

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE INSPECCIÓN



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

| | |
|---|----|
| Identificación del Servicio de Inspección | 3 |
| Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta | 3 |
| Misión del Servicio de Inspección | 4 |
| Visión del Servicio de Inspección | 4 |
| Servicios que presta | 5 |
| Información de contacto: | 7 |
| Normativa reguladora del Servicio de Inspección: | 8 |
| Derechos y obligaciones del usuario del Servicio | 8 |
| Compromisos de calidad | 9 |
| Indicadores para el seguimiento de compromisos | 10 |
| Medios para dar a conocer la carta | 11 |
| Medidas de subsanación o compensación | 11 |
| Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones | 12 |
| Formas de participación de los usuarios | 12 |
| Fecha de entrada en vigor y período de vigencia. | 13 |



La Carta de Servicio del Servicio de Inspección se elabora dentro del contexto de planificación estratégica de la gestión administrativa institucional, con el objeto de ser revisada anualmente. Su finalidad es la evidenciar los compromisos que el Servicio de Inspección asume en el ámbito de la prestación de sus servicios, y servir como instrumento de mejora continua teniendo en cuenta, en todo momento, las necesidades y expectativas de sus usuarios. En este sentido, hay que señalar que los usuarios directos del Servicio tienen carácter interno (Rector, Órganos estatutarios, Vicerrectores, Órganos de gobierno de Centros y Departamentos, Jefes de Servicio y Unidad), mientras que son usuarios indirectos el conjunto de miembros de la Comunidad Universitaria y la Sociedad en general.

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

Identificación del Servicio de Inspección

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por el Servicio de Inspección de la Universidad de Burgos que, gozando de autonomía funcional para poder llevar a cabo sus actividades, depende directamente del Rector.

Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

El Servicio de Inspección ha procurado, desde su creación en enero de 2011, adecuar el nivel de calidad de sus actividades a las necesidades expresadas por sus usuarios, e informar a éstos de los compromisos adquiridos, los resultados obtenidos y de los derechos que les asisten

La definición y puesta en práctica de esta Carta de Servicio se ha tomado como un medio para:

- *Ofrecer la máxima transparencia sobre las actuaciones del Servicio.*



- *Incorporar estrategias de mejora continua e incrementar los niveles de excelencia.*
- *Aportar una respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés del Servicio.*
- *Establecer y comunicar adecuadamente la Misión del Servicio, qué servicios presta y a quién se dirige.*
- *Apoyar la política de la Universidad como promotora del desarrollo de la calidad en todos sus ámbitos.*

Misión del Servicio de Inspección

El Servicio de Inspección tiene como misión garantizar que en la prestación de los servicios universitarios se cumplen los principios de responsabilidad, eficacia y eficiencia en el uso de los recursos disponibles, así como proporcionar información sobre el funcionamiento de la Institución para la necesaria rendición de cuentas a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad y para la mejora de calidad de la gestión universitaria.

Visión del Servicio de Inspección

El Servicio de Inspección aspira a ser una unidad profesional y competente, orientada a los usuarios, a los cambios y a la mejora, que impulse y contribuya con sus aportaciones el logro de la excelencia en la gestión universitaria y que constituya un referente en el ámbito de las Unidades Inspección en las Universidades públicas españolas.

Con carácter más concreto, el Servicio de Inspección pretende constituirse en mecanismo de apoyo para la implantación y desarrollo de procesos de evaluación de la actividad docente del profesorado.



Servicios que presta

| <i>FUNCIÓN (1)</i> | <i>SERVICIO</i> |
|--|--|
| <i>A) Supervisar el funcionamiento y la adecuación de las actuaciones de los Centros, Departamentos, Servicios y Unidades de la Universidad de Burgos a la normativa vigente</i> | <i>1.- Recabar y analizar información sobre la actuación y funcionamiento de los Centros, Departamentos, Servicios y Unidades verificando el cumplimiento de las normas que regulan sus competencias</i> |
| <i>B) Controlar el cumplimiento del Encargo Docente asignado a cada profesor, incluyendo las obligaciones docentes y de tutoría o asistencia al alumnado, y en su caso las obligaciones de permanencia del PDI en la forma que se determine en la normativa vigente</i> | <i>2.- Recabar y analizar datos sobre el cumplimiento de las obligaciones del PDI</i> |
| <i>C) Colaborar con los Centros y Departamentos, a través de los Decanos y Directores de Centro y los Directores de Departamentos, en el control del cumplimiento de la programación académica, así como supervisando que se desarrollen los horarios y espacios físicos asignados</i> | <i>3.- Recabar y analizar datos sobre el cumplimiento de la programación académica</i> |
| <i>D) Colaborar con los Centros, Departamentos, Servicios y Unidades a través de sus respectivos responsables en el control del cumplimiento de sus obligaciones del PAS que tenga asignado</i> | <i>4.- Recabar y analizar datos sobre el cumplimiento de las obligaciones del Personal de Administración y Servicios</i> |



| | |
|---|--|
| <i>E) Informar al Rector de posibles disfuncionalidades y conductas sancionables en que pudiera haber incurrido algún miembro del PDI o del PAS, para que éste, en su caso, incoe los correspondientes expedientes disciplinarios</i> | <i>5.- Realizar informaciones reservadas encomendadas por el Rector para la propuesta a éste de incoación de expedientes disciplinarios</i> |
| <i>F) Realizar el seguimiento de las propuestas de mejora, instrucciones de actuación y medidas correctoras</i> | <i>6.- Elaborar y presentar los Informes de Inspección y la Memoria Anual del Servicio</i> |
| <i>G) Elaboración de informes y estadísticas que permiten mejorar el funcionamiento de los órganos inspeccionados</i> | <i>7.- Emitir informes requeridos por los órganos de gobierno de la Universidad, así como responder a las demandas de asesoramiento y consultas realizadas al Servicio por cualquier miembro de la comunidad universitaria</i> |
| <i>H) Cualquiera otra que le atribuye el Rector</i> | |

(1) Las funciones están recogidas del Reglamento del Servicio de Inspección aprobado por Resolución de 22 de diciembre de 2010



Información de contacto:

- *Dirección postal:*

UNIVERSIDAD DE BURGOS
SERVICIO DE INSPECCIÓN
Edificio Administración y Servicios
C/ Don Juan de Austria, 1
09001Burgos

Tel.: 947 25 88 88

FAX: 947 25 87 54

inspector.servicio.inspector@ubu.es

<http://www.ubu.es/es/servicioinspeccion>

- *Forma de acceso:* el Servicio de Inspección se halla situado en la planta baja del Edificio de Administración y Servicios en el despacho nº 42
- *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

- *Plano de ubicación (Vamos a portar un plano de ubicación del edificio de servicios centrales)*



- *Horario de atención al usuario:* de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas (se podrá concertar cita por las tardes de 17:00 a 19:00 con el Inspector o bien con el Director del Servicio).



Normativa reguladora del Servicio de Inspección:

La Unidad se rige fundamentalmente por Resolución de 22 de diciembre de 2010 de la Secretaría General de la Universidad de Burgos por la que se ordena la publicación del Reglamento del Servicio de Inspección (BOCyL de 3 de enero de 2011).

Otras normativas directamente aplicables son:

- Estatutos de la Universidad (art. 129.4)*
- Real Decreto 898/1985 de 30 de abril de régimen de Catedráticos y Profesores Titulares de Universidad (art. 16)*

La Universidad de Burgos cuenta además en su página web con un apartado de Normativa donde se recogen los textos más destacados que afectan a la Institución:

<http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa>

Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

Derechos:

Recibir información completa sobre las condiciones del servicio y el estado de los expedientes en los que sean interesados.

Recibir información y asesoramiento personalizado.

Ser tratados con el debido respeto y consideración.

Conocer la identidad del personal que tramita los procedimientos en los que sean parte.

Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.

Respeto a los principios de privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal obrante en el Servicio de Inspección.

Participar activamente en los procesos de evaluación del Servicio para la mejora continua, mediante los mecanismos que se establezcan al efecto.

Cualesquiera otros que les reconozcan la normativa vigente.



Obligaciones:

Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos de la Universidad

Comparecer ante el Servicio de Inspección en la forma que éste determine.

Colaborar con las actividades encomendadas al Servicio de Inspección en orden a la mejora de la calidad de los servicios.

Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.

Compromisos de calidad

El Servicio de Inspección asume los siguientes compromisos de calidad en consonancia con las expectativas expresadas por los usuarios:

1.- Elaborar y presentar memorias e informes fiables, precisos y comprensibles. El objeto de este compromiso lo constituyen los informes semestrales (generales o desagregados) sobre la actividad inspectora del Servicio, la Memoria de carácter anual y los distintos informes y estudios solicitados por los órganos de dirección de la Universidad.

Indicador: *número de errores cometidos en los informes emitidos.*

2.- Proteger la privacidad y la confidencialidad de los datos que obran en el Servicio de Inspección.

Indicador: *porcentaje de quejas o reclamaciones sobre privacidad y confidencialidad de los datos.*

*3.- Responder a peticiones de información y/o de asesoramiento en el plazo máximo de **2 días laborables**. Las peticiones se refieren a las formuladas al Servicio por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria en el ámbito de las competencias y actividades atribuidas al Servicio.*

Indicador: *porcentaje de peticiones de información o asesoramiento contestadas satisfactoriamente en plazo.*



4.- Obtener una mayor capacitación del personal para el desempeño de sus actividades a través de actividades de formación anual de reciclaje y perfeccionamiento. Para ello se establece un mínimo de **30 horas anuales** de formación recibidas por el personal del Servicio.

Indicador: número de horas de formación anuales

Indicadores para el seguimiento de compromisos

El establecimiento de una serie de **indicadores** nos permite medir el rendimiento del Servicio de Inspección y comprobar si el resultado de las actividades se está ajustando a los estándares definidos.

| INDICADOR | FORMULA | META | RESPONSABLE | FRECUENCIA | FRECUENCIA DE RECOGIDA DE DATOS |
|--|---|------|---|------------|--|
| Errores cometidos en informes emitidos | Número de errores | < 20 | Director del Servicio Inspector del Servicio | Anual | Al finalizar cada semestre. |
| Porcentaje de quejas y reclamaciones al respecto de la obligación de privacidad/confidencialidad | Nº de quejas y reclamaciones presentadas al respecto / por nº de quejas y reclamaciones presentadas x 100 | 10% | Director del Servicio Inspector del Servicio | Anual | Al finalizar cada semestre |
| Porcentaje de peticiones de información y/o asesoramiento contestadas en plazo | Nº de peticiones atendidas en plazo / nº total de consultas atendidas x 100 | 90% | Director del Servicio Inspector del Servicio | Anual | Al comienzo de cada curso académico (septiembre) |



| | | | | | |
|---|-----------------|----|---|-------|--|
| Número de horas anuales de formación del personal | Número de horas | 30 | Director del Servicio Inspector del Servicio | Anual | Al comienzo de cada curso académico (septiembre) |
|---|-----------------|----|---|-------|--|

El Servicio de Inspección se compromete a elaborar anualmente un informe sobre los resultados obtenidos que, además, se comunicarán externa e internamente a través de la página web del Servicio.

Medios para dar a conocer la carta

El contenido de la presente Carta, así como los resultados obtenidos y las posteriores revisiones, serán comunicados a todos los usuarios directos del Servicio a través de correo electrónico. Así mismo, los datos y el contenido de la Carta estarán disponibles para su consulta por parte de la Comunidad Universitaria y, en general, por parte de la Sociedad en la página web del Servicio.

Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por el Servicio de Inspección no se ajusta a los compromisos recogidos en la Carta, podrán presentar una queja o reclamación a través de los mecanismos para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Analizada la queja o reclamación, siempre que se confirme el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, se procederá de la siguiente forma:

- *El Director del Servicio enviará una carta al usuario indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada.*
- *Posteriormente, se realizará un seguimiento para la subsanación de la deficiencia, comunicando el resultado al usuario reclamante.*

El incumplimiento de los compromisos adquiridos no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración



Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

El Servicio de Inspección dispone de varios mecanismos para recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones:

- *Buzón de sugerencias:* <http://www.ubu.es/es/servicioinspeccion/destacados-servicio-inspeccion/consultas-sugerencias>
- *Correo electrónico:* inspector.serv.inspeccion@ubu.es ; director.serv.inspeccion@ubu.es
- *Teléfono:* 947 258888
- *Fax:* 947 258754
- *Atención personalizada a través de entrevistas, visitas de inspección y visitas de cortesía.*

El Servicio de Inspección responderá a la queja o reclamación presentada en el plazo máximo de un día laborable.

Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios prestados y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema establecido para recoger sugerencias, quejas y reclamaciones.

Los usuarios tienen a su disposición periódicamente encuestas de evaluación del servicio prestado.

Los usuarios pueden enviar sus propuestas 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: inspector.serv.inspeccion@ubu.es



Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

*Esta carta de servicios fue **elaborada** por los miembros del Servicio de Inspección en el primer trimestre de 2012.*

*Su contenido fue **revisado y ratificado** por el Director del Servicio de Inspección.*

*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.

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

*El contenido de la Carta se **revisa anualmente** 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 Inspección*

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 es similar a la seguida durante su elaboración.



UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don Enrique Simón García-Vicente en calidad de Gerente y como Responsable Orgánico del Servicio de Inspección 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 16 de abril de 2012

Firmado: Enrique Simón García-Vicente



UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don Alfredo Bol Arreba en calidad de Vicerrector de Profesorado y como Responsable Funcional del Servicio de Inspección 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 16 de abril de 2012

Firmado: Alfredo Bol Arreba