

CARTA DE SERVICIOS

UBUESTUDIANTES



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

Identificación de Ubuestudiantes	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta	3
Misión del Servicio de Información y Extensión Universitaria	4
Visión del Servicio de Información y Extensión Universitaria	4
Servicios que presta	5
Información de contacto	6
Normativa reguladora del Servicio	8
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio	9
Compromisos de calidad	10
Indicadores para el seguimiento de compromisos	12
Medios para dar a conocer la carta	14
Medidas de subsanación o compensación	15
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones	16
Formas de participación de los usuarios	16
Información adicional	17
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.	18



Identificación Ubuestudiantes

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por Ubuestudiantes de la Universidad de Burgos.

Ubuestudiantes se encuadra dentro del Servicio de Información y Extensión Universitaria adscrito al Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria.

La dirección del Servicio de Información y Extensión Universitaria, 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

Ubuestudiantes elabora esta Carta de Servicios como un medio para mejorar continuamente el servicio prestado a nuestros usuarios, para **comunicar** los **servicios** que se prestan y los **compromisos** que se asumen en su prestación, procurando con la colaboración de todas las personas del Servicio, 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 de Ubuestudiantes

Informar, atender y orientar al estudiante en todos los aspectos de su vida universitaria, así como gestionar las ayudas al estudio financiadas por la Universidad de Burgos y las becas de colaboración.

Visión del Ubuestudiantes

Ser el punto de información universitaria y gestión unificada de becas.



Servicios que presta

1. Información

- Atención y orientación al estudiante en sus demandas de información de forma presencial, telefónica, correo electrónico y redes sociales.
- Informar y orientar sobre aspectos y trámites administrativos relacionados con acceso a la universidad, admisión, matrícula, reconocimiento de créditos, traslado de expediente...
- Informar y orientar sobre la oferta educativa: grados, másteres, doctorados, títulos propios, salidas profesionales, formación complementaria cursos, formación permanente, idiomas, actividades culturales y deportivas...
- Informar sobre becas y ayudas al estudio ofertadas por distintos organismos: Universidad de Burgos, Ministerio de Educación Cultura y Deporte, Junta de Castilla y León,...prácticas en empresas, movilidad universitaria, empleo.
- Informar sobre el alojamiento universitario
- Difundir la información del Instituto de la Juventud de la Junta de Castilla y León como miembro Miembro de la Red de Servicios de Información Juvenil de la Junta de Castilla y León, Punto de Información Juvenil (PIJ).
- Difundir la información de la Universidad: grados, másteres, doctorado, estudios propios, cursos, congresos..., a través de redes sociales, web, correos masivos, sms, publicidad, sala de consulta
- Dar a conocer la Universidad de Burgos a futuros alumnos: Ferias del Estudiante, Jornadas de Puertas Abiertas, Jornada de Bienvenida, charlas en Centros de Enseñanza Secundaria y visitas a la Universidad

2. **Gestión de becas:** ayudas al estudio convocadas por la Universidad de Burgos, becas de colaboración, ayudas a deportistas de alto nivel, becas de colaboración con departamentos, becas de inserción laboral.

3. Gestión préstamo de bicicletas

4. Gestión de la bolsa de alojamiento



Información de contacto:

- **Dirección:**

Universidad de Burgos

Edificio de Administración y Servicios

UBUESTUDIANTES

C/ Don Juan de Austria, 1. Planta baja - 09001 Burgos

Teléfonos: 947 25 87 00 / 947 25 87 42

Fax: 947 25 87 54

Web: <http://www.ubu.es/ubuestudiantes>

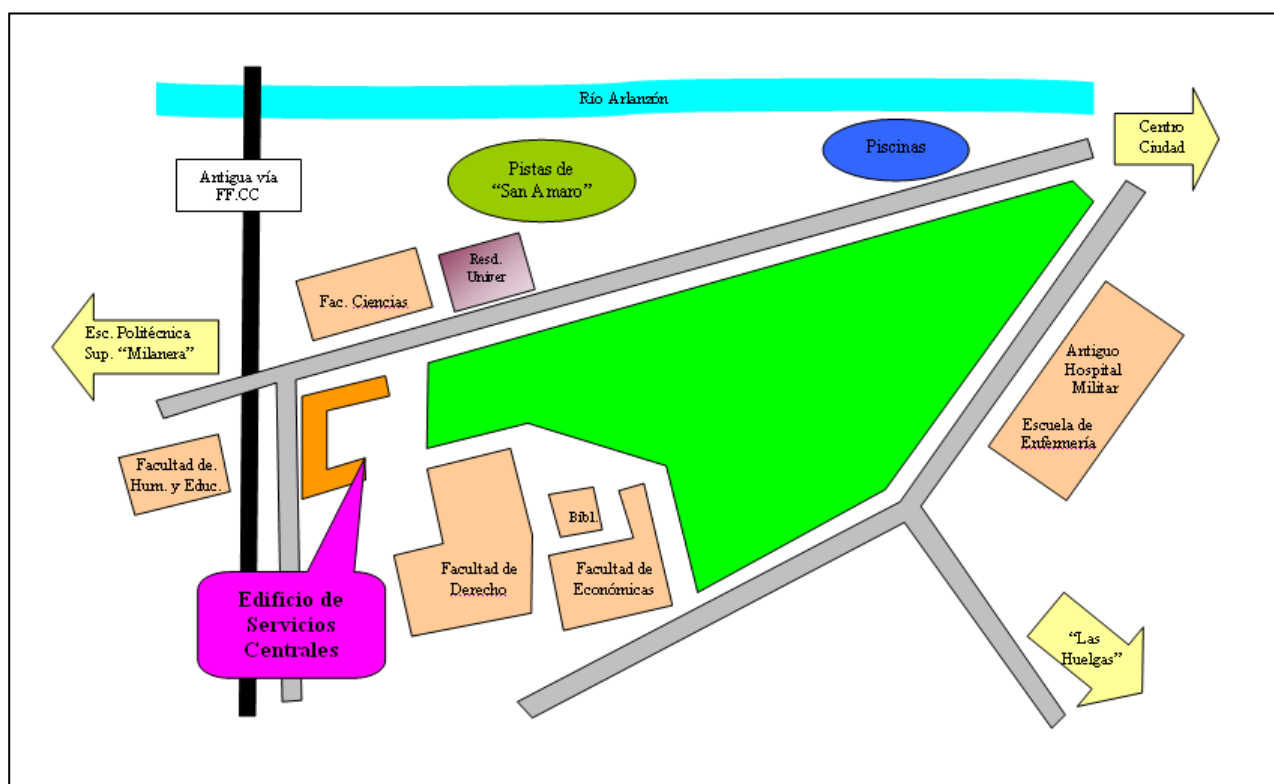
Correo electrónico: ubuestudiantes@ubu.es

Twitter:UBUEstudiantes

- **Horario de atención al usuario**

De 9 a 14 horas de lunes a viernes

- **Plano de ubicación**





- **Cómo llegar:**

- Tren: Tel.: 902 240 202 Información RENFE: <http://www.renfe.es/>
- Autobuses interurbanos: Compañía ALSA Tel.: 902 422 242
- Autobuses urbanos: líneas 5, 7, 23, 39, 80 y 81
Web: www.aytoburgos.es



Normativa reguladora de Ubuestudiantes

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre. BOE 24 de diciembre de 2001
- Ley Orgánica de Modificación a la Ley de Universidades 4/2007, de 12 de abril. BOE 13 de abril de 2007
- Estatuto de la Universidad de Burgos, Acuerdo 262/2003, de 26 de diciembre. BOE 29 de diciembre de 2003
- Estatuto del Estudiante Universitario, Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre. BOE 31 de diciembre de 2010.

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 de los usuarios:

- Recibir información y orientación personalizada.
- 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.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en el Servicio, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a la información y orientación académica y sobre actividades de extensión universitaria, alojamiento universitario, deportivas y otros ámbitos de vida saludable.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Obligaciones de los usuarios:

- Respetar a los miembros del Servicio.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones del Servicio.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.



Compromisos de calidad

SERVICIO	COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR ASOCIADO
Atención y orientación al estudiante en sus demandas de información de forma presencial, telefónica, correo electrónico y redes sociales.	Poner a disposición medios que permitan al usuarios solicitar información las 24 horas	Tasa de disponibilidad de medios
<p>Informar y orientar sobre aspectos y trámites administrativos relacionados con acceso a la universidad, admisión, matrícula, reconocimiento de créditos, traslado de expediente...</p> <p>Informar y orientar sobre la oferta educativa: grados, másteres, doctorados, títulos propios, salidas profesionales, formación complementaria cursos, formación permanente, idiomas, actividades culturales y deportivas...</p> <p>Informar sobre becas y ayudas al estudio ofertadas por distintos organismos: Universidad de Burgos, Ministerio de Educación Cultura y Deporte, Junta de Castilla y León,...prácticas en empresas, movilidad universitaria, empleo.</p>	Proporcionar información completa sobre aspectos y trámites administrativos(acceso, admisión traslado expediente...), oferta educativa, becas y ayudas, alojamiento universitario	Número de consultas derivadas
Difundir la información del Instituto de la Juventud de la Junta de Castilla y León como miembro Miembro de la Red de Servicios de Información Juvenil de la Junta de Castilla y León, Punto de Información Juvenil (PIJ).	Revisar semanalmente que la información del PIJ está vigente en el tablón de anuncios	Plazo de revisión
Difundir la información de la Universidad: grados, másteres, doctorado, estudios propios, cursos, congresos..., a través de redes sociales, web, correos masivos, sms, publicidad, sala de consulta	Difundir información de interés para el estudiante a través de Twitter, web, correos masivos, SMS, sala de consulta.	Número de canales utilizados para difundir la información
Informar y gestionar el alojamiento universitario	Revisar y actualizar antes del 30 de abril la oferta de residencias	Plazo de actualización



SERVICIO	COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR ASOCIADO
Informar y gestionar el alojamiento universitario	Mantener actualizada la bolsa de alojamiento	Número de ofertas no validadas en plazo
Gestión de becas: ayudas al estudio convocadas por la Universidad de Burgos, becas de colaboración, ayudas a deportistas de alto nivel, becas de colaboración con departamentos, becas de inserción laboral	Tramitar y resolver las becas de colaboración en plazo menor a 2 meses	Plazo de resolución
Gestión préstamo de bicicletas	Garantizar su mantenimiento	Número de reparaciones
Gestión préstamo de bicicletas	Gestionar la devolución de la fianza en el plazo máximo de 2 días	Plazo medio de tramitación de devolución de la fianza



Indicadores para el seguimiento de compromisos

Una de las principales ventajas que aporta la puesta en marcha de esta Carta de Servicios es el seguimiento a que se someten los compromisos definidos.

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DE DATOS (RESPONSABLE/FRECUENCIA)
Tasa de disponibilidad de medios	Web/correo electrónico : días que no funciona	0	Ubuestudiantes	Anual	Anual
	Presencial/teléfono: días apertura edificio – días atención servicio				Diaria
Número de consultas derivadas	Contar número de consultas derivadas	Pendiente de estimación	Ubuestudiantes	Anual	Diaria
	Encuestas de satisfacción (ferias, valoración de 0 a 5, preguntar si la información recibida ha sido completa)	4			Anual
Plazo de revisión	Número de semanas en que se ha revisado	52-semanas no laborales	Ubuestudiantes	Anual	Semanal
Número de canales utilizados para difundir la información	Contar número canales utilizados para difusión de información	>= 5	Ubuestudianes	Anual	Anual
Plazo de actualización	Desviación de días respecto al 30 de abril	0	Ubuestudiantes	Anual	Anual



Número de ofertas no validadas en plazo	Contar las ofertas que no se han podido validar en un día	0	Ubuestudiantes	Anual	Diaria
Plazo de resolución	Número de días que tardamos en resolver	< 60 días naturales	Unidad de becas	Anual	Anual
	Número de días que tardamos en resolver convocatoria ayudas al estudio	< 180 días naturales			
Número de reparaciones	Contar número de bicis revisadas	= número de bicis existentes	Ubuestudiantes	Anual	Anual
Plazo medio de devolución de fianza	Media aritmética número de días empleados para devolver la fianza	<= 2	Ubuestudiantes	Anual	Anual

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El resultado del seguimiento de los compromisos se comunicará interna y externamente a través de la página web del Servicio.



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 comunicado a todos los miembros del Servicio a través de una reunión de trabajo en la que participarán el Responsable del Servicio, junto con los miembros del equipo de trabajo.

Una copia de la misma será remitida por correo electrónico a todos nuestros usuarios.

Se editarán folletos divulgativos de los principales contenidos de la Carta para poner a disposición de todos los usuarios.

La página web de la Universidad de Burgos: <http://www.ubu.es/ubuestudiantes>, permite consultar y descargar los contenidos de la Carta.



Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por ubuestudiantes no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del formulario de sugerencias, quejas y reclamaciones disponible en:

www.ubu.es/buzon-sugerencias

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta:

- El responsable del Servicio de Información y Extensión Universitaria remitirá una carta al usuario indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio. Si fuese necesario se mantendrá una reunión con el usuario afectado para informarle de las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio.
- Cuando la atención no pueda prestarse en el tiempo comprometido, si el interesado lo desea, se recogerán de forma inmediata sus datos para que en el plazo de 48 horas el Servicio se ponga en contacto telefónico con el afectado para atender su consulta
- Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Ubuestudiantes dispone de un sistema para recoger las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones a través de:

- Un formulario disponible en su página web: www.ubu.es/buzon-sugerencias
- Correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: ubuestudiantes@ubu.es
- Escrito dirigido al responsable del Servicio de Información y Extensión Universitaria y presentado en el Registro General de la Universidad de Burgos, situado en la planta baja del Edificio de Administración y Servicios de la Universidad de Burgos, sito en C/ D. Juan de Austria nº 1. También se puede presentar en los Registros Auxiliares de la Universidad de Burgos.

Las sugerencias recibidas serán analizadas por la persona responsable del Servicio de Información y Extensión Universitaria en colaboración con las personas directamente involucradas en el servicio, con objeto de identificar posibles mejoras en su prestación.

Las quejas y reclamaciones serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de una semana, siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.

Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios del Servicio de Información y Extensión Universitaria y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones.

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

Los usuarios pueden enviar 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 ubuestudianes@ubu.es y de nuestro buzón de sugerencias:

www.ubu.es/buzon-sugerencias



Información adicional

- Ubuestudiantes es miembro del grupo SIOUs (Servicios de Información y Orientación Universitarios)
- Ubuestudiantes es Punto de Información Juvenil (PIJ) perteneciente a la Red de Servicios de Información Juvenil de la Junta de Castilla y León
- Ha colaborado en la elaboración de Guía de apoyo a tutores
- Proyectos reconocidos y financiados por el Ministerio de Educación Cultura y Deporte:
 - 1) ANDDDES
 - 2) Información y Orientación al Estudiante desde una perspectiva transversal a través del conocimiento de la universidad europea y la internacionalización de los Servicios de Información y Orientación Universitarios (SIOUs)



Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

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

Su contenido fue **revisado y ratificado** por el Vicerrectorado con competencia en materia de estudiantes.

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 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.

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.