

# CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS



**UNIVERSIDAD  
DE BURGOS**

Marzo 2012



## Contenido

Identificación del Servicio .....	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.....	3
Misión del Servicio .....	4
Visión del Servicio.....	4
Servicios que presta .....	5
Información de contacto:.....	6
Normativa reguladora de los Servicios Jurídicos.....	6
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio.....	7
Compromisos de calidad .....	8
Indicadores para el seguimiento de compromisos .....	9
Medios para dar a conocer la carta.....	9
Medidas de subsanación o compensación.....	10
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones .....	10
Formas de participación de los usuarios.....	10
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia. ....	11



## Identificación del Servicio

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Burgos (Asesoría Jurídica) dependen funcionalmente de la Secretaría General de la Universidad de Burgos.

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

Los Servicios Jurídicos de la UBU han procurado desde su creación promover un servicio de calidad y convertirse en una organización excelente. La definición y puesta en práctica de la Carta de Servicios en esta Asesoría Jurídica se ha tomado como un medio para mejorar continuamente el servicio prestado a nuestros usuarios.

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.



## Misión del Servicio

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Burgos tienen encomendados la defensa y representación judicial de la Universidad de Burgos, así como el asesoramiento técnico-jurídico de los órganos de gobierno y de los servicios universitarios.

## Visión del Servicio

Conseguir que las actuaciones de la Universidad de Burgos se ajusten a la legalidad vigente a través de un servicio administrativo de calidad.



### Servicios que presta

Los principales servicios que presta la Asesoría Jurídica de la Universidad de Burgos son los siguientes:

a) Asesoramiento jurídico: atender consultas verbales y emitir informes escritos sobre aquellas cuestiones que someta a su consideración el Rector, los Vicerrectores, la Secretaría General, la Gerencia, el Defensor Universitario, los Centros, Departamentos e Institutos Universitarios así como los titulares de los servicios o unidades administrativos que hayan solicitado información a través de la Secretaría General.

b) Control de la legalidad: revisión de convenios, contratos y proyectos de normativa propuesta por los órganos de gobierno o servicios administrativos que afecten al funcionamiento de la Universidad de Burgos.

c) Elaboración de normativa de carácter interno y redacción de documentos jurídicos.

d) Propuesta de resolución de reclamaciones y recursos en vía administrativa interpuestos ante la Universidad de Burgos, así como planteamiento de recursos contra otras Administraciones Públicas.

e) Asistencia a procedimientos judiciales: representación y defensa de la Universidad de Burgos ante Juzgados y Tribunales de cualquier orden o jurisdicción, cumplimentación y seguimiento de las actuaciones judiciales y coordinación con Procuradores, Letrados externos y otros profesionales relacionados con los Servicios Jurídicos de la UBU.

f) Contratación pública: informe preceptivo de los pliegos de cláusulas administrativas particulares; bastaneo de los documentos justificativos de la personalidad y representación de las personas físicas o jurídicas que contraten o se obliguen con la UBU; asistencia a las Mesas de Contratación, visado y calificación de la documentación administrativa, valoración de las proposiciones presentadas.

g) Asesoramiento a las Juntas Electorales y asistencia como miembros a diversas Comisiones y órganos colegiados de la Universidad.



## Información de contacto:

La Asesoría Jurídica de la Universidad de Burgos se encuentra en el Rectorado de la Universidad, c/Hospital del Rey s/n – 09001 BURGOS.

Se puede contactar con la Asesoría Jurídica a través del número de teléfono 947258787.

El correo electrónico es: [secjur@ubu.es](mailto:secjur@ubu.es)

## Normativa reguladora de los Servicios Jurídicos

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Estatutos de la Universidad de Burgos, aprobados por Acuerdo 262/2003, de 26 de diciembre, de la Junta de Castilla y León.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- El resto de disposiciones legales vigentes.



(La Universidad de Burgos dispone además en su página web de un apartado de normativa donde se recogen los textos más destacados del régimen jurídico aplicable a la Universidad: <http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa>).

## Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

### Derechos:

- A ser tratados con el debido respeto y consideración.
- A presentar las quejas y sugerencias que estimen oportunas.
- A requerir la presencia de los integrantes de los Servicios Jurídicos en aquellas reuniones en que así lo consideren necesario.
- A recibir la información administrativa de manera eficaz, siendo observados en todo momento los deberes de reserva y confidencialidad.

### Obligaciones:

- El desempeño de las actividades de la Asesoría Jurídica de la UBU está supeditado al envío de la información y documentación necesarias por parte de los usuarios de los servicios.



## Compromisos de calidad

La relación de servicios prestados por la Asesoría Jurídica de la UBU recogidos en esta Carta se reconocerá en consideración a sus actuales disponibilidades y de acuerdo con los siguientes compromisos de calidad:

- a) Realizar los informes jurídicos sobre aquellas cuestiones que sometan a su consideración los Órganos de Gobierno y los Jefes de Servicios o Unidades administrativas de la Universidad.
- b) Revisar los convenios, contratos y pliegos de cláusulas administrativas particulares cumpliendo con la planificación establecida por la Universidad de Burgos.
- c) Realizar los proyectos de normativa de carácter interno y redactar los documentos administrativos pertinentes dentro de la planificación de la Universidad.
- d) Preparar las propuestas de resolución sobre reclamaciones, recursos y otros procedimientos de revisión, así como en materia disciplinaria, para su decisión por los órganos competentes dentro del plazo establecido.
- e) Realizar las actuaciones en plazo respecto a la representación y defensa de la Universidad en los procedimientos administrativos y judiciales en los que sea parte.
- f) Asistir a las sesiones de las Mesas de Contratación en el tiempo señalado en las convocatorias así como el resto de comisiones y órganos colegiados de los que sean miembros.
- g) Asistir a las reuniones en las que se requiera la presencia de alguno de los integrantes de la Asesoría Jurídica.





## Indicadores para el seguimiento de compromisos

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Asesoría Jurídica:

- a) Porcentaje de informes jurídicos realizados en relación con los solicitados.
- b) Porcentaje de revisiones de convenios y contratos y porcentaje de pliegos de cláusulas administrativas particulares realizados en relación a los solicitados.
- c) Porcentaje de normativa de carácter interno (y otros documentos jurídicos) realizada en relación a la solicitada.
- d) Porcentaje de propuestas de resolución preparadas en relación a las solicitadas.
- e) Porcentaje de actuaciones relacionadas con la representación y defensa de la Universidad de Burgos realizadas dentro de plazo.
- f) Porcentaje de asistencia a las Mesas de Contratación en relación a las convocadas así como a otras reuniones a las que fueren convocados los integrantes de los Servicios Jurídicos de la UBU.

## Medios para dar a conocer la carta

Una copia de la misma será remitida por correo electrónico a todos los miembros de los Servicios Jurídicos de la UBU.

La página web de los Servicios Jurídicos permite consultar y descargar los contenidos de la Carta de Servicios.



## Medidas de subsanación o compensación

Cuando un usuario manifieste que se ha incumplido alguno de los compromisos de calidad de los asumidos en esta carta, una vez se haya comprobado el hecho, la Asesoría Jurídica le comunicará las razones por las que el incumplimiento se haya producido, así como las medidas adoptadas para su subsanación.

## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Los usuarios podrán hacer llegar a la Asesoría Jurídica sus quejas y sugerencias sobre la prestación de los servicios que tiene encomendados mediante escrito dirigido a la Secretaría General o a la Asesoría Jurídica de la Universidad de Burgos.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Burgos recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. La contestación será remitida a la persona interesada de forma personalizada en el plazo de un mes.

## Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios de la Asesoría Jurídica y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones.



Los usuarios pueden enviar su propuesta de mejora o solicitar su participación directa en los equipos de trabajo de revisión de la presente Carta a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [secjur@ubu.es](mailto:secjur@ubu.es)

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

Esta Carta de Servicios fue elaborada por los miembros de los Servicios Jurídicos de la UBU concluyendo el plan de trabajo el 23 de marzo de 2012.

Su contenido fue revisado y ratificado por el Secretario General de la Universidad y por el Gerente de la UBU el 23 de marzo de 2012.

La Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU 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. Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El contenido de la Carta se revisa bianualmente 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 la Asesoría Jurídica.

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

La metodología a utilizar en la revisión será similar a la seguida durante su elaboración.



## UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don JOSÉ MARÍA GARCÍA-MORENO GONZALO en calidad de SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS y como Responsable Funcional de los SERVICIOS JURÍDICOS de la Universidad de Burgos , 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 23 de marzo de 2012



SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Firmado: José María García-Moreno Gonzalo



## UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don ENRIQUE DE SIMÓN GARCÍA-VICENTE en calidad de GERENTE DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS y como Responsable Orgánico de los SERVICIOS JURÍDICOS de la Universidad de Burgos 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 23 de marzo de 2012



GERENTE DE LA UNIVERSIDAD

Firmado: Enrique de Simón García-Vicente