

VII CONVOCATORIA PARA EL APOYO DE INICIATIVAS DE ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO O ACTUALIZACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS EN EL MARCO DEL EEES 2017/2018

La Universidad Católica de Ávila quiere impulsar acciones encaminadas a facilitar nuestra adaptación a los objetivos y estrategias de la Declaración de Bolonia y del Espacio Europeo de Educación Superior. En este sentido, se aprobó el Plan de Calidad de los Servicios durante el curso 2009/2010. Con ello pretende fomentar la mejora continua de los servicios, en cuyo contexto se desarrolla la presente convocatoria. Estas cuatro fases son:

0. Presentación del Plan de Calidad de los Servicios
1. Elaboración de cartas de servicios (CS)
2. Elaboración del Plan de Mejoras del Servicio
3. Documentación de los procesos clave del servicio.

Es por esto que el Vicerrectorado de Profesorado y Calidad resuelve convocar la formación de grupos de trabajo a fin de llevar a cabo la fase número 1 del Plan de calidad de los Servicios conforme a las siguientes

BASES

1º OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El objeto de la presente convocatoria es apoyar la elaboración, seguimiento y actualización de Cartas de Servicios.

2º DESTINATARIOS DE LA CONVOCATORIA

Podrán acogerse a esta Convocatoria todos aquellos servicios de la Universidad Católica de Ávila que estén interesados en elaborar o actualizar su Carta de Servicios durante el curso 2017/2018, siguiendo el procedimiento de elaboración de cartas de servicios aprobado en Consejo de Gobierno el octubre de 2009.

3º PRESENTACIÓN Y PLAZO.

La solicitud se realizará en el modelo que figura como Anexo I. Solicitud de Elaboración de Cartas de Servicios. La solicitud se presentará en el Servicio de Calidad hasta el **28 de marzo de 2018**.

4º OBLIGACIONES DE LOS SOLICITANTES.

Los solicitantes deberán comprometerse a elaborar su carta de servicios y a cumplir los plazos que aparecen en el anexo III. Etapas del proceso de elaboración de las cartas de servicios

5º OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA CALIDAD

El Servicio de Calidad se compromete a facilitar toda la ayuda técnica para la elaboración de las cartas de servicios así como apoyar en la elaboración de toda la documentación que fuera necesaria para adaptar al servicio a las exigencias del Plan de Calidad de los Servicios de la UCAV.

6º DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS

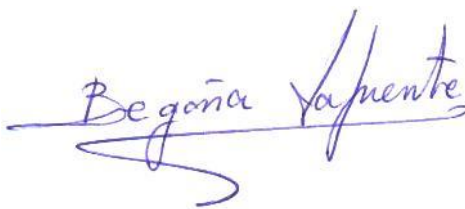
La carta de Servicios se publicará en formato tríptico y/o en la página web del servicio y del Servicio de Calidad. Así mismo, se puede estudiar la posibilidad de presentar la Carta de Servicios en otros formatos: carteles, CD-ROM, vídeo...

La UCAV, asimismo, podrá publicar por los medios que considere oportunos, dichas experiencias con el fin de facilitar el conocimiento de las mismas a la comunidad universitaria

Toda la información sobre esta convocatoria puede ser consultada y descargada en la web del Servicio de Calidad (UTC)

<https://www.ucavila.es/calidad-en-los-servicios/>

Para cualquier duda, ponerse en contacto con el Servicio de Calidad a través del correo electrónico calidad@ucavila.es o de las extensiones 151/219.



Begoña Lafuente Nafria
Vicerrectora de Profesorado y Calidad

Ávila, 22 de marzo de 2018