

CARTA DE SERVICIOS

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS HISTÓRICAS Y GEOGRAFÍA



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

Identificación de la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía.	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.....	6
Misión.....	7
Visión.....	7
Servicios que presta	8
Información de contacto	9
Normativa reguladora	10
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio.....	11
Compromisos de calidad e indicadores para el seguimiento.....	12
Medios para dar a conocer la carta.....	15
Participación de los usuarios: sugerencias, quejas y reclamaciones. Medidas de subsanación o compensación	16
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.	17



Identificación de la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía

La vigente Ley Orgánica de Universidades, en su versión consolidada 4/2007 de 12 de abril, señala que los Departamentos son parte integrante de la estructura universitaria, junto a Escuelas, Facultades e Institutos Universitarios de Investigación (art. 7). Define a los departamentos como las unidades de docencia e investigación encargadas de coordinar las enseñanzas de uno o varios ámbitos del conocimiento en uno o varios centros, de acuerdo con la programación docente de la universidad, de apoyar las actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado, y de ejercer aquellas otras funciones que sean determinadas por los estatutos (art. 9).

Los Estatutos de la Universidad de Burgos, aprobados por Acuerdo 262/2003, de 26 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, tras reconocer a los departamentos como parte integrante de la estructura de la Universidad (art. 17), establecen que son los órganos encargados de promover el estudio y la investigación universitarios y de coordinar las enseñanzas de una o varias áreas de conocimiento en uno o varios Centros, de acuerdo con la programación docente de éstos. (art. 24) Forman parte de los departamentos y podrán participar activamente en su gobierno, el personal docente e investigador adscrito, los estudiantes matriculados en materias impartidas por las áreas en él integradas y el personal de administración y servicios adscrito al mismo (art. 25). La estructura de los departamentos se articula en torno a las áreas de conocimiento científico, técnico o artístico según criterios de afinidad, y agrupan a los docentes e investigadores cuyas especialidades se corresponden con tales áreas. Cada área de conocimiento cuenta con un Director, que es el representante de la misma (art. 27).

El Reglamento de Régimen Interno del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Burgos el 6 de marzo de 2009, establece que su sede está en la Facultad de Humanidades y Educación,



al ser el Centro en el que desarrolla la mayor parte de su labor docente (art. 2) y que sus Áreas de Conocimiento son las siguientes (art. 3.2):

Análisis Geográfico Regional	Historia Contemporánea
Antropología Social	Historia de América
Arqueología	Historia del Arte
Ciencias y Técnicas Historiográficas	Historia Medieval
Comunicación Audiovisual y Publicidad	Historia Moderna
Geografía Humana	Paleontología
Historia Antigua	Prehistoria

La Exposición de Motivos de la Ley de Creación de la Universidad de Burgos (Ley 12/1994, de 26 de mayo) establecía que los estudios vinculados con el Patrimonio Histórico, de acuerdo con el propio contexto cultural burgalés y en el marco de la nueva dimensión europea, constituían uno de los ámbitos de las humanidades hacia el que se orientaba la nueva institución.

La implicación del Departamento en los estudios de Patrimonio Histórico se ha visto renovada en el EEES con la implantación del Grado en Historia y Patrimonio, en cuyo seno se da un gran impulso a los estudios relacionados con la Evolución Humana, reflejo del impacto y repercusión mundial de los hallazgos de los Yacimientos de Atapuerca y su condición estratégica para la Universidad de Burgos.

La integración del Área de Comunicación Audiovisual y Publicidad en el Departamento ha tenido continuidad con un nuevo Grado en Comunicación Audiovisual en el marco del EEES para dar respuesta adecuada a los nuevos retos de la sociedad de la tecnología de la información y del conocimiento.

La implantación de un Máster Universitario en Patrimonio y Comunicación, la participación en un Máster Interuniversitario en Evolución Humana, en un Máster Interuniversitario en Historia Medieval, en un Máster Interdepartamental en Enoturismo, así como la participación del Departamento en estudios de Turismo, Educación, Ciencias Políticas, Economía y Derecho, conforman una actividad docente con notable repercusión en la Universidad y sociedad burgalesa.



Dicha actividad viene refrendada y sostenida por la actividad investigadora del profesorado, tanto individual como colectiva, en torno a grupos de investigación interdisciplinares, así como una frecuente labor de difusión con la celebración de conferencias y reuniones científicas a través de jornadas y congresos.

El Departamento de Ciencias Históricas y Geografía tiene adscrito un puesto de apoyo administrativo en la Relación de Puestos de Trabajo del personal de administración y servicios desde la creación de la Universidad de Burgos. A partir del año 2000, dicho puesto se denominó Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía.

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía de la Universidad de Burgos.

La Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía, responsable de esta Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.



Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía ha procurado desde su creación promover un **servicio de calidad** y convertirse en una **organización excelente**, tanto para sus usuarios como para las personas que desarrollan su actividad en la misma.

La definición y puesta en práctica de la Carta de Servicios en esta Secretaría Administrativa se conciben como un medio para **comunicar** los **servicios** que se prestan, **asumir** los **compromisos** que de ellos se derivan y, en definitiva, para **mejorar de forma continua** el servicio debido a nuestros usuarios, procurando que no se limite a una mera declaración de intenciones.

Esta 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

La misión de la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía es el apoyo administrativo a las actividades e iniciativas docentes e investigadoras de su profesorado, asesorando e informando a la dirección y a sus miembros, participando en conexión con las unidades y servicios de la Universidad y atendiendo a estudiantes y usuarios externos como destinatarios de dicha actividad.

Visión

La Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía desea desarrollar su actividad con profesionalidad, formando parte indispensable de dicha actividad la formación para la actualización de conocimientos y la mejora continua. Pretende que el hábito de la proactividad forme parte de su quehacer diario, siendo elementos imprescindibles del mismo la iniciativa para la resolución de problemas y la adecuada comunicación con los demás. Considera que la coordinación con otras unidades y servicios de la Universidad es fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución. Y persigue que su actividad esté orientada a la satisfacción del cliente, con respeto y valoración de la diversidad de personas, contextos y situaciones, y con capacidad de anticipación a los cambios del entorno.



Servicios que presta

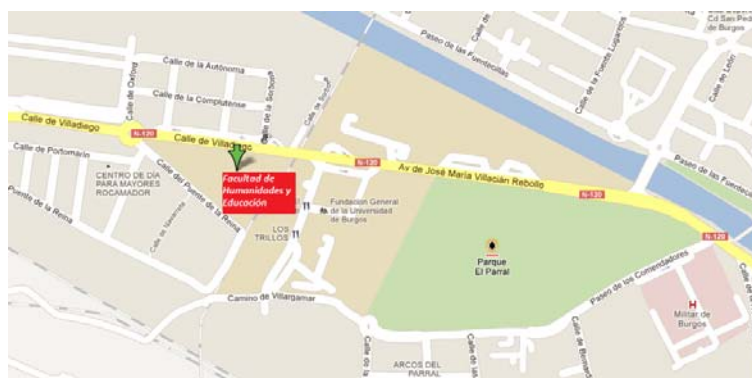
Respecto de los que se asumen compromisos:

- Atención, información y asesoramiento
- Gestión administrativa de la actividad docente del Departamento (Plan de Organización Docente –POD- y Sistema de Organización Académica-SOA-)
- Gestión del presupuesto:
 - Tramitación de facturas
 - Información de ejecución
- Publicación y actualización en la web e intranet del Departamento
- Gestión administrativa de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Personal Docente e Investigador (PDI):
 - Modificaciones
 - Concursos
 - Informes para la Evaluación y Acreditación
- Participación en Comisiones relacionadas con la actividad departamental



Información de contacto

- Horario de atención al usuario:
Con carácter general, de 9 a 14 h., de Lunes a Viernes
- Medios y lugares de atención al público
 - Despacho nº 280, Facultad de Humanidades y Educación
 - Teléfono 947258855
 - Correo electrónico histgeo@ubu.es
- Página web:
<http://www.ubu.es/ubu/cm/temas/DepHistgeo>
- Dirección postal:
Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía
Facultad de Humanidades y Educación
C/ Villadiego s/n
09001 BURGOS
- Plano de ubicación



- Autobuses urbanos:
 - Línea 5 Barrio del Pilar-Río Vena- G3
 - Línea 7 Barrio del Pilar-Río Vena-G2
 - Línea 39 Barrio del Pilar-Pozanos-G3
 - Línea 23 Plaza del Mío Cid-Parralillos
 - Línea 80 Universidad-Gamonal-Estación FF.CC.



Normativa reguladora

Aplicable a los servicios de la carta, sin carácter exhaustivo:

- Ley Orgánica de Universidades (Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril)
- Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León
- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (y posteriores modificaciones)
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público
- Ley 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos
- Estatutos de la Universidad de Burgos (Acuerdo 262/2003, de 26 de diciembre, de la Junta de Castilla y León)
- Reglamento de Régimen Interno del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía de la UBU (Consejo de Gobierno de 6 de marzo de 2009)
- Reglamento de la UBU para el acceso a cuerpos de funcionarios docentes universitarios (Consejo de Gobierno de 18 de mayo de 2009) modificado por Resolución Rectoral de 15 de junio de 2010
- Reglamento de la UBU para la provisión de plazas de PDI interino, contratado temporal en régimen de derecho laboral y para la provisión urgente de plazas por necesidades sobrevenidas (Consejo de Gobierno de 4 de mayo de 2005)
- Normativa económica y financiera de la UBU (Consejo de Gobierno de 23 de junio de 2006)
- Presupuesto de la Universidad de Burgos (vigente en cada ejercicio económico)
- Plan de Organización Docente de los Títulos Oficiales de Grado y Máster (vigente en cada curso académico)
- Calendario del Sistema de Organización Académica –SOA– (vigente en cada curso académico)

La Universidad de Burgos, además, cuenta en su página web con un apartado de normativa <http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa> donde se recogen los textos más destacados que afectan a la Institución.



Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

Derechos:

- Conocer la identidad del responsable de la Secretaría Administrativa del Departamento.
- Recibir información completa sobre las condiciones del servicio.
- Recibir información y asesoramiento personalizado.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Cualesquiera otros que les reconozca el ordenamiento jurídico.

Obligaciones:

- Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía.
- Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y el personal de la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.



Compromisos de calidad e indicadores para el seguimiento

Servicios	Compromiso de calidad	Indicador Asociado (fórmula de cálculo)	Meta	Responsable Cálculo / Recogida Datos	Frecuencia Cálculo	Frecuencia Recogida de datos
Atención, información y asesoramiento	Responder a las solicitudes de información y asesoramiento sobre actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado que requieran actuación inmediata, en un plazo máximo de 1 día laborable desde su recepción	Cumplimiento del plazo de respuesta a las solicitudes sobre actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado que requieran actuación inmediata (número de respuestas realizadas en un día o menos, entre el número total de respuestas a las solicitudes sobre actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado que requieran actuación inmediata)	100%	Secretaría Administrativa Departamento	Anual	En el momento en el que se responda a la solicitud
Gestión administrativa de la actividad docente del Departamento (POD y SOA)	Realizar las gestiones necesarias en el plazo máximo de 1 día laborable, para que cualquier modificación tenga reflejo en SOA	Cumplimiento del plazo de comunicación al Coordinador del SOA (número de comunicaciones realizadas en un día o menos, entre el número total de comunicaciones realizadas)	100%	Secretaría Administrativa Departamento	Anual	Cuando se comuniquen las modificaciones al Coordinador SOA



Gestión del presupuesto: tramitación de facturas e información de ejecución	Revisar y registrar las facturas garantizando que cumplen con la normativa vigente	Porcentaje de casos con la conformidad del Auditor Interno en el examen de las cuentas justificativas de Caja Fija (número de facturas conformadas sin incidencias entre el número total de facturas revisadas)	100%	Secretaría Administrativa Departamento	Anual	Anual
	Grabar facturas en la aplicación informática en un plazo máximo de 1 día laborable desde su recepción.	Cumplimiento del plazo de grabación de facturas en la aplicación informática. Se fechará la factura al dorso y en la aplicación informática se comprobará la fecha de grabación (número de facturas grabadas en un día o menos entre el número total de facturas recibidas)	100%	Secretaría Administrativa Departamento	Anual	Cuando se entreguen las facturas al Administrador del Centro
	Enviar informes de ejecución del presupuesto en un plazo máximo de 1 día laborable desde la solicitud	Porcentaje de cumplimiento del plazo de envío de informes de ejecución de presupuesto (número de informes enviados en un día o menos entre el número total de informes solicitados)	100%	Secretaría Administrativa Departamento	Anual	En el momento en el que se envíe el informe
Publicación y actualización en la web e intranet del Departamento	Revisar la web e intranet una vez, al menos, cada 15 días	Porcentaje de cumplimiento del plazo de revisión de la web e intranet. En la web e intranet habrá un epígrafe llamado "Fecha de actualización" para comprobar el cumplimiento del compromiso (número de revisiones realizadas en 15 días o menos entre el número total de revisiones)	100%	Secretaría Administrativa Departamento	Anual	En el momento en que se revise



	Informar inmediatamente a los usuarios sobre las actualizaciones de interés realizadas	Número de comunicaciones sobre las actualizaciones de interés realizadas en un día o menos, entre el número total de actualizaciones de interés comunicadas.	100%	Secretaría Administrativa Departamento	Anual	En el momento en el que se comunique
Gestión administrativa de la RPT del PDI: modificaciones, concursos, informes para la evaluación y acreditación	Elaborar informes para la evaluación y/o acreditación de profesores en un plazo máximo de 1 día laborable desde la recepción de la solicitud	Tiempo transcurrido entre la solicitud y la presentación a la firma del Director del Departamento (número de informes elaborados en 1 día o menos entre el número total de informes elaborados).	100%	Secretaría Administrativa Departamento	Anual	En el momento en el que se elabore
Participación en comisiones relacionadas con la actividad departamental	Facilitar normativa y/o documentación pertinente para el desarrollo de comisiones con una antelación mínima de 2 días laborables	Porcentaje de cumplimiento del plazo de entrega de documentos para el desarrollo de Comisiones (número de sesiones en las que la normativa y/o documentación ha estado disponible antes de 2 días laborables o más, entre el número total de sesiones celebradas)	100%	Secretaría Administrativa Departamento	Anual	En el momento en el que se facilita



Medios para dar a conocer la carta

El contenido de esta Carta de Servicios, así como la información recabada durante su elaboración y posteriores revisiones, será remitida por correo electrónico a todos los miembros del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía, y se dará cumplida información de la misma en el Consejo de Departamento.

Los documentos de trabajo elaborados durante su desarrollo, así como la versión definitiva de la Carta, estarán disponibles en la Intranet del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía, en el apartado reservado a la Comisión de Garantía Interna de Calidad, para que puedan ser consultadas por sus miembros.

La página web del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía permitirá consultar y descargar los contenidos de la Carta.



Participación de los usuarios: sugerencias, quejas y reclamaciones. Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios podrán proponer mejoras en los servicios de la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía y/o en los contenidos de esta Carta a través del formulario que se halla disponible en la página web del Departamento para recoger sugerencias, quejas y reclamaciones: http://www.ubu.es/ubu/cm/ubu/jspContainer?jspalias=buzon_histgeo

Las sugerencias recibidas serán analizadas por la persona responsable de la Secretaría Administrativa, en colaboración con la dirección del Departamento, con objeto de identificar posibles mejoras en su prestación.

Las quejas y reclamaciones serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de 48 horas.

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por la Secretaría Administrativa del Departamento no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del formulario arriba mencionado. Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, el responsable de la Secretaría Administrativa del Departamento mantendrá una reunión con la persona afectada para informarle de las medidas de subsanación o compensación a adoptar en orden a corregir la deficiencia identificada en el servicio.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta carta de servicios fue **elaborada** por el equipo de trabajo designado a tal efecto por la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía, con fecha 15 de noviembre de 2011.

Su contenido fue **revisado** por la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía el 12 de marzo de 2012 y **ratificado** por el Director del Departamento como Responsable Funcional de la Secretaría Administrativa con fecha 20 de marzo de 2012 y por el Gerente como Responsable Orgánico el 23 de marzo de 2012.

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 revisará periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado "Compromisos de calidad e indicadores para el seguimiento", y a través del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

Anualmente, se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos que se publicará en la página web del Departamento.

El contenido de la Carta **se revisará 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 la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía.

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, se procederá a actualizar su contenido.

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



UNIVERSIDAD DE BURGOS

D. Federico Sanz Díaz, en calidad de Director del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía y Presidente de su Comisión de Garantía Interna de Calidad, y como Responsable Funcional de la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía, 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



Federico Sanz Díaz



UNIVERSIDAD DE BURGOS

D. Enrique de Simón García-Vicente, en calidad de Gerente de la Universidad de Burgos y como Responsable Orgánico de la Secretaría Administrativa del Departamento de Ciencias Históricas y Geografía, 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



Enrique de Simón García-Vicente