universidad de calidad, mediante la incorporación, puesta en marcha y desarrollo de acciones de evaluación y mejora permanentes que redunden en una mejor atención al público destinatario de sus servicios.
- 3) El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba se compromete con la ciudad de Córdoba y con su patrimonio histórico, artístico e intelectual, con su vocación histórica de entendimiento, tolerancia y respeto mutuo entre culturas y religiones buscando la convivencia armónica entre civilizaciones. Todo ello en el marco de la Comunidad Autónoma Andaluza y de España, conforme al ideal de servicio a la sociedad que como institución pública inspira las actuaciones de la Universidad de Córdoba.

 <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p>	<p>Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.</p> <p>COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS.</p> <p>GABINETE DE COMUNICACIÓN</p>	<p>SIGC-UCO/ COM-CS -CS</p> <p>Versión 01</p> <hr/> <p>02/2024</p> <p>Página 5 de 18</p>
---	--	--

5) El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba se compromete con la idea de Europa y el conjunto de, valores, libertades, derechos y procedimientos democráticos sobre los que se articula el proceso de la Unión Europea, colaborando a su divulgación y mejor conocimiento desde los ámbitos de su competencia.


6) El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba se compromete con el concepto de formación permanente, entendiendo que el acceso al saber es un derecho fundamental de las personas que debe propiciarse a todo lo largo de su vida, tanto para la cualificación y actualización de sus conocimientos profesionales, conforme a la evolución y demandas de la sociedad, como para el desarrollo de su personalidad o como actividad de ocio.

6) El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba se compromete con las políticas de defensa del medio ambiente y desarrollo sostenible, especialmente en la utilización responsable de los recursos. En particular y en el ámbito de su tarea cotidiana propiciará la incorporación de buenos hábitos en materia de reciclaje, trabajo saludable y condiciones medioambientales, colaborando a la divulgación de los contenidos de la Declaración de Política Ambiental de la Universidad de Córdoba y a la consecución de los objetivos que con ella se pretenden.

7) El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba se compromete con los principios de igualdad de género y no discriminación por motivos de género, orientación sexual, discapacidad u origen étnico.

8) El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba velará por el cumplimiento de la normativa vigente de protección datos personales, la transparencia y el buen gobierno.

9) El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba se compromete con los valores institucionales de responsabilidad social universitaria de fomento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030.

 <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p>	<p>Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.</p> <p>COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS.</p> <p>GABINETE DE COMUNICACIÓN</p>	SIGC-UCO/ COM-CS -CS
		<p>Versión 01</p> <p>02/2024</p> <p>Página 6 de 18</p>

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Córdoba depende del Rector.

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


Los servicios que presta el Gabinete de Comunicación se agrupan en dos grandes áreas: comunicación externa e interna, según lo recogido en el Plan de Comunicación de la UCO vigente.

Como comunicación externa se entiende el conjunto de todos los procedimientos y acciones para la proyección exterior de la Universidad de Córdoba y su imagen de marca. Bajo el paraguas de la comunicación interna se agrupan todas las actividades encaminadas a la proyección interior y el diálogo con la propia comunidad universitaria.

1. COMUNICACIÓN EXTERNA

1.1. Gestión de información

- 1.1.1. Atención personalizada a los medios de comunicación (difusión de datos solicitados, gestión de entrevistas, asesoramiento para información)
- 1.1.2. Cobertura informativa de actos
- 1.1.3. Difusión de comunicados
- 1.1.4. Organización de ruedas de prensa
- 1.1.5. Publicación de noticias en el portal de “Actualidad Universitaria”
- 1.1.6. Distribución de noticias a través de correo electrónico y canales establecidos para tal fin (canal de Telegram, boletín de novedades, redes sociales corporativas...).
- 1.1.7. Elaboración de material audiovisual para dar a conocer de una forma más gráfica y dinámica el acontecer universitario.
- 1.1.8. Mantenimiento y creación –cuando fuese necesario- de las redes sociales corporativas.

 <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p>	<p>Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.</p> <p>COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS.</p> <p>GABINETE DE COMUNICACIÓN</p>	<p>SIGC-UCO/ COM-CS -CS</p> <p>Versión 01</p>
		<p>02/2024</p> <p>Página 7 de 18</p>

1.2. Gestión publicitaria

- 1.2.1. Desarrollo de campañas institucionales o actividades concretas organizadas por la Universidad de Córdoba a través de diferentes soportes publicitarios.
- 1.2.2. Recepción de la información a publicitar, definición de la estrategia publicitaria.
- 1.2.3. Gestión y supervisión de todo el proceso publicitario.
- 1.2.4. Estudio de nuevos canales y soportes publicitarios para conseguir una estrategia más diversificada y que potencie el mix offline-online.

1.3. Gestión de marca

- 1.3.1. Difusión del Manual de Identidad Visual Corporativa de la UCO y acciones para velar por su aplicación y cumplimiento.
- 1.3.2. Acciones para reforzar la imagen externa de marca de la UCO: logros y reconocimientos del estudiantado, profesorado y personal de la UCO, apoyar las acciones de comunicación de los resultados científicos, estrategias de internacionalización y de responsabilidad social corporativa, etc.

2. COMUNICACIÓN INTERNA

2.1. Gestión web

- 2.1.1. Determinación de la estructura del portal web.
- 2.1.2. Cesión de plantillas web.
- 2.1.3. Asesoramiento en el proceso de creación de nuevas páginas web.
- 2.1.4. Mantenimiento y actualización de las webs de información general.
- 2.1.5. Coordinación de la actualización de las páginas webs de la UCO.
- 2.1.6. Supervisión del cumplimiento del manual de uso de la página web de la UCO.



2.2. Asesoramiento institucional

- 2.2.1. Atención a la petición de datos, consultas a especialistas y documentación para representantes institucionales
- 2.2.2. Redacción de planes, informes y documentos
- 2.2.3. Elaboración de textos
- 2.2.4. Representación institucional
- 2.2.5. Negociaciones y acciones de coordinación institucional en el marco de sus competencias para las que sea requerido
- 2.2.6. Asesoramiento a estamentos universitarios sobre las mejores acciones publicitarias

2.3. Gestión corporativa


- 2.3.1. Gestión de la identidad visual corporativa de la Universidad de Córdoba
- 2.3.2. Elaboración y difusión de información corporativa de la Universidad de Córdoba a través de diferentes soportes.
- 2.3.3. Supervisión y gestión en su caso de los procesos de producción y distribución de las publicaciones corporativas.
- 2.3.4. Supervisión de las redes sociales de centros, cátedras, aulas y otros organismos de la UCO para que estén adaptados a la identidad visual corporativa, así como asesoramiento en materia de estrategia de marketing online y de contenidos cuando así sea requerido.

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

DERECHOS:

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios tienen derecho a:


- A comunicarse con la Universidad de Córdoba a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS. GABINETE DE COMUNICACIÓN	SIGC-UCO/ COM-CS -CS Versión 01
		02/2024 Página 9 de 18

- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Universidad de Córdoba.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia, para, en todo caso, facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de la Universidad de Córdoba, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Universidad de Córdoba
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

De forma específica, las personas usuarias de los servicios objeto de esta Carta tienen derecho:

- Disponer y utilizar los servicios del Gabinete de Comunicación en las condiciones de calidad comprometidas.
- A obtener la información y orientación que les pudiera afectar respecto a los servicios prestados, de acuerdo con el principio de transparencia.
- A ser atendidos por el personal del Servicio de forma correcta.
- A recibir una atención personalizada, respetuosa y adaptada a sus condiciones personales, y a un trato no sexista.
- A participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad de los servicios prestados, en los términos establecidos en esta Carta.
- Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas de acuerdo con el principio de confidencialidad.
- A la protección de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

 <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p>	<p>Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.</p> <p>COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS.</p> <p>GABINETE DE COMUNICACIÓN</p>	<p>SIGC-UCO/ COM-CS -CS</p> <p>Versión 01</p>
		<p>02/2024</p> <p>Página 10 de 18</p>

- A presentar las quejas o sugerencias que estimen oportunas y que sean atendidas en los términos establecidos en esta Carta.
- La garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

OBLIGACIONES:

Las personas usuarias del Gabinete de Comunicación tendrán en cuenta las siguientes obligaciones en su relación con los servicios prestados:

- Cumplir los Estatutos de las Universidad de Córdoba y sus normas de desarrollo.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, así como hacer un correcto uso de sus instalaciones.
- A la veracidad de los datos que deban aportar.
- A tratar al personal del Servicio de forma respetuosa.


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 el Gabinete de Comunicación 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:

- Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones
- 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 Gabinete de Comunicación y aporten sugerencias que puedan mejorar la calidad de los servicios.
- Vía correo electrónico: comunica@uco.es
- Vía telefónica: 957 212138 / 2156/ 2134 / 8172 / 2157
- De forma presencial en la sede del Servicio, en la dirección indicada más abajo.

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.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS. GABINETE DE COMUNICACIÓN	SIGC-UCO/ COM-CS -CS Versión 01
		02/2024 Página 11 de 18

- 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.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- 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.
- Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba. (Aprobado en Consejo de Gobierno de 28/06/2013).

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

El procedimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones es el instrumento habilitado dentro del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba para que los miembros de la comunidad universitaria y ciudadanos en general trasladen sus manifestaciones en relación con los servicios que presta en el ámbito de sus competencias.


Los usuarios podrán hacer llegar al Gabinete de Comunicación sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre la prestación de los servicios que tiene encomendados, así como a través de las 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 esta, o durante su tramitación si así lo solicitase.

La presentación de las quejas, sugerencias o felicitaciones podrá efectuarse:

a) **De forma telemática**, a través del Registro Electrónico de la Universidad de Córdoba, mediante el procedimiento específicamente habilitado para ello en la Sede Electrónica de la Universidad de Córdoba. Para la utilización de esta vía es imprescindible contar con certificado digital o DNI-e, ya que deben estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS. GABINETE DE COMUNICACIÓN	SIGC-UCO/ COM-CS -CS Versión 01
		02/2024 Página 12 de 18

b) **De forma presencial**, en soporte papel, en la Oficina de Registro General (Rectorado), en el Registro Auxiliar del Campus de Rabanales (Edificio de Gobierno) o en los demás lugares de presentación previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Para facilitar la presentación y la normalización de los datos, se ha diseñado un formulario específico que estará disponible en las oficinas de registro y que se puede cumplimentar y descargar en la Sede Electrónica.

En ambos casos, el interesado obtendrá un recibo acreditativo de la presentación del escrito.

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

Direcciones postales, telemáticas y telefónicas.

- Gabinete de Comunicación. Rectorado de la Universidad de Córdoba. 2ª planta. Ala Oeste. 14005, Córdoba
- bien a través de su dirección web: <https://www.uco.es/servicios/actualidad/>

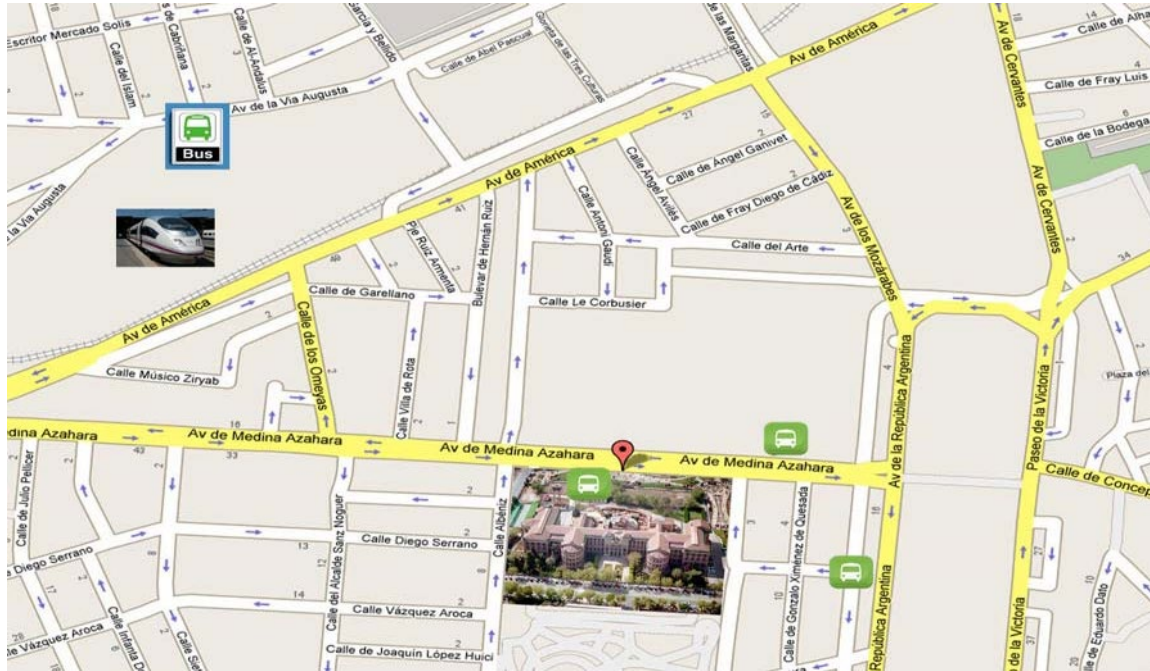
Formas de acceso y transporte.

- Segunda planta del Rectorado. Ala Oeste.

Horario de atención al público.

- lunes a viernes de 8 a 15 horas

Plano de situación.




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

La relación de servicios prestados por el Gabinete de Comunicación y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los compromisos de calidad que a continuación se indican:

3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

COMPROMISOS DE CALIDAD GENÉRICOS:

- **CG01 - Garantía de profesionalidad.** El personal del Gabinete de Comunicación se compromete a desarrollar las competencias y adquirir los conocimientos necesarios para ofrecer el mejor servicio. Para esta finalidad todo su personal realizará o asistirá, al menos una vez al año, a eventos y proponiendo actividades formativas relacionadas con la gestión de calidad en el Plan anual de Formación del PAS, que contribuyan a la mejora continua de la Universidad de Córdoba.


 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS. GABINETE DE COMUNICACIÓN	SIGC-UCO/ COM-CS -CS Versión 01
		02/2024 Página 14 de 18

- **CG02 - Garantía de un servicio de calidad.** El Gabinete de Comunicación se compromete a orientar la prestación de sus servicios para conseguir que los usuarios manifiesten un grado alto de satisfacción en la valoración global del Servicio, con al menos una valoración de 3,5 puntos, en la encuesta de satisfacción de clientes / usuarios.
- **CG03 - Garantía por la mejora continua de los procesos y servicios prestados.** El Gabinete de Comunicación se compromete a impulsar el sistema de quejas y sugerencias como medio para la mejora. Igualmente, se compromete a aplicar una acción de mejora anual por cada proceso que realiza la unidad.
- **CG04 - Garantía por un servicio próximo a los usuarios.** El Gabinete de Comunicación se compromete a proporcionar la información sobre la prestación de los servicios a través de su página web. Asimismo, se compromete a mantener dicha información actualizada.

COMPROMISOS DE CALIDAD ESPECÍFICOS:

- **CE01** - Responder a cualquier queja o reclamación en el plazo de 24 horas.
- **CE02** - Informar respecto a la viabilidad de cualquier contacto informativo dentro de la jornada de trabajo en que se solicita.
- **CE03** - Informar acerca del estado cualquier procedimiento administrativo gestionado por el Gabinete en el que el usuario sea parte interesada en un plazo de 24 horas.
- **CE04** - Responder a cualquier solicitud de uso de la sala de prensa y la sala de ordenadores instalaciones del Gabinete en el plazo de 24 horas.

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.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/ COM-CS -CS Versión 01
	COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS. GABINETE DE COMUNICACIÓN	02/2024 Página 15 de 18

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO

Con el objeto de medir la calidad de los servicios prestados y de los compromisos asumidos se establecen los siguientes indicadores:

Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad genéricos:

- **CG01 - Indicador 1.** Número de horas de formación recibida por persona anualmente, relacionadas con la gestión de calidad y programadas en el Plan de Formación del PAS
- **CG01 – Indicador 2.** Número de eventos o actividades formativas en los que ha participado algún miembro del Servicio de Calidad y Planificación.
- **CG02 - Indicador 1.** Porcentaje de clientes y personas usuarias que manifiestan un alto grado de satisfacción respecto a la valoración global del Servicio (valor superior a “3,5” en una escala de 1 a 5).
- **CG03 - Indicador 1.** Porcentaje de clientes y personas usuarias satisfechas con el tratamiento que realiza el Servicio de Calidad y Planificación respecto a las quejas o sugerencias presentadas. (valor superior a “3,5” en una escala de 1 a 5).
- **CG03 - Indicador 2.** Porcentaje de quejas y sugerencias presentadas con respuesta en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.
- **CG03 - Indicador 3.** Número de quejas y sugerencias tramitadas anualmente.
- **CG03 - Indicador 4.** Porcentaje de procesos de la unidad en los que se han aplicado una acción de mejora en el último año.
- **CG04 - Indicador 1.** Número de actualizaciones anuales de la página web del SCP.
- **CG04 - Indicador 2.** Número de visitas al portal de Calidad de la UCO.


Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad específicos:

CE01 – Indicador 1. Porcentaje de quejas respondidas en menos de 24 horas sobre el total.

CE02 – Indicador 1. Porcentaje de contactos y solicitudes informativas a las que se ha dado respuesta dentro de la jornada de trabajo en que son solicitadas sobre el total.

CE03 – Indicador 1. Porcentaje de respuestas informando sobre procedimientos administrativos gestionados por el gabinete antes de 24 horas sobre el total.

CE04 – Indicador 1. Porcentaje de respuestas sobre solicitudes de uso de instalaciones dependientes del gabinete antes de 24 horas sobre el total.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS. GABINETE DE COMUNICACIÓN	SIGC-UCO/ COM-CS -CS Versión 01
		02/2024 Página 16 de 18

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.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse al Gabinete de Comunicación a través del sistema del buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades.


En todo caso, las opiniones que realicen los usuarios y usuarias por cualquier canal de comunicación con el Gabinete de Comunicación que manifiesten una disconformidad con la prestación del servicio, se considerarán con el mismo tratamiento que en el apartado anterior.

En ambos casos, el compromiso implica una respuesta en un doble sentido. En primer lugar, el responsable del Gabinete de Comunicación contactará con los usuarios y usuarias afectadas para expresar, en nombre del Gabinete de Comunicación, las disculpas pertinentes, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales. En segundo lugar, el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato por el equipo de mejora para establecer las medidas correctoras oportunas, en cuyo caso, serán comunicadas a los usuarios y usuarias a través de los canales habituales del Gabinete de Comunicación, y, personalmente, a la persona usuaria afectada.

3.4.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES

El Gabinete de Comunicación se encuentra plenamente identificado con las acciones de mejora continua de los Servicios que presta y comprometido con la Política de Calidad, y ha establecido otros aspectos que facilitan la relación con sus usuarios, constituyendo las reglas de atención:

- Tratar a todos los usuarios con respeto, amabilidad y honestidad.
- Realizar nuestras tareas con habilidad y competencia.
- Comunicar de forma clara y cortés los servicios prestados.
- Atender de forma activa sus reclamaciones, comentarios y preocupaciones.
- Ser flexibles y abiertos a nuevas ideas.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS. GABINETE DE COMUNICACIÓN	SIGC-UCO/ COM-CS -CS Versión 01
		02/2024 Página 17 de 18

- Suministrar lo acordado puntualmente.
- Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios prestados.


Estas reglas de actuación y los medios utilizados, considerarán, en todo momento, la adaptación y atención personalizada de los usuarios con algún tipo de discapacidad, aplicando los protocolos de actuación que la Universidad tenga establecidos.

En el mismo sentido, se extremarán dichas reglas de actuación para hacer reales los derechos que la legislación sobre igualdad de género ha establecido en relación a la prestación del servicio.

Igualmente, se compromete a disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental que se adopten por la Universidad de Córdoba. Para contribuir a esta finalidad el personal del Gabinete de Comunicación ha asumido un compromiso propio de mantener siempre una actitud de ahorro energético y de economía de recursos, con una clara concienciación medioambiental, adoptando las siguientes medidas:

- 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.
- Manteniendo las dependencias templadas usando menos energía (20º C para calefacción y 25º C para refrigeración).
- Haciendo un buen uso de la iluminación:
 - a) Aprovechando la luz natural.
 - b) Apagando las luces cuando no se utilicen.
 - c) Apagando los componentes eléctricos cuando no se utilicen.
 - d) Apagando los ordenadores cuando no vayan a usarse durante un periodo prolongado en el tiempo.
 - e) Configurando el ordenador para que active el método de ahorro de energía o protector de pantalla.
 - f) Promoviendo el cumplimiento de medidas y actitudes de este tipo a otras personas.

Respecto a los sistemas de garantía en los procesos y servicios prestados relacionados con la actividad estadística, integridad de bases de datos, confidencialidad y seguridad de datos personales, el Gabinete de Comunicación asume el compromiso del cumplimiento de los siguientes criterios:

 <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p>	<p>Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.</p> <p>COM-CS CS CARTA DE SERVICIOS.</p> <p>GABINETE DE COMUNICACIÓN</p>	<p>SIGC-UCO/ COM-CS -CS</p> <p>Versión 01</p> <hr/> <p>02/2024</p> <p>Página 18 de 18</p>
---	---	---

- Todas las actividades estadísticas se llevarán a cabo bajo los principios de respecto a la intimidad, secreto estadístico, obligación del suministro de la información y difusión de los resultados, que en su caso autorice la Universidad de Córdoba, rigor y corrección técnica y seguridad en el almacenamiento y transmisión de la información.
- El Gabinete de Comunicación en cumplimiento de la protección de información individualizada en los términos establecidos en la Ley 4/1989, se regirá por el deber del secreto estadístico, que protege y ampara todos los datos utilizados pertenecientes a personas físicas y jurídicas.

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