

# CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA



UNIVERSIDAD

Marzo 2012

Página 1 de 27



## Contenido

Identificación del Servicio de Gestión Académica .....	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.....	4
Misión del Servicio de Gestión Académica .....	5
Visión del Servicio de Gestión Académica .....	6
Principios y Valores .....	7
Servicios que presta .....	8
Información de contacto:.....	11
Normativa reguladora Servicio de Gestión Académica.....	13
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio .....	14
Compromisos de calidad .....	15
Indicadores para el seguimiento de compromisos .....	17
Medios para dar a conocer la carta.....	21
Medidas de subsanación o compensación.....	22
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones .....	23
Formas de participación de los usuarios.....	24
Información adicional.....	25
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia. ....	26



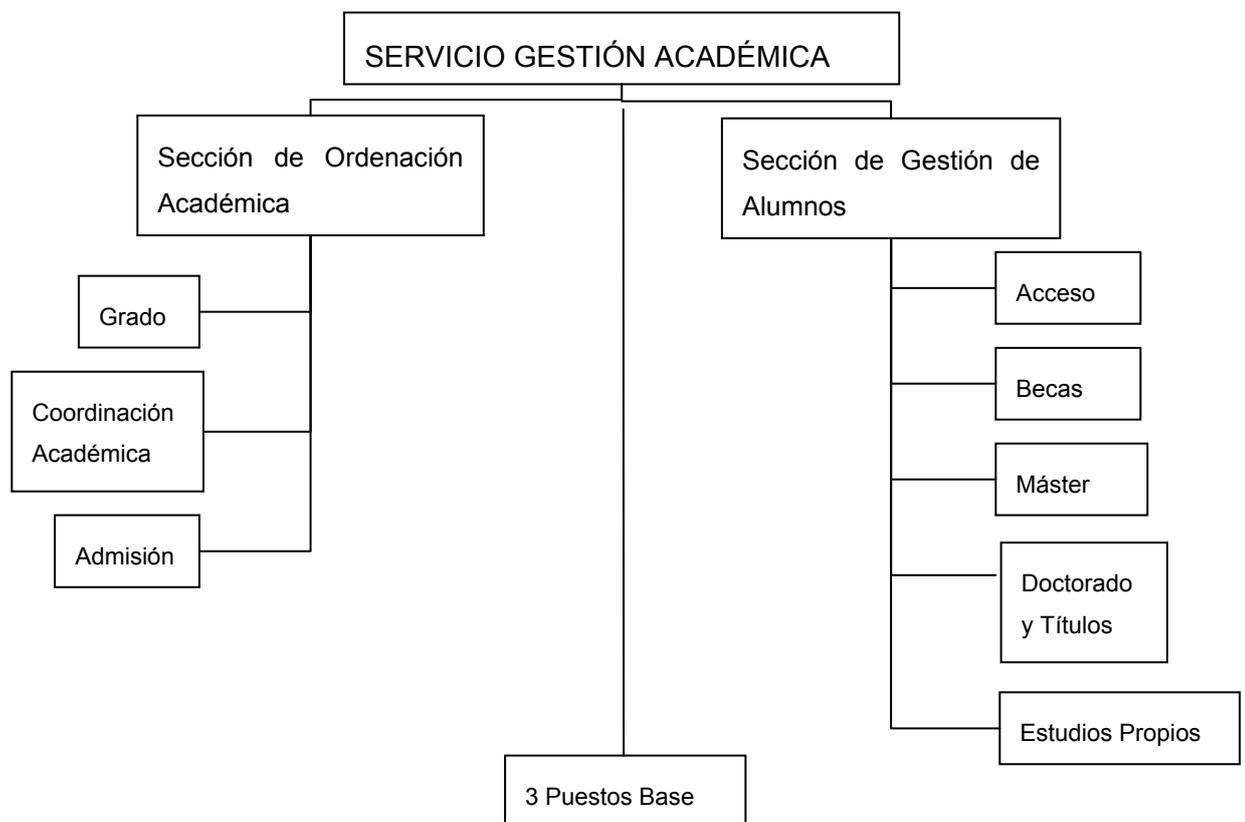
La Carta de Servicios del Servicio de Gestión Académica de la Universidad de Burgos se elabora dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional, con la intención de ser revisada cada dos años. Su finalidad es la de testimoniar los compromisos que el Servicio de Gestión Académica asume en el ámbito de la prestación de sus servicios, y servir de instrumento para su mejora continua bajo la premisa de satisfacer las necesidades de los usuarios. Son usuarios del Servicio de Gestión Académica la comunidad universitaria y la sociedad en general.

La Carta de Servicios sigue las pautas establecidas por la *Norma UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos*, y la *guía* elaborada por la Universidad de Burgos a tal efecto.



## Identificación del Servicio de Gestión Académica

El **Servicio de Gestión Académica** de la Universidad de Burgos está integrado en los servicios centrales de la Universidad, con dependencia orgánica del Gerente y funcional de los/las Vicerrectores/as que tienen delegadas las funciones del Rector relativas a estudiantes y ordenación académica.



Enlace al directorio del Servicio: <http://www.ubu.es/es/gestionacademica/servicio-gestion-academica>



## Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La presente Carta de Servicios pretende ser una muestra del compromiso que este Servicio ha adquirido con la mejora continua en la prestación de los servicios administrativos que demandan nuestros usuarios, con el fin de promover un servicio de calidad y convertirse en una organización excelente, tanto para sus usuarios como para las personas que desarrollan su actividad en el Servicio.

Esta Unidad quiere dar a conocer los servicios que actualmente presta, los objetivos y compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, así como informar de los medios de que disponen aquellos que deseen ponerse en contacto con nosotros.



## Misión del Servicio de Gestión Académica

El Servicio de Gestión Académica de la Universidad de Burgos, bajo la dependencia orgánica de la Gerencia y funcional de los distintos Vicerrectorados, tiene encomendado la gestión de la oferta académica y de los planes de estudio, así como el desarrollo y la gestión de las distintas actividades de la vida académica del estudiante universitario (acceso, admisión, becas, títulos, estudios de Grado, Máster, Doctorado y Estudios Propios). El servicio profesional y cualificado se presta a la comunidad universitaria y a la sociedad en general con el máximo respeto y empatía.



## Visión del Servicio de Gestión Académica

El Servicio de Gestión Académica quiere ser reconocido como:

- Una Unidad que innova con actitud positiva para aprender y responder a la transformación y los cambios del entorno que nos afectan.
- Una Unidad dinámica y abierta, orientada en todo momento hacia las necesidades demandadas por los estudiantes, la comunidad universitaria y la Sociedad en general, que gestiona eficazmente los recursos y medios disponibles.
- Un órgano que aplica modelos que permiten impulsar la mejora continua en la gestión, integrada en todos los niveles de la organización y que mejora su valoración con respecto al resto de servicios de la Universidad. Un ámbito donde prime la dimensión profesional y humana.



## Principios y Valores

Los principios y valores orientadores de las interrelaciones, decisiones y prácticas del Servicio de Gestión Académica son:

**ORIENTACIÓN AL USUARIO:** dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, proporcionándoles un servicio de calidad que cumpla con sus intereses y expectativas.

**COMPROMISO:**

- Con la *Calidad*: nuestra gestión está orientada hacia el proceso de mejora continua, que nos sirve como instrumento en el camino hacia la excelencia.
- Con la *Sociedad*: lo que implica transformar nuestros procesos, servicios e instalaciones de tal forma que sean accesibles a todos los usuarios y que tengan en cuenta la realidad social de grupos más desfavorecidos
- Con la *Institución*: asumimos plenamente los valores y objetivos estratégicos de la Universidad de Burgos.
- Con el *Medioambiente*: realizamos acciones encaminadas a la preservación del medio ambiente, favoreciendo el desarrollo sostenible.

**PROFESIONALIDAD:** el personal del Servicio está cualificado y realiza su trabajo con eficacia, rigor y empatía, gracias al esfuerzo, al trabajo en equipo y a la formación continua.

**TRANSPARENCIA:** realizamos nuestro trabajo con la mayor claridad y transparencia posible.

**RESPONSABILIDAD:** asumimos las consecuencias de las decisiones tomadas en los ámbitos que son de nuestra competencia y respondemos ante la comunidad universitaria y la Sociedad por los resultados obtenidos.

**OPTIMIZACIÓN:** hacemos un uso racional y responsable de los recursos obtenidos.

**DIALOGO Y APRENDIZAJE:** estamos atentos a los cambios que se producen en nuestro entorno e identificamos buenas prácticas que trasladamos a nuestro modelo de gestión y de servicio. De esta manera realizamos un ejercicio de aprendizaje que facilita la innovación



### Servicios que presta

El Servicio de Gestión Académica de la Universidad de Burgos, bajo la dependencia orgánica de la Gerencia y funcional de los distintos Vicerrectorados, tiene encomendada el desarrollo y la gestión de la oferta formativa de la Universidad de Burgos: titulaciones de Primer y Segundo Ciclo, de Grados y Másteres Universitarios, Programas de Doctorado y Estudios Propios. Coordina y realiza, en colaboración con los Centros y Departamentos Universitarios, la elaboración de esta oferta y su difusión, así como los procesos administrativos que abarcan la vida académica del estudiante universitario.

En este sentido, esta relación se inicia con los Centros de Enseñanza Secundaria con motivo de la realización de la Prueba de Acceso a los Estudios Universitarios (Selectividad), y directamente con los alumnos que desean presentarse al resto de pruebas de acceso: Mayores de 25 años, Mayores de 40 años con experiencia profesional o laboral y Mayores de 45 años. Los estudiantes que se encuentran en condiciones de acceder a la Universidad seguirán vinculados a este Servicio con el fin de formalizar la admisión y posterior selección en los distintos estudios universitarios.

Continúa con la formalización de la matrícula y a partir de este momento son los Centros Universitarios los que se encargan de gestionar sus expedientes administrativos. No obstante, la relación no acaba aquí; este Servicio es el encargado de la coordinación de los Centros en materia de alumnado, así como de la gestión de las Becas y Ayudas al Estudio, además de todas aquellas cuestiones, reclamaciones y recursos relacionados con temas que no son de la competencia de los Decanos y Directores de los respectivos Centros Universitarios.

Los estudios de Doctorado y los Estudios Propios se coordinan y gestionan en el propio Servicio de Gestión Académica. También se tramitan y expiden los títulos universitarios, tanto los oficiales como los propios.

Los ingresos ocasionados como consecuencia de las matrículas, expedición de certificados y títulos, traslados de expedientes, etc., se materializan en una única cuenta



bancaria. Este Servicio es el responsable de la liquidación y certificación de todos estos ingresos, desglosados por conceptos presupuestarios, de forma periódica.

Además, se ofrecen estos otros servicios:

- Información actualizada y atención a usuarios sobre los procesos relacionados con la gestión académica.
- Servicios de soporte a usuarios relacionados con los sistemas del Campus Virtual, el SOA y UBUnet.
- Asesoría interna relacionada con la gestión académica en la Universidad de Burgos a Centros, Departamentos, Servicios Generales y Profesorado Universitario.
- Elaboración de informes, estadísticas y memorias sobre la gestión académica.

En resumen, podríamos decir que los procesos clave del servicio son los siguientes:

**Acceso a Enseñanzas Universitarias (Selectividad).** Pruebas de acceso desde Bachillerato y Formación Profesional. Pruebas de acceso para mayores de 25 años, mayores de 40 años y mayores de 45 años. 947258741 [acceso@ubu.es](mailto:acceso@ubu.es)

**Traslados de expedientes.** Tramitación de la certificación académica oficial de los alumnos que hayan realizado Selectividad u otras pruebas de acceso en la UBU e inicien estudios en otra Universidad. 947258090 [admission@ubu.es](mailto:admission@ubu.es)

**Admisión de alumnos a Grado.** Preinscripción en el distrito universitario de Castilla y León. Solicitudes y adjudicaciones de plazas en estudios de Grado. 947258090 [admission@ubu.es](mailto:admission@ubu.es)

**Becas de Grado y Máster.** Convocatorias del Ministerio de Educación y del Gobierno Vasco. 947258091 [becas@ubu.es](mailto:becas@ubu.es)

**Movilidad Nacional SICUE y Becas SENECA.** Gestión administrativa del Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles (SICUE) y de las becas Séneca. 947258091 [becas@ubu.es](mailto:becas@ubu.es)

**Estudios de Grado y 1<sup>er</sup> y 2<sup>o</sup> ciclo.** Oferta de asignaturas y actividades en planes de estudio. Gestión de la admisión, las matrículas y los expedientes de los estudiantes en colaboración con las secretarías de los Centros: carné, solicitudes y recursos, pagos y devoluciones y Suplemento Europeo al Título. 947258874 [grado@ubu.es](mailto:grado@ubu.es)



**Estudios de Máster Oficial.** Oferta de asignaturas de planes de estudio. Gestión de la admisión, las matrículas y los expedientes de los estudiantes en colaboración con las secretarías de los Centros. 947258834 [master@ubu.es](mailto:master@ubu.es)

**Estudios de Doctorado.** Elaboración de la oferta de los programas de doctorado, matrícula de alumnos, gestión de expedientes académicos, expedición de certificados y tramitación de Tesis Doctorales. 947259327 / 947258834 [doctorado@ubu.es](mailto:doctorado@ubu.es)

**Estudios Propios.** Elaboración de la oferta de Estudios Propios, matrícula de alumnos, gestión de expedientes académicos y expedición de Certificados y Títulos Propios.

947259328 [epropios@ubu.es](mailto:epropios@ubu.es)

**Títulos Oficiales.** Expedición de títulos oficiales de Graduado, Máster y Doctor, tramitación de duplicados, registro y entrega de títulos. Títulos de Licenciaturas, Diplomaturas e Ingenierías.

947259327 / 947258834 [titulos@ubu.es](mailto:titulos@ubu.es)



## Información de contacto:

**EL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA se encuentra en:**

Edificio de Administración y Servicios

C/ Don Juan de Austria 1

09001 BURGOS

Además, puede ponerse en contacto con esta Unidad a través de:

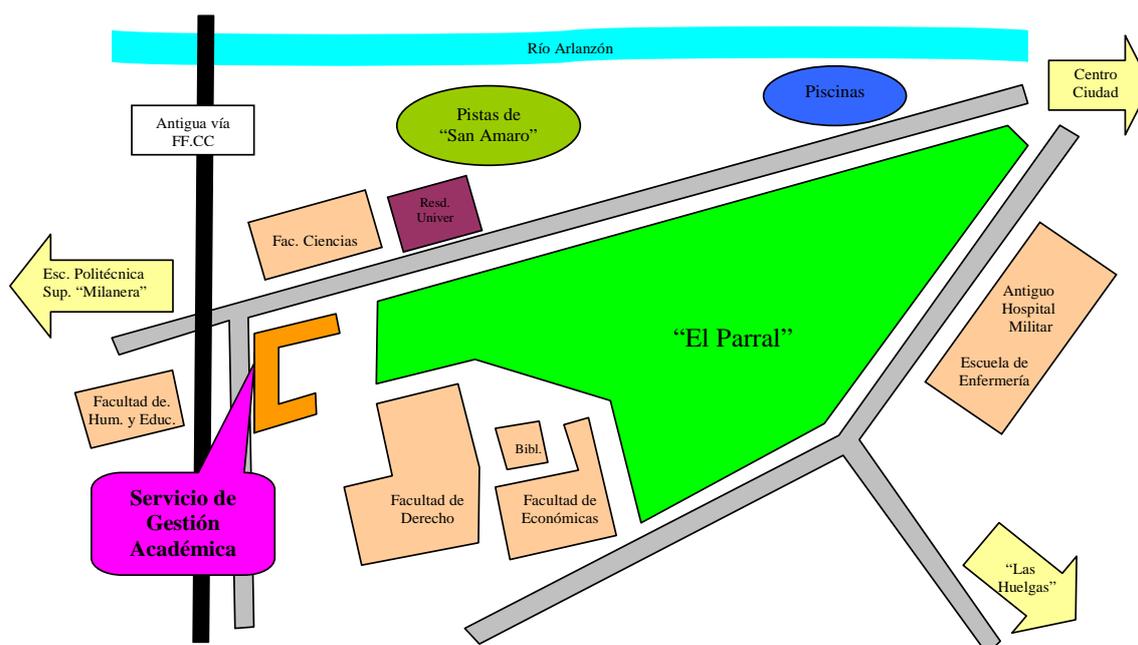
Tel.: 947 258092 / 947 259050

Fax: 947 258754

E-mail: [sgacademica@ubu.es](mailto:sgacademica@ubu.es)

Web: [www.ubu.es/servicios/gesacademica.htm](http://www.ubu.es/servicios/gesacademica.htm)

**EL HORARIO de atención será de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.** Si algún usuario desea que se le atienda fuera de este horario, deberá ponerse en contacto con el Servicio.



**Otros datos de interés:**

**SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA**



- Autobús urbano: líneas directas: 5, 7, 39, 80 y 81 (parada Hospital del Rey).  
línea próxima: 23 (parada Facultad de Económicas)  
Información de los recorridos en [www.aytoburgos.es](http://www.aytoburgos.es)

En la página web del Servicio (<http://www.ubu.es>) se pueden descargar modelos para iniciar los procedimientos más habituales, y se publica la información necesaria para las relaciones más comunes entre el Servicio y sus usuarios.

Existen varios procedimientos que se pueden realizar íntegramente por vía telemática, como la preinscripción en titulaciones del Distrito de Castilla y León y la matrícula.



## Normativa reguladora Servicio de Gestión Académica

Existe una amplia normativa reguladora de los servicios que presta el Servicio de Gestión Académica. Toda ella, se encuentra publicada y actualizada en la Web: <http://www.ubu.es/servicios/gesacademica.htm>.



## Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

### Derechos:

- Derecho a obtener información completa y veraz sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que seas interesado.
- Derecho a obtener copias de los documentos que forman parte de los expedientes que te conciernen directamente.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en los que seas parte.
- Derecho a obtener copia sellada de los documentos que presentes, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Derecho a presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que seas interesado.
- Derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento o que ya se encuentren en poder de la Universidad.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en la Administración de la Universidad, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a acceder a la información académica contenida en la base de datos de la Universidad, en los términos legalmente previstos.
- Derecho a participar en la mejora continua de los servicios académicos, a través de los medios (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.) que se indican en esta Carta.

### Obligaciones:

- Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos de la Universidad.
- Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y al personal del Servicio.
- Cualquier otra obligación que se derive de la normativa vigente.



## Compromisos de calidad

SERVICIOS PRESTADOS	COMPROMISOS	NOMBRE DEL INDICADOR
<b>Acceso a Estudios Universitarios (Selectividad)</b>	Resolver las reclamaciones en el plazo de 3 días hábiles	Plazo de resolución de reclamaciones de selectividad
<b>Traslados de Expedientes</b>	Remitir a las Universidades las certificaciones académicas oficiales de los alumnos que han solicitado traslado de expediente de pruebas de acceso antes de febrero	Fecha del primer envío de las certificaciones académicas oficiales
<b>Admisión</b>	Facilitar a los alumnos información puntual y transparente sobre el estado de su preinscripción y el proceso de admisión en general.	Grado de satisfacción con el proceso de admisión
<b>Becas</b>	Resolver el 90% de las solicitudes antes del 1 de diciembre	Porcentaje de becas remitidas al Ministerio el 1 de diciembre
<b>Estudios de Grado</b>	Tramitar mensualmente, excepto agosto, devoluciones de matrícula e ingresos indebidos.	Devoluciones de matrícula e ingresos indebidos
	Publicar la oferta de asignaturas de grados 15 días antes del inicio de matrícula	Fecha de publicación de la oferta de asignaturas de grados
	Facilitar la matrícula por internet	Porcentaje de matrícula por Internet en grados
<b>Estudios de Máster Oficial</b>	Publicar la oferta de asignaturas de másteres 15 días antes del inicio de matrícula	Fecha de publicación de la oferta de asignaturas de másteres



	Facilitar la matrícula por internet	Porcentaje de matrícula por Internet en másteres
<b>Estudios de Doctorado</b>	Publicar la oferta antes de 1 mes del inicio de admisión	Fecha de publicación de la oferta de Doctorado
<b>Estudios Propios</b>	Publicar la oferta aprobada antes de 1 mes del inicio de admisión	Fecha de publicación de la oferta de Estudios Propios
	Facilitar la matrícula por internet	Porcentaje de matrícula por Internet en Estudios Propios
<b>Títulos Oficiales</b>	Expedir los títulos en un plazo de 9 meses	Porcentaje de títulos no expedidos en plazo
<b>General</b>	Responder las consultas presentadas por correo electrónico en 2 días hábiles	Porcentaje de respuestas en plazo
	Mantener una información actualizada en la web de los procesos académicos	Porcentaje de procesos académicos actualizados anualmente

Como norma general y para todos los servicios prestados, esta Unidad se compromete a facilitar y gestionar el mayor número de trámites posibles sin necesidad de acudir físicamente al Servicio, principalmente a través de las herramientas telemáticas de las que se disponen.



## Indicadores para el seguimiento de compromisos

Estos son los indicadores que facilitarán la comprobación del nivel de cumplimiento de cada uno de los compromisos que el Servicio de Gestión Académica ha adquirido. El resultado de los mismos será comunicado, tanto interna como externamente, a través de la página web del Servicio.



NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA DEL CÁLCULO	FRECUENCIA DE RECOGIDA DE DATOS
Plazo de resolución de reclamaciones de Selectividad	Diferencia en días entre la fecha de registro de la comunicación y la fecha de fin de plazo de presentación	$\leq 3$ días hábiles	Negociado de Acceso	Anual	Al finalizar cada prueba
Fecha del primer envío de las certificaciones académicas oficiales	Diferencia en días entre la fecha de registro de salida de los oficios y el 31 de enero	$\leq 0$ días	Negociado de Admisión	Anual	El día del registro de salida de los oficios de remisión
Grado de satisfacción con el proceso de admisión	Resultado en encuesta GESSOL de grado de satisfacción con el proceso de admisión	$\geq 3$ nivel de satisfacción	Negociado de Admisión	Anual	Al disponer de los resultados de la encuesta
Porcentaje de becas remitidas al Ministerio el 1 de diciembre	$N^{\circ}$ becas remitidas * 100 / $N^{\circ}$ total becas	$\geq 90$ % de becas	Negociado de Becas	Anual	El 1 de diciembre
Devoluciones de matrícula e ingresos indebidos	$N^{\circ}$ de meses (sin incluir agosto) en los que no se tramitan devoluciones de matrícula de grado e ingresos indebidos	0 meses sin tramitar devoluciones	Unidad de Grado	Anual	Enero



Fecha de publicación de la oferta de asignaturas de grados	Diferencia en días entre la fecha de inicio del plazo de matrícula y la fecha de la publicación	$\geq 15$ días	Jefa de Sección de Ordenación Académica	Anual	El último día de publicación en web de la guía de matrícula
Porcentaje de matrícula por Internet en grados	Nº matrículas Internet*100/ Nº matrículas total	$\geq 90\%$ de matrículas	Unidad de Grado	Anual	Pedir datos del último día de plazos de matrícula oficiales
Fecha de publicación de la oferta de asignaturas de másteres	Diferencia en días entre la fecha de inicio del plazo de matrícula y la fecha de la publicación	$\geq 15$ días	Negociado de Máster	Anual	El día de publicación de la oferta
Porcentaje de matrícula por Internet en másteres	Nº matrículas internet*100/ Nº matrículas total	$\geq 75\%$ de matrículas	Negociado de Máster	Anual	En la fecha que finalice la matrícula
Fecha de publicación de la oferta de Doctorado	Diferencia en días entre la fecha de inicio de admisión y la fecha de la publicación	$\geq 1$ mes	Unidad de Doctorado	Anual	El día de publicación de la oferta
Fecha de publicación de la oferta de Estudios Propios	Diferencia en días entre la fecha de inicio de admisión y la fecha de la publicación	$\geq 1$ mes	Negociado de Títulos Propios	Anual	El día de publicación de la oferta



Porcentaje de matrícula por Internet en Estudios Propios	Nº matrículas gestionadas por Servicio en internet*100/ Nº matrículas total	≥ 80% de matrículas	Negociado de Títulos Propios	Anual	Septiembre
Porcentaje de títulos no expedidos en plazo	Nº títulos expedidos fuera de plazo * 100 / Nº títulos expedidos	0 % de títulos	Unidad de Doctorado	Anual	Cada vez que se genere un lote
Porcentaje de respuestas en plazo	Nº correos de la muestra respondidos en menos de 2 días hábiles * 100 / Nº correos de la muestra totales  Muestreo los 5 primeros de cada mes (excepto agosto) de las cuentas: admisión, becas, doctorado y sgacademica (SOA)	≥ 90% de correos respondidos en plazo	Jefas de Sección	Anual	Enero
Porcentaje de procesos académicos actualizados anualmente	Nº de procesos académicos actualizados* 100 / 9  Procesos: acceso, admisión, becas, grado, máster, doctorado, estudios propios, títulos y normativa	100% de procesos actualizados	Jefas de Sección	Anual	Enero



## Medios para dar a conocer la carta

La publicidad de la información incluida en esta Carta de Servicios ha seguido los manuales de estilo y buenas prácticas establecidos al efecto. Dada su naturaleza, menores costos y mayor impacto social, dentro de la comunicación externa tendrá preferencia la publicidad a través de la página web de la Universidad y dentro de la comunicación interna, a través de la intranet, en reuniones de trabajo y por medio de correos electrónicos. Además, podrán utilizarse cualquier otro medio que decida o autorice la institución.



## Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que consideren que el Servicio de Gestión Académica incumple los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, podrán formular sus reclamaciones a través del BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS del Servicio <http://www.ubu.es/es/gestionacademica/buzon-quejas-sugerencias>

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, el responsable del Servicio:

- informará por escrito de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso, y, en su caso, de las medidas adoptadas para subsanar o compensar el incumplimiento detectado.
- En caso de que los documentos emitidos sean incorrectos, se entregará, sin coste adicional alguno, un nuevo documento cuando la corrección sea por errores imputables a esta institución. sin necesidad de ningún otro trámite complementario.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Puedes ayudarnos a mejorar nuestro Servicio haciéndonos llegar **iniciativas, sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones** sobre el funcionamiento del mismo, en relación con la prestación de los servicios que tenemos encomendados, así como por el incumplimiento de los compromisos que hemos adquirido. Para ello, el Servicio dispone de los siguientes medios:

- *Buzón de sugerencias:* [www.ubu.es/servicios/gesacademica.htm](http://www.ubu.es/servicios/gesacademica.htm)
- *Correo electrónico:* [sgacademica@ubu.es](mailto:sgacademica@ubu.es)
- *Teléfono:* 947 258092
- *Fax:* 947 258754
- *Presencial:* **SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA**

Las decisiones o acciones tomadas con respecto a las quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas serán comunicadas a la personas que se hayan identificado en el plazo máximo de 2 días hábiles. No obstante, las reclamaciones correspondientes a actos concretos de los procedimientos administrativos regulados, deberán ajustarse a lo establecido en cada uno de ellos (ejemplo: reclamación a las calificaciones de la prueba de acceso a estudios universitarios o reclamación a una denegación de beca).



## Formas de participación de los usuarios

Los usuarios del Servicio de Gestión Académica que deseen participar en la mejora de los servicios y en la revisión de la Carta de Servicios, podrán hacerlo a través de los medios especificados para la presentación de las iniciativas, sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.

Además, otras formas de participación de los usuarios en la mejora de los servicios es a través de:

- Comisión de Docencia.
- Comisión de Posgrado.
- Jurado de Selección de Becas y Ayudas al Estudio.
- Encuesta GESSOL.
- Grupo de Trabajo de la Junta de Castilla y León y las cuatro universidades públicas de la misma.
- Grupo de Trabajo del Servicio de Gestión Académica y las secretarías administrativas de los Centros Universitarios.
- Grupo de Trabajo del Servicio de Gestión Académica y del Servicio de Informática y Comunicaciones.
- Reuniones del Servicio de Gestión Académica con el Servicio de Alumnos y Extensión Universitaria.
- Comisión de Estudio del Programa de movilidad SICUE y Becas Séneca.



## Información adicional

El Servicio de Gestión Académica ha participado en:

1.- Convocatoria del Vicerrectorado de Innovación y Calidad de la Universidad de Burgos para la Cofinanciación de **actuaciones para el desarrollo de propuestas de mejora**, derivadas del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (2003).

El Servicio de Gestión Académica obtuvo el primer premio de gestión por la acción “Elaboración y difusión de la Carta de Servicio e implementación de actividades para la consecución de los compromisos adquiridos”.

2.- Proceso de **evaluación conforme al modelo EFQM a través de la herramienta PERFIL cuyo objetivo es alcanzar el “Compromiso hacia la Excelencia”** (2010/2011): validación externa del cuestionario PERFIL e Informe externo de Homologación.

El Servicio de Gestión Académica obtuvo el Sello de Compromiso hacia la Excelencia en Gestión 200+, en el modelo de excelencia EFQM, otorgado por el Club de Excelencia en Gestión al amparo del convenio con la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

3.- Acto público de la Universidad de reconocimiento al Servicio por el esfuerzo realizado y los logros obtenidos.

4.- Grupo de Trabajo de la Junta de Castilla y León y las cuatro universidades públicas de la misma, para la gestión de los procesos de acceso y preinscripción en el distrito único de Castilla y León.

5.- Grupo de Trabajo de la Junta de Castilla y León y las cuatro universidades públicas de la misma, para el desarrollo e implantación de la administración electrónica.



## Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta es la cuarta Carta de Servicios que ha elaborado la Comisión de Calidad del Servicio, junto con la participación del resto del personal del mismo y con el apoyo de la Unidad de Calidad de la Universidad. Igualmente, el seguimiento y la revisión de estas Cartas ha sido realizado por esta Comisión de Calidad.

La Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos **aprobó** definitivamente *esta Carta el 3 de abril de 2012*.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado “Indicadores para el seguimiento de compromisos” y a través del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

El contenido de la Carta se **revisa cada dos años** con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido por el Servicio de Gestión Académica.

En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, la Comisión de Calidad del Servicio procederá a actualizar su contenido.



## UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don Manuel Pérez Mateos. en calidad de Vicerrector de Ordenación Académica y Espacio Europeo y como Responsable Funcional del Servicio de Gestión Académica, ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

En Burgos a 20 de Marzo de 2012



Manuel Pérez Mateos



## UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don Enrique de Simón García-Vicente, en calidad de Gerente de la Universidad y como Responsable Orgánico del **Servicio de Gestión Académica**, ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

En Burgos a 20 de Marzo de 2012

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser 'E. de S. García-Vicente', escrita sobre una línea horizontal.

Enrique de Simón García-Vicente