

CARTA DE SERVICIOS

UNIDAD DE CALIDAD



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

Contenido	2
Identificación de Unidad de Calidad	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta	4
Misión de la Unidad de Calidad	5
Visión de la Unidad de Calidad	5
Valores de la Unidad de Calidad	5
Servicios que presta la Unidad de Calidad	7
Información de contacto	10
Normativa reguladora de la Unidad	11
Derechos y obligaciones del usuario de la Unidad	12
Compromisos de calidad	14
Indicadores para el seguimiento de compromisos	17
Medios para dar a conocer la carta	21
Medidas de subsanación o compensación	21
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones	22
Formas de participación de los usuarios	22
Información adicional	23
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia	25



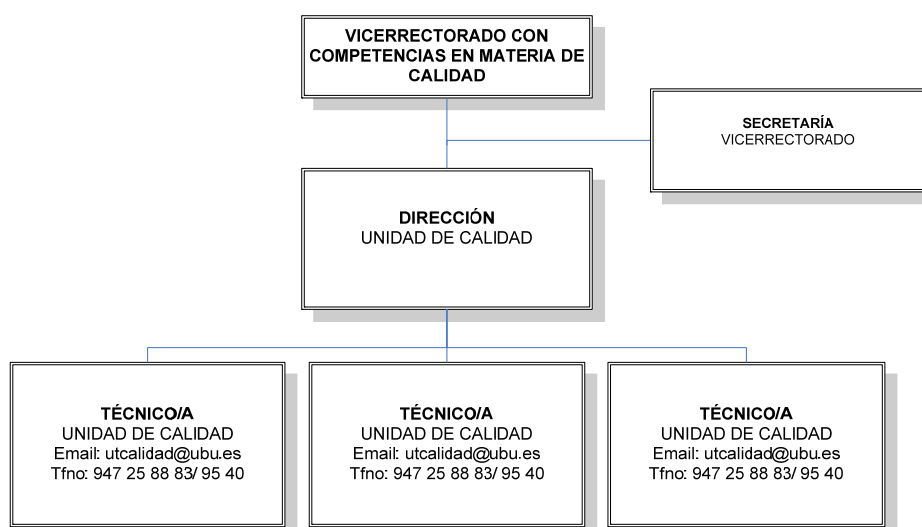
La Carta de Servicios de la Unidad de Calidad contribuye al **Objetivo General** establecido por la Universidad de Burgos para la definición e implantación de Cartas de Servicio en cada uno de los Servicios y Unidades, así como en sus Centros y Departamentos, en el *Programa de Cartas de Servicio, aprobado por el Consejo de Gobierno el 18 de octubre de 2011*, de **adaptar el nivel de calidad de sus actividades a las necesidades expresadas por sus usuarios, e informar a éstos de los compromisos adquiridos, de los resultados obtenidos y de los derechos que les asisten.**

Esta Carta de Servicios se ha elaborado siguiendo los requisitos establecidos en la *Norma UNE 93200:2008. Cartas de Servicios-Requisitos*, y en la *Guía para la elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Burgos, aprobada por el Consejo de Gobierno el 29 de noviembre de 2011*.

Identificación de Unidad de Calidad

La Unidad de Calidad de la Universidad de Burgos se creó en 1996 y desde su puesta en marcha, ha acometido un ambicioso programa de acciones de apoyo, asesoramiento y asistencia técnica a la gestión de los sistemas de calidad, en la mejora de la docencia de la investigación y de los servicios universitarios. Desde 2008, con la creación del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación, la Unidad de Calidad pasa a depender funcionalmente de éste.

ORGANIGRAMA





Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La Unidad de Calidad ha procurado desde su creación promover un servicio de calidad y convertirse en una Unidad excelente, tanto para sus usuarios como para las personas que trabajamos en la misma.

La definición y puesta en práctica de la Carta de Servicios en la Unidad se ha tomado como un medio para mejorar continuamente el servicio prestado a nuestros usuarios, y el objetivo que persigue la Carta de Servicios es comunicar y hacer visibles los servicios que se ofrecen y los compromisos que asumen en su prestación, a la comunidad universitaria y a la sociedad.



Misión de la Unidad de Calidad

La Unidad de Calidad tiene como misión facilitar el desarrollo de la Política de Calidad de la Universidad de Burgos, en todas las áreas de su actividad, apoyando e impulsando iniciativas y acciones vinculadas a los procesos de planificación, evaluación y mejora de la calidad así como al fomento de la cultura de la calidad, contribuyendo a la adecuada rendición de cuentas a la sociedad de la institución, y al desarrollo social y responsable de la Universidad de Burgos.

Visión de la Unidad de Calidad

Llegar a ser una Unidad de Calidad excelente en el ámbito de la implantación de los Sistemas de Calidad, mediante el entusiasmo de todos los colaboradores, el trabajo en equipo, las alianzas con otras unidades, universidades y organizaciones, el contacto directo con los miembros de la comunidad universitaria, contando con unos sistemas automatizados de información y de gestión.

Valores de la Unidad de Calidad

Para conseguir la visión nos apoyaremos en los siguientes valores:

Compromiso con la calidad: La búsqueda de la excelencia es el camino que debe seguir nuestras actuaciones, con el fin de mejorar y garantizar la calidad de las actividades externas e internas de la Universidad de Burgos.

Orientación a los grupos de interés: La apuesta por la calidad, la mejora continua y la excelencia hace que en la Unidad de Calidad valoremos e intentemos conseguir la máxima satisfacción en nuestros grupos de interés (usuarios, personal de la Unidad, Equipo de Gobierno, colaboradores y proveedores).



Legalidad y seguridad jurídica: Todas nuestras actuaciones cumplirán la normativa vigente.

Responsabilidad social: Como integrantes de la sociedad en la que convivimos y desarrollamos nuestro trabajo, en la Unidad de Calidad ejercemos nuestra responsabilidad integrando voluntariamente en la gestión y actuación diaria las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales.

Independencia: En la Unidad de Calidad, atendiendo a nuestra misión y objetivos generales, colaboramos con nuestros usuarios atendiendo a sus demandas, a los modelos de actuación al uso y a la política definida por el Equipo de Gobierno de la Universidad de Burgos, sin estar mediatizados o presionados por estrategias o directrices de terceros.

Respeto: El trato con personas y entre personas es nuestra vida diaria, lo que nos lleva al máximo respeto por los valores humanos. Así, la amabilidad, igualdad de trato, confianza, diálogo y compañerismo son eje de nuestras actuaciones tanto con los usuarios y colaboradores de la Unidad como dentro de la misma.

Competencia técnica, profesionalidad e innovación: En la Unidad de Calidad hemos de estar en situación de dar respuesta rápida, certera y concreta a las cuestiones que nuestros usuarios (los distintos estamentos de la Universidad de Burgos) nos planteen, así como de aplicar los modelos que desde los órganos administrativos regionales o estatales sean propuestos.

Eficiencia: En la Unidad para la Calidad, como ejemplo de Servicio que optimiza sus propios procesos, entendemos que nuestra propia eficiencia repercute positivamente en la eficiencia de las actuaciones de nuestros usuarios. Por ello el pleno aprovechamiento de nuestros recursos y la mejora continua será determinante en todas nuestras actuaciones.

Transparencia: Desde la Unidad de Calidad se pone a disposición la información necesaria a los grupos de interés, intentando generar una mayor participación.



Servicios que presta la Unidad de Calidad

GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD



APOYO Y COLABORACIÓN EN EL DISEÑO E IMPLANTACIÓN

Planificación y asesoramiento en el diseño e implantación de los Sistemas de Calidad (SGIC, Mapas de procesos, procedimientos, indicadores de seguimiento, cartas de servicio, etc.) en los diferentes ámbitos de la Universidad de Burgos: Centros, Títulos, Departamentos y Servicios.

Participación activa en las comisiones en materia de calidad de las que los miembros de la Unidad forman parte, así como la gestión documental, apoyo y asistencia técnica de aquellas comisiones en las que se actúe como secretario/a (convocatorias, presentaciones, actas, informes, etc.).

Planificación y asesoramiento en el diseño y elaboración de planes de mejora.

APOYO Y COLABORACIÓN EN EL SEGUIMIENTO

Planificación y asesoramiento del seguimiento de los Sistemas de Calidad, mediante la realización de auditorías internas, informes y planes de seguimiento.

Planificación y asesoramiento en el seguimiento de los planes de mejora establecidos.

APOYO Y COLABORACIÓN EN LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN

Planificación y asesoramiento en los procesos de evaluación, certificación y acreditación de los Sistemas de Calidad en los que participe la Universidad de Burgos.

Participación como evaluadores externos de los miembros de la Unidad de Calidad en equipos de evaluación, certificación y acreditaciones externas.



GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN



ENCUESTAS Y ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN A LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS

Diseño, Planificación y Elaboración de las encuestas y estudios aprobadas en el Portafolio de Satisfacción Cuantitativa y Cualitativa de la UBU.

Gestión de la información cualitativa procedente de los resultados de las encuestas en el Sistema de Información de la Universidad de Burgos. (SIUBU).

APOYO Y COLABORACIÓN EN LA DEFINICIÓN DE INDICADORES (Cuantitativos y Cualitativos)

Apoyo y colaboración con los diferentes ámbitos de UBU (Órganos de Gobierno, Centros, Títulos, Departamentos, Servicios) en la definición de indicadores cuantitativos y cualitativos, aportando las herramientas, metodologías y conocimiento técnico, según los criterios y estándares normalizados: Sistema de información de la UBU (SIUBU), ficha del título, indicadores de rendimiento de los SGIC, cartas de servicios, análisis de cohortes, evaluaciones, etc.

ELABORACIÓN DE ESTUDIOS E INFORMES

Diseño, Planificación y Realización de estudios e informes con la estructura y contenido adecuado a las necesidades y expectativas a los distintos grupos de interés, incluidos los derivados de los resultados de las encuestas y estudios aprobados en el Portafolio de satisfacción.



PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD



ACCIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA

Publicación de un boletín informativo a toda la comunidad universitaria, para la difusión de las acciones internas y externas de divulgación y comunicación de la calidad y excelencia universitaria.

Difusión y Comunicación de las acciones que en materia de calidad se realizan en la Universidad de Burgos (comunicaciones, presentaciones, póster, etc.), en los diferentes foros, encuentros, congresos, etc. vinculados con la calidad y la excelencia en ámbito de la Educación Superior.

FORMACIÓN EN CALIDAD Y EN HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA

Diseño, Planificación e Impartición de una formación adecuada a las necesidades y expectativas de los grupos de interés en materia de calidad y en herramientas para la mejora continua.

INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

Participación en grupos de intercambio de experiencias en aras a la mejora continúa de los diferentes procesos vinculados con la calidad universitaria y sus programas.

En la página web de la Unidad de Calidad (<http://www.ubu.es/calidad>) se encuentra más detallada la información sobre los Programas y Servicios que gestionamos y prestamos.



Información de contacto

La Unidad de Calidad se encuentra situada en:

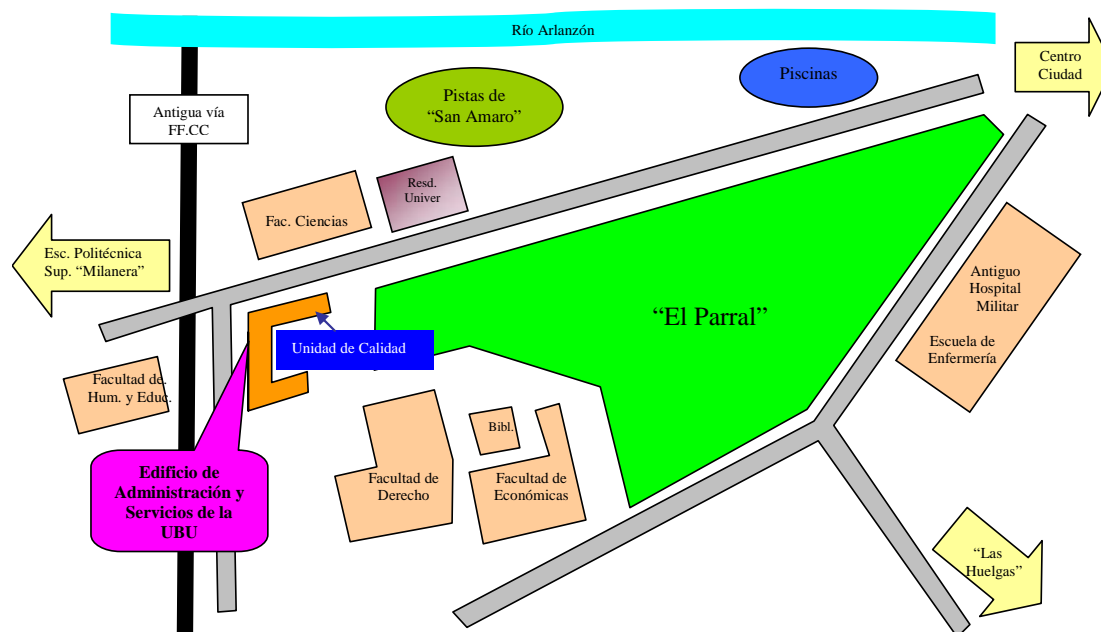
Edificio de Administración y Servicios de la Universidad de Burgos

Planta baja despachos 50, 51 y 53

C/ Don Juan de Austria 1

09001 BURGOS

Plano de ubicación:



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

Tel.: 947 258883 / 947 259540

Fax: 947 258754

E-mail: utcalidad@ubu.es

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



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 la Unidad de Calidad.

Otros datos de interés:

Autobús urbano: Líneas directas: 5, 7, 23, 39, 80 y 81

Información de los recorridos en www.aytoburgos.es

Normativa reguladora de la Unidad

Normativa vigente aplicable a los servicios de la carta.

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades. (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (LOMLOU).
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.
- Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Ley 12/2010, de 28 de octubre, por la que se modifica la Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Estatutos de la Universidad de Burgos aprobados 26 de diciembre de 2003.
- Reglamento regulador de la estructura orgánica del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos. Aprobado por el Consejo de Gobierno de 23 de marzo de 2010.
- Normativas establecidas por el Vicerrectorado con competencias materia de calidad y Generales de la Universidad de Burgos.



- Directrices y Programas establecidos por las Agencias con competencia en materia de calidad (ANECA y ACSUCYL).
- Legislación aplicable en materia de Calidad.

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 de la Unidad

Derechos:

- Recibir información de interés en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en esta Unidad.
- Recibir información y asesoramiento personalizado.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en los que sea parte.
- Expresar su opinión acerca de la Unidad y a 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 contenido en la Unidad de Calidad así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a participar en la mejora continua de la Unidad, a través de los medios (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.) que habiliten al respecto.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Obligaciones:



- Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Unidad de Calidad.
- Colaborar con los servicios de la Unidad de Calidad para mantener el correcto funcionamiento de los mismos, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo. A este fin, deberán guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y el personal de la Unidad de Calidad.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.



Compromisos de calidad

Servicio	Compromiso	ID	Indicador
GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD			
Apoyo y Colaboración en el diseño e implantación de los Sistemas de Calidad			
<i>Planificación y asesoramiento en el diseño e implantación de los Sistemas de Calidad (SC) de la UBU</i>	Responder en un plazo inferior a 7 días hábiles a cada solicitud por escrito de asesoramiento en el diseño e implantación de los Sistemas de Calidad	C1	Tasa del plazo de respuesta adecuado sobre el asesoramiento (diseño e Implantación)
	Resolver eficazmente las dudas planteadas durante el diseño e implantación de los Sistemas de Calidad	C2	Grado de Satisfacción con la resolución de dudas (diseño e implantación)
<i>Participación activa en las Comisiones en materia de calidad</i>	Asistir a todas las Comisiones en materia de calidad de las que se actúe como miembro	C3	Grado de asistencia a comisiones en materia de calidad
<i>Asesoramiento en la elaboración de los planes de mejora (PM)</i>	Aportar herramientas, metodología y conocimiento técnico para la elaboración de los Planes de Mejora ¹	C4	Grado de satisfacción el conocimiento técnico aportado para la elaboración de PM
Apoyo y Colaboración en el seguimiento de los Sistemas de Calidad			
<i>Auditorías internas / Seguimiento</i>	Realizar la auditoría interna / seguimiento en el plazo establecido en la planificación, para cumplir con el proceso de auditoría y seguimiento del SC	C5	Tasa de auditorías / seguimiento realizados en plazo
	Realizar la auditoría interna / seguimiento cumpliendo las necesidades y expectativas del usuario	C6	Grado de Satisfacción con la auditoría interna / seguimiento
<i>Seguimiento de los planes de mejora</i>	Comprobar y verificar la implantación de los Planes de Mejora derivados de los seguimientos de los SC incluidos en la aplicación informática GePlaM	C7	Tasa de planes de mejora derivados de los SC revisados

¹ Para próximas revisiones de la carta de servicios sería conveniente aportar herramientas y metodología para la elaboración de planes de mejora



Servicio	Compromiso	ID	Indicador
Apoyo y colaboración en los procesos de evaluación y reconocimiento de los Sistemas de Calidad			
<i>Apoyo y asesoramiento en los procesos de evaluación y certificación y acreditación de los Sistemas de Calidad en la UBU</i>	Aportar conocimiento técnico para los procesos de evaluación y evaluación, certificación y acreditación de los SC ²	C8	Grado de satisfacción con el conocimiento técnico aportado para los procesos de evaluación, certificación y acreditación de los SC
<i>Participación como evaluador en equipos de evaluación externos</i>	Disponer de un equipo técnico cualificado de evaluadores reconocidos y acreditados que permita participar en el 85% de la propuestas recibidas	C9	Nivel de aceptación de las propuestas de participación como evaluador externo
GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN			
Encuestas y Estudios de Satisfacción a los diferentes grupos de interés			
<i>Diseño, Planificación y Elaboración de Encuestas y estudios de satisfacción a los diferentes grupos de interés aprobados en el portafolio de satisfacción</i>	Realizar las encuestas y estudios aprobadas en el Portafolio de Satisfacción Cuantitativa y Cualitativa para los SC	C10	Nivel de cumplimiento con las encuestas aprobadas de los SC
<i>Gestión de la información cualitativa procedente de las encuestas del portafolio de satisfacción en el SIUBU</i>	Cumplir con los plazos establecidos en la planificación y proceso de cada programa	C11	Tasa del cumplimiento de plazos (Encuestas)
	Introducir el 100% en la aplicación GDCUAL los indicadores cualitativos procedentes de las encuestas y estudios del portafolio de satisfacción	C12	Nivel de cumplimiento en la introducción de los indicadores cualitativos en GDCUAL
Apoyo y Colaboración en la definición de indicadores (Cuantitativos y Cualitativos)			
<i>Apoyo en la definición de indicadores (Cualitativos y Cuantitativos)</i>	Aportar conocimiento técnico para la definición de indicadores ³	C13	Grado de satisfacción con el conocimiento técnico aportado para la definición de indicadores
Elaboración de estudios e informes			
<i>Diseño, planificación y realización de estudios e</i>	Realizar estudios e informes con la estructura y contenido adecuados a las	C14	Tasa de informes entregados

² Para próximas revisiones de la carta de servicios sería conveniente aportar herramientas y metodología para los procesos de evaluación acreditación y certificación

³ Para próximas revisiones de la carta de servicios sería conveniente aportar herramientas y metodología para la definición de indicadores



Servicio	Compromiso	ID	Indicador
<i>informes</i>	necesidades y expectativas de los grupos de interés en el plazo establecido		en plazo
PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD			
Acciones internas y externas de difusión y comunicación de la calidad y la excelencia			
<i>Publicación de un boletín informativo</i>	Publicar en la web el boletín sobre la calidad en la UBU (CUBU) una vez al trimestre	C15	Nivel de cumplimiento con el plazo de publicación del CUBU
<i>Comunicación de acciones en materia de calidad</i>	Revisar y actualizar los contenidos de la página web mensualmente	C16	Nivel de cumplimiento de actualizaciones de la página web
	Difundir, al menos, dos acciones anualmente en materia de Calidad (comunicaciones, presentaciones, póster, etc.) en foros, encuentros, congresos, etc., vinculados con la calidad y la excelencia en el ámbito de la Educación Superior (nacionales e internacionales)	C17	Nº de acciones en materia de Calidad (comunicaciones, presentaciones, póster, etc.) difundidas en foros, encuentros, congresos, etc., vinculados con la calidad y la excelencia en el ámbito de la Educación Superior (nacionales e internacionales)
	Dar respuesta a las distintas solicitudes de acciones internas y externas de divulgación de la calidad y la excelencia	C18	Tasa de realización de acciones de divulgación de la calidad y la excelencia
Formación en materia de calidad y en herramientas para la mejora continua			
<i>Formación en calidad y en herramientas para la mejora continua</i>	Impartir una formación actualizada y adecuada a las necesidades y expectativas de los usuarios	C19	Grado de satisfacción con la formación impartida
Intercambio de experiencias			
<i>Participación en grupos de trabajo e Intercambio de experiencias para la mejora continua</i>	Dar respuesta a las distintas solicitudes de intercambio de experiencias	C20	Tasa de realización de acciones de intercambio de experiencias



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 de la Unidad de Calidad y comprobar si el resultado de las actividades se está ajustando a los estándares definidos.

A continuación se recogen los indicadores que evidenciarán el nivel de cumplimiento de cada los compromisos adquiridos por la Unidad de Calidad. El resultado de los mismos será comunicado, tanto interna como externamente, a través de la página web de la Unidad de Calidad <http://www.ubu.es/calidad>



Compromiso ID	Nombre	Fórmula de cálculo	Medición	Objetivo / Meta	Responsable del cálculo
C1	Tasa del plazo de respuesta adecuado sobre el asesoramiento (diseño e implantación)	$(\text{N}^\circ \text{ de respuestas dadas al asesoramiento del diseño de los Sistemas de Calidad (SC) en 7 ó menos días hábiles} / \text{N}^\circ \text{ Total de solicitudes de asesoramiento sobre diseño de los SC recibidas}) * 100$	Propia	100%	Técnico/a (1)
C2	Grado de Satisfacción con la resolución de dudas (diseño e implantación)	Media aritmética en la respuesta sobre la resolución de dudas (Actividad: Diseño e Implantación)	CESSOL	3,40	Técnico/a (3)
C3	Grado de asistencia a comisiones en materia de calidad	$(\text{N}^\circ \text{ de comisiones en materia de calidad a las que se asiste} / \text{N}^\circ \text{ Total de comisiones en materia de calidad a las que estamos convocados}) * 100$	Propia	100%	Técnico/a (1)
C4	Grado de satisfacción con el conocimiento técnico aportado para la elaboración de Planes de Mejora (PM)	Media aritmética en la respuesta sobre la satisfacción con el conocimiento técnico aportado para la elaboración de Planes de Mejora	CESSOL	3,75	Técnico/a (3)
C5	Tasa de auditorías / seguimiento realizados en plazo	$(\text{N}^\circ \text{ de auditorías internas realizadas en plazo planificado} / \text{N}^\circ \text{ Total de auditorías realizadas}) * 100$	Propia	100%	Técnico/a (1)
C6	Grado de Satisfacción con la auditoría interna / seguimiento	Media aritmética en la respuesta sobre la satisfacción general (Actividad: Auditorías Internas / Seguimiento)	CESSOL	3,75	Técnico/a (3)
C7	Tasa de planes de mejora derivados de los SC revisados	$(\text{N}^\circ \text{ de PM incluidos en GePlaM revisados} / \text{N}^\circ \text{ Total de PM incluidos en GePlaM}) * 100$	Propia	100%	Técnico/a (2)
C8	Grado de satisfacción con el conocimiento técnico aportado para los procesos de evaluación, certificación y acreditación de los	Media aritmética en la respuesta sobre la satisfacción con el conocimiento técnico aportado para los procesos de	CESSOL	3,80	Técnico/a (3)

UNIDAD DE CALIDAD



Compromiso ID	Nombre	Fórmula de cálculo	Medición	Objetivo / Meta	Responsable del cálculo
	SC	evaluación, certificación y acreditación de los SC (Actividad: Evaluación y Reconocimiento)			
C9	Nivel de aceptación de las propuestas de participación como evaluador externo	(Nº de propuestas de participación en evaluaciones externas aceptadas/Nº Total de propuestas de participación en evaluaciones externas recibidas)*100	Propia	85%	Técnico/a (2)
C10	Nivel de cumplimiento con las encuestas aprobadas de los SC	(Nº de encuestas realizadas de las aprobadas de los SC en el Portafolio de Satis. Cuan. y Cual/Nº Total de encuestas aprobadas de los SC en el Portafolio de Satis. Cuan. y Cual)*100	Propia	100%	Técnico/a (3)
C11	Tasa del cumplimiento de plazos (Encuestas)	(Nº de encuestas de las aprobadas de los SC entregadas en plazo/Nº Total de encuestas realizadas de los SC)*100	Propia	100%	Técnico/a (3)
C12	Nivel de cumplimiento en la introducción de los indicadores cualitativos en GDCUAL	(Nº de indicadores cualitativos introducidos en GDCUAL / Nº Total de indicadores cualitativos a introducir)*100	Propia	100%	Técnico/a (3)
C13	Grado de satisfacción con el conocimiento técnico aportado para la definición de indicadores	Media aritmética en la respuesta sobre la satisfacción con el conocimiento técnico aportado para la definición de indicadores (Actividad: Gestión de datos e información)	CESSOL	4,00	Técnico/a (3)
C14	Tasa de informes entregados en plazo	(Nº de informes entregados en plazo/ Nº total de informes solicitados)*100	CESSOL	75%	Técnico/a (3)

UNIDAD DE CALIDAD



Compromiso ID	Nombre	Fórmula de cálculo	Medición	Objetivo / Meta	Responsable del cálculo
C15	Nivel de cumplimiento con el plazo de publicación del CUBU	$(\text{N}^\circ \text{ de CUBU publicados antes del 15 del segundo mes del trimestre correspondiente de publicación} / 4) * 100$	Propia	100%	Técnico/a (3)
C16	Nivel de cumplimiento de actualizaciones de la página web	$(\text{N}^\circ \text{ de actualizaciones de la página web al mes} / 12) * 100$	Cuadro de Actualización Web	100%	Técnico/a (2)
C17	Nº de acciones en materia de Calidad (comunicaciones, presentaciones, póster, etc.) difundidas en foros, encuentros, congresos, etc., vinculados con la calidad y la excelencia en el ámbito de la Educación Superior (nacionales e internacionales)	$(\text{N}^\circ \text{ de acciones difundidas en materia de calidad durante un año})$	Propia	2	Director
C18	Tasa de realización de acciones de divulgación de la calidad y la excelencia	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acciones de divulgación de la calidad y la excelencia realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acciones de divulgación recibidas}) * 100$	Propia	80%	Director
C19	Grado de satisfacción con la formación impartida	Media aritmética en la respuesta sobre la satisfacción general con la formación recibida	Encuesta Plan de Formación	3,65	Técnico/a (2)
C20	Tasa de realización de acciones de intercambio de experiencias	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de realización de intercambio de experiencias aceptadas} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de realización de intercambio de experiencias recibidas}) * 100$	Propia	80%	Técnico/a (2)



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, es conocida por todos los miembros de la Unidad de Calidad ya que han participado en su elaboración.

Los documentos de trabajo elaborados durante su desarrollo, así como la versión definitiva de la Carta, están disponibles en el repositorio común de la Unidad de Calidad para que puedan ser consultadas por sus miembros.

La página web de la Unidad de Calidad permite consultar y descargar los contenidos de la Carta.

Se dispone de folletos divulgativos de los principales contenidos de la Carta en las instalaciones de la Unidad de Calidad a disposición de todos los usuarios.

Además, podrá utilizarse cualquier otro medio que decida o autorice la Institución.

Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por la Unidad de Calidad no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del “**Buzón de atención al usuario**” disponible en la página web de la Unidad de Calidad:

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

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

- El Director de la Unidad de Calidad comunicará al usuario las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio.
- El usuario recibirá una atención preferente y personalizada durante la prestación del servicio que en su momento ha generado la deficiencia para garantizar la correcta prestación del mismo.

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



Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

La Unidad de Calidad dispone de un sistema para recoger las **sugerencias, consultas quejas, reclamaciones y felicitaciones** a través de diferentes medios:

- **Buzón de atención al usuario** disponible en la página web de la Unidad de Calidad
<http://www.ubu.es/paginas/formularios/buzones/utcalidad.php>
- **Correo electrónico:** utcalidad@ubu.es
- **Teléfonos:** 947 258883 / 947 259540
- **Fax:** 947 258754
- **Presencial:** UNIDAD DE CALIDAD

Las quejas y reclamaciones serán analizadas por el personal de la Unidad de Calidad y serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de 4 días hábiles siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.

Formas de participación de los usuarios

Los usuarios de la Unidad de Calidad 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 sugerencias, consultas, quejas, reclamaciones y felicitaciones.

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

- Programa de encuestas de satisfacción con las actividades de los Servicios de la UBU. Programa GESSOL.



- Reuniones de la Unidad de Calidad con cualquier servicio y grupo de interés de la Universidad de Burgos

Información adicional

Reconocimientos externos de la Unidad de Calidad

Reconocimientos	
Sello Compromiso hacia la Excelencia Europea 200+	Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria
 COMPROMISO EXCELENCIA EUROPEA El Club Excelencia en Gestión, en virtud del acuerdo de colaboración vigente con la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), relativo a la evaluación de Servicios Universitarios, otorga el Sello Compromiso hacia la Excelencia Europea 200+ por su Sistema de Gestión a, UNIVERSIDAD DE BURGOS.- Unidad Técnica de Calidad De acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada siguiendo los criterios del Modelo EFQM de Excelencia. Fecha de concesión del Sello: 11 de febrero de 2011 Periodo de validez: 2 años Certificado nº: CEGIRE02/0022/11 Firma:  CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN VÍA INNOVACIÓN	<p>Boletín sobre la Calidad en la Universidad de Burgos (CUBU). 2010</p>  <p>Programa de encuestas de satisfacción con las actividades de los Servicios de la UBU. Programa GESSOL. 2011</p> 



La Unidad de Calidad participa en:

La Unidad de Calidad y sus personas son miembros de:

	Club de Evaluadores del Club de Excelencia en Gestión
	Foro de Universidades. Foros de Intercambio de experiencias del Club de Excelencia en Gestión
	Grupo Norte de Universidades. Unidades Técnicas de Calidad
	Grupo de Encuestas. Unidades de Calidad de las Universidades Españolas Grupo Docencia. Unidades de Calidad de las Universidades Españolas
	Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica de las Universidades en Latinoamérica y Europa.



Fecha de entrada en vigor y período de vigencia

Esta carta de servicios ha sido elaborada por los miembros de la Unidad de Calidad y su contenido ha sido revisado y ratificado por el Gerente como responsable orgánico y la Vicerrectora de Calidad y Acreditación como responsable funcional en 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 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 por la Unidad de Calidad.

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.



UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don/Doña **Aránzazu Mendía Jalón** en calidad de **Vicerrectora de Calidad y Acreditación** y como Responsable Funcional de la **Unidad de Calidad** 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 28 de marzo de 2012

Firmado: Aránzazu Mendía Jalón



UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don Enrique de Simón García-Vicente en calidad de GERENTE de la Universidad de Burgos y como Responsable Orgánico de la UNIDAD DE CALIDAD 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 29 de Marzo de 2012

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Edhi".

EL GERENTE

Enrique de Simón García-Vicente