

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA

CARTA DE SERVICIOS

SECRETARIADO DE FORMACIÓN PERMANENTE

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretariado de Formación Permanente	Grupo de Mejora de Secretariado de Formación Permanente	
Fecha: 11/11/2011	Fecha: 15/11/2018	Fecha:

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	15/02/2010	Edición inicial
01	11/11/2011	Actualización
02	18/12/2013	Actualización
03	28/12/2016	Actualización
04	15/11/2018	Actualización

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA

ÍNDICE

1.- PRÓLOGO	3
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	3
2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS	4
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN	5
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS	6
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	7
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS	7
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.....	8
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....	9
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE.....	10
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	10
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS	12

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA
Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente		

1.- PRÓLOGO

Con esta Carta de Servicios se quiere informar a los ciudadanos, y en especial a los usuarios de la unidad del Secretariado de Formación Permanente, de todos los servicios que se prestan, para que puedan acudir directamente a nuestras dependencias. Este servicio es una de las tres unidades que conforman el Instituto de Estudios de Postgrado (IdEP).

La creación de una estructura encargada de los estudios de Posgrado estaba ya contemplada en el Plan Estratégico, y fue uno de los puntos comprometidos por el Equipo de Gobierno para 2008. Además, la situación actual apuntada por la Estrategia 2015 del Ministerio, donde los estudios de posgrado se destacan como elemento diferenciador de las universidades, justifica aún más la creación de este Instituto cuya propuesta de estructura se presenta como estructura de gestión encargada de la coordinación de los estudios de Posgrado. De esta forma, se aprueba la constitución de esta entidad en sesión de Consejo de Gobierno de fecha 31/10/2008.

También se pretende hacer público los compromisos de calidad que se asumen por las personas que forman parte del Secretariado de Formación Permanente, así como los derechos de los ciudadanos y el modo de llevarlos a cabo.

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión.

Corresponde al Secretariado de Formación Permanente el informe sobre las propuestas de organización y gestión de las enseñanzas recogidas en el Reglamento por el que se regula la formación permanente de la Universidad de Córdoba, así como la expedición de los Títulos o Diplomas correspondientes. Estas enseñanzas estarán orientadas a atender las nuevas demandas sociales y universitarias, buscando siempre la proyección del saber universitario en la sociedad, de forma que redunde en beneficio de ambas. Igualmente tiene asignada la tramitación de solicitudes de reconocimiento de créditos de libre elección curricular para los supuestos recogidos en el Reglamento de Régimen Académico de la UCO (niveles de idioma, actividades

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA
Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente		

deportivas, ciclos formativos, estudios cursados en titulaciones de Música y Danza., Representación Estudiantil..)

Visión.

El Secretariado de Formación Permanente de la Universidad de Córdoba presta los servicios necesarios para proveer una formación continua de calidad y una difusión del conocimiento y la cultura, atendiendo a las demandas sociales y universitarias.

Valores.

Los valores en los que ponemos especial interés son:

Trabajo en equipo, por un bien común, compartiendo tiempo, recursos y conocimientos.

Ejemplo de conducta ética, respeto absoluto a las personas y a la organización.

Nuestros usuarios y/o clientes nuestra razón de ser, volcamos nuestro máximo esfuerzo en satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Profesionalidad del personal que integra nuestro Secretariado para la mejor consecución de los fines a los que estamos encomendados.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

Como se indicó anteriormente, el Secretariado de Formación Permanente es una de las tres unidades que conforman el Instituto de Estudios de Postgrado, bajo la dirección última del Vicerrectorado de Estudios de Posgrado y Formación Continua.

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA
Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente		

2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.

El SFP asume como función preferente la formación continua de los ciudadanos y de la comunidad universitaria, todo ello desde una perspectiva cualitativa. La función del SFP incide sobre la perspectiva cultural como permanente de mejora (un cambio de valores en el modo de afrontar el sentido y los objetivos de la Universidad de Córdoba y, consecuentemente, un modo diferente de abordar la presencia social).

Servicios:

Propuesta de impartición de estudios emanados del propio Secretariado.

Prospección de la demanda social en el ámbito de la formación continua.

Recepción de propuestas de impartición de estudios propios de la UCO, de acuerdo a la normativa específica de su Reglamento por el que se regula la formación permanente de la Universidad de Córdoba.

Estimación normativa del proyecto académico y de la propuesta económica, previa a su remisión a la Comisión de Formación Permanente.

En el caso de propuestas propias o en aquéllas que así lo soliciten las respectivas Unidades Proponentes, administración y gestión de los cursos.

Seguimiento y evaluación de los cursos y actividades señaladas en el apartado anterior, así como estudio de adecuación de la oferta a la demanda y valoración de resultados.

Gestión de procesos de coordinación y matrícula a través de la aplicación ORIÓN del alumnado de estudios propios.

2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas que sean usuarias del servicio tienen derecho a:

a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA

b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 de la citada Ley referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

Obligaciones de los usuarios:

- Presentar en los plazos habilitados al efecto la documentación necesaria para poder llevar a cabo los trámites que solicitan, colaborando en la subsanación de los defectos que presenten sus solicitudes.

2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los usuarios de los servicios que presta el Secretariado de Formación Permanente, ya sean de la comunidad universitaria o externos a ella pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA

Directamente en la sede del Secretariado, o a través de la página web de la Universidad de Córdoba, rellenando la encuesta de satisfacción del cliente/ usuario, que se encuentra a su disposición y con ella pueden valorar el trabajo que realiza el personal.

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/encuestas.html>

A través de correo electrónico:
sfp@uco.es

Por correo postal: Rectorado de la Universidad, Avda. Medina Azahara nº 5. 14071 Córdoba (España)

Por teléfono: 957 21 26 68(69)

Por fax: 957 21 26 70

En persona: Rectorado de la Universidad, planta baja, ala este, sito en Avda. Medina Azahara nº 5.

2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

Normativa reguladora de los servicios prestados por el Secretariado de Formación Permanente (SFP)

Con carácter general:

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (B.O.E. del 2 de octubre 2015)

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de Abril.

Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA de 22 de diciembre).

Estatutos de la Universidad de Córdoba, Decreto 280/2003, de 7 de octubre (BOJA del 27 octubre). Modificados por el Decreto 212/2017, de 26 de diciembre (BOJA del 5 de enero de 2018)

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario (BOE del 31 de diciembre).

Con carácter particular:

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA

Reglamento por el que se regula la formación permanente en la Universidad de Córdoba, aprobado por Consejo de Gobierno de 24 de julio de 2015 (BOUCO del 27 de julio).

Reglamento de Régimen Académico de la UCO, aprobado por Consejo de Gobierno del 25 de Marzo de 2008 (BOUCO del 29 de octubre de 2014).

2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Los usuarios del Secretariado de Formación Permanente pueden formular sugerencias, quejas y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Este sistema es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el servicio, que se puede añadir a los ya mencionados en el punto 2.5.

Quienes pretendan formalizar una queja, sugerencia o felicitación pueden realizarla a través de los siguientes medios:

- Presentando el impreso normalizado en el Registro General de la Universidad o en el Registro Auxiliar del Campus de Rabanales.
- A través de la página web: <http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>.
- Utilizando la Sede Electrónica de la Universidad de Córdoba: <https://sede.uco.es/GONceOV/tramites/acceso.do?id=32>

Una vez recibida y admitida la queja, felicitación o sugerencia, el responsable de la unidad recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad.

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

Direcciones postales, telemáticas y telefónicas.

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA

El Secretariado de Formación Permanente tiene su sede en el Rectorado de la Universidad de Córdoba, que se ubica en la Avenida Medina Azahara nº 5, planta baja, CP 14071 Córdoba.

Se puede contactar con la unidad a través de los siguientes medios:

Teléfono: 34 957 21 26 68(69).

Fax: 34 957 21 26 71

Correo electrónico: sfp@uco.es

Sede Electrónica de la UCO: <https://sede.uco.es/>

Formas de acceso y transporte.

Autobuses urbanos: Las líneas 5, 7 y 8 (paran en Avda. Medina Azahara), la línea 2 (tiene parada en Avda. República Argentina).

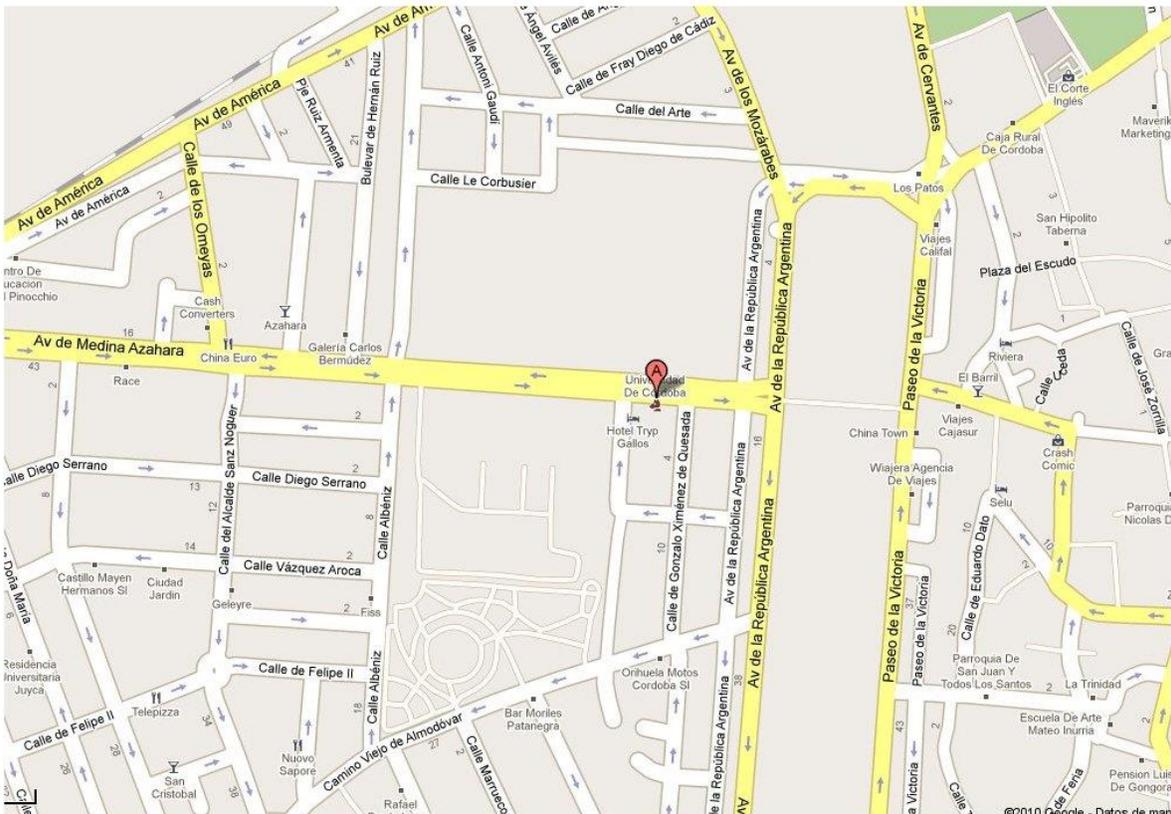
A diez minutos andando desde las estaciones de RENFE y de autobuses.

Horario de atención al público.

El horario de atención al público es desde las 9 horas hasta las 14 horas de Lunes a Viernes.

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 15/11/2017
	Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente	COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA

Plano de situación:



3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

La relación de servicios prestados por el Secretariado de Formación Permanente recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Comunicación de aprobación de los estudios propios por el órgano correspondiente (Consejo de Gobierno -en caso de títulos propios- o Comisión de Formación Permanente -cursos-), en un plazo promedio no superior a 4 días.

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA

- Expedición de los certificados de los cursos en un plazo medio de 10 días desde la recepción del acta del curso.

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 15/11/2017
		COD: SFP-CS
		Aprobado por: GRUPO DE MEJORA
Servicio/Unidad: Secretariado de Formación Permanente		

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Secretariado de Formación Permanente, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios que se prestan:

- Plazo promedio de comunicación de aprobación de los estudios propios por el órgano correspondiente (Consejo de Gobierno -en caso de títulos propios- o Comisión de Formación Permanente -cursos-).
- Plazo promedio de expedición de certificados de cursos.
- Plazo promedio de comunicación de resolución de solicitudes de reconocimiento de créditos de libre elección por actividades extraacadémicas.
- Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos de libre elección por actividades extraacadémicas realizadas por los alumnos fuera de la UCO rechazadas por Consejo de Gobierno debido a defectos técnicos.