



UCAV

Carta de Servicios UTC [www.ucavila.es](http://www.ucavila.es)

## CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA

Fecha de elaboración: 23 de marzo de 2018

### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad Técnica de Calidad, en adelante UTC de la Universidad Católica de Ávila tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, tanto de la comunidad universitaria como a la ciudadanía, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Oficina.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por UTC a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, esta Unidad Técnica de Calidad adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas adscritas a su servicio.

### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

#### I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I. I. Datos identificativos y descripción general del servicio (denominación, localización, horarios de atención al público, accesos, teléfono, organigrama, etc..)

Denominación: UTC es un Servicio de la Universidad Católica de Ávila adscrito al Vicerrectorado de Profesorado y Calidad

Horarios de atención al público:

- *Horario de invierno (1 sep – 30 junio)*

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:30 horas y el jueves de 16,30 a 20,30 horas.

- *Horario de verano (1 julio – 31 agosto)*

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

I. II. Dirección postal, telefónico o telemático de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...)

Los datos de contacto de UTC de la Universidad Católica de Ávila son los siguientes:

Dirección postal: C/ Canteros s/n 05005 Ávila

Teléfono: 920 251020 exts 151 -219

Fax: 920 251030

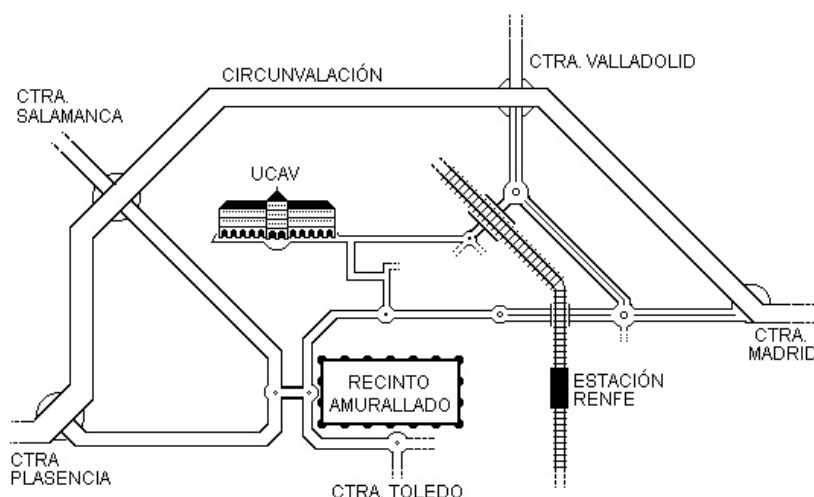
Página web: <http://www.ucavila.es>

Correo Electrónico: [calidad@ucavila.es](mailto:calidad@ucavila.es)

### Formas de acceso y transporte

Al Servicio de Promoción de la Calidad de la Universidad Católica de Ávila se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de la Línea 2. UTC está ubicado en la 4ª planta del edificio.

### Plano de situación:



#### I. III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

EL Servicio de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad Católica de Ávila es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### I. IV. Misión de la unidad prestadora del servicio

La misión de **UTC** es facilitar el desarrollo de las políticas de calidad de la Universidad Católica de Ávila en las áreas de docencia, investigación y gestión, detectando los puntos fuertes y débiles de nuestras titulaciones, y apoyar a los agentes que intervienen en todos aquellos procesos orientados a la mejora continua de la institución, favoreciendo la creación y difusión de una cultura de calidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.

#### I.V. Canales de participación de los usuarios

Las personas usuarias de los servicios que presta UTC en calidad de clientes, ya sean de carácter interno -comunidad universitaria- o externo -la sociedad en general-, podrán

colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas anuales que se realicen sobre la prestación de los servicios, o bien empleando los siguientes medios:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.ucavila.es>
- Correo Electrónico: [calidad@ucavila.es](mailto:calidad@ucavila.es)
- Teléfono: 920 25 10 20 exts. 151 - 219 y fax: 920 25 10 30.
- Dirección postal: UTC – UCAV C/ Canteros s/n 05005 Ávila.
- El servicio está compuesto por el siguiente equipo:
  - M<sup>a</sup> de la Paz Muñoz Prieto, Directora del Servicio
  - Virginia Gil López, personal adscrito al Servicio
  - M<sup>a</sup> Montserrat Luis Pérez, personal adscrito al Servicio

## II. SERVICIOS

### II. I. Relación de los servicios prestados y procedimientos que se usan

UTC realiza los siguientes servicios:

1. Gestionar la participación de la Universidad Católica de Ávila en las convocatorias que establezcan las Agencias de Calidad de las universidades.
2. Difundir la cultura de la calidad total en el contexto de la UCAV.
3. Asesoramiento al Equipo de Gobierno en materia de calidad.
4. Apoyar técnicamente la evaluación de la calidad de las titulaciones de la UCAV.
5. Apoyar técnicamente la evaluación de la calidad de los servicios de la UCAV.
6. Apoyar técnicamente el seguimiento de las titulaciones evaluadas.
7. Coordinación y apoyo técnico a los procesos de:
  - Diseño e implantación de Sistemas de Garantía de Calidad.
  - Verificación y acreditación de programas formativos.
  - Diseño de procedimientos en servicios y unidades administrativas.
  - Elaboración e implantación de planes de mejora.
8. Encuestas y estudios en diferentes ámbitos (satisfacción, inserción laboral,...)
9. Implantación de sistemas de quejas, sugerencias y felicitaciones.
10. Planificación y gestión integral del proceso de Evaluación de la actividad docente del profesorado.
11. Elaboración de informes de resultados.
12. Expedición de certificados individuales de la evaluación de la docencia.
13. Formación a los miembros de los distintos comités de evaluación, de elaboración de cartas de servicios, de calidad y grupos de mejora
14. Desarrollo de acciones formativas relacionadas con la Calidad y difusión de la cultura de la calidad en la UCAV.
15. Prestar asesoramiento técnico a los Grupos de Mejora formados por personal de la UCAV.
16. Gestión de contenidos de la Web de las Titulaciones.

17. Gestión y publicación de las Guías Docentes.
18. Elaboración de Estadísticas.

## II.II. Relación de la normativa reguladora

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24.12.01).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 13.4.2007).
- Ley de la C.A. de Castilla y León 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Estatutos de la Universidad Católica de Ávila
- Programa de Evaluación Institucional (PEI-ANECA)
- Política de Calidad de la Universidad
- Plan de Calidad de los Servicios

## III. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por UTC de la UCAV.

Quienes utilicen los servicios de esta Unidad Técnica de Calidad podrán realizar sus sugerencias y/o reclamaciones a través de:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.ucavila.es>
- Correo Electrónico: [calidad@ucavila.es](mailto:calidad@ucavila.es)
- Teléfono: 920 25 10 20 exts. 151 – 219 y fax: 920 25 10 30.
- Dirección postal: UTC – UCAV C/ Canteros s/n 05005 Ávila.
- A través el Defensor Universitario

El Servicio de la Unidad Técnica de Calidad llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar al interesado/ a, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

## IV. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

- Recibir información durante y sobre los distintos procesos de evaluación de la calidad de la institución.
- Poder efectuar reclamaciones y sugerencias que sean atendidas y contestadas.
- Ser tratados de manera correcta.
- Participar en los procesos de evaluación de la calidad.

- Ser informados de los resultados de las evaluaciones bajo el principio de respeto a la confidencialidad de las personas.
- Conocer los datos e informaciones que pudiesen afectarles.
- Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Niveles de calidad que se ofrecen. (Compromisos de calidad)

La Unidad Técnica de Calidad se compromete a:

- Aportar la documentación requerida por los Comités antes del inicio del proceso.
- Garantizar la formación necesaria a los miembros de los distintos Comités a lo largo de todo el proceso.
- Prestar asistencia técnica a los Comités.
- Coordinar la elaboración y seguimiento de los diferentes Planes de Mejora.
- Ejecutar, en plazo, el Plan de Calidad de los Servicios de la UCAV.
- Evaluar la actividad docente del profesorado en los dos cuatrimestres.
- Emitir certificados de evaluación docente en un plazo no superior a 2 días hábiles.
- Emitir la información solicitada por los usuarios internos en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- Remitir la información solicitada por usuarios externos en el plazo oficialmente establecido.
- Actualizar la página web del servicio cuando sea preciso.
- Responder a las quejas y sugerencias en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- Fomentar la cultura de la calidad ofreciendo como mínimo un seminario de calidad anual.
- Realizar el Plan de Trabajo Anual, alcanzando un nivel de cumplimiento del 70%
- Revisar la carta de servicios anualmente.

### II. Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por PROCAL, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

- Porcentaje de quejas resueltas.
- Promedio de horas de formación recibidas por los distintos Comités.
- Porcentaje de titulaciones en proceso de seguimiento.
- Porcentaje de servicios evaluados.

- Porcentaje de información enviada a los usuarios de la UCAV en el plazo establecido.
- Grado de cumplimiento del Plan de Calidad de Servicios de la UCAV.
- Índice de satisfacción de los Comités de Evaluación.
- Actualizaciones mensuales de la web.
- Número de informes elaborados.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido.
- Porcentaje de certificados de evaluación docente emitidos en un plazo no superior a 2 días hábiles.
- Porcentaje de sugerencias contestadas en menos de 5 días hábiles.
- Número de cursos de calidad ofertados desde UTC.

### III. Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y la higiene.

#### **POLÍTICA AMBIENTAL DE LA UCAV**

En el departamento de Relaciones Internacionales cumplimos con la Política Ambiental de la Universidad Católica de Ávila que fue aprobada en Junta Plenaria de Gobierno el 22 de diciembre de 2005.

*La Universidad Católica de Ávila, fiel a la misión que tiene encomendada de enseñar e investigar, teniendo en cuenta los valores humanos y cristianos, que la Iglesia Católica promueve por medio de su doctrina social; de acuerdo con su opción por el desarrollo personal de cada ser humano; comprometida con el desarrollo de la sociedad presente, pleno y a la vez sostenible, de manera que no ponga en peligro el desarrollo propio de futuras generaciones; consciente de que la naturaleza y sus recursos han sido puestos por Dios al servicio del hombre y bajo su responsabilidad, no para que los explote una generación, sino para que puedan sostener a sucesivas generaciones del planeta Tierra; reconociendo expresamente la necesidad de proteger el medio ambiente, tanto por su valor propio, como por su indisoluble relación con la calidad de la vida: manifiesta su compromiso de orientar todas sus actuaciones, de acuerdo con los principios de política ambiental que a continuación se exponen.*

1. *Cumplir de manera continua la normativa medioambiental vigente, tanto de ámbito local y comunitario, como estatal y universal.*
2. *Ofrecer una formación e información ambiental continua y de calidad tanto a la comunidad universitaria, como a la sociedad en general. Para ello, se facilitará una colaboración constante con las administraciones públicas y con aquellas entidades privadas, que requieran la aportación de la Universidad, mediante conferencias, cursos, debates y cualquier otra actividad formativa.*
3. *Sensibilizar especialmente a los alumnos de la Universidad en todo lo relativo al medio ambiente, manteniendo y, si es preciso, ampliando la actual oferta de titulaciones y materias relacionadas con él.*
4. *Gestionar de manera adecuada los residuos de nuestro centro, llevando a cabo un adecuado tratamiento, que incluya su clasificación, reutilización y reciclaje, con la meta última de ir reduciéndolos de manera real y progresiva.*
5. *Utilizar racionalmente el agua, estableciendo los medios técnicos que contribuyan a una reducción razonable de su uso e implantando un sistema de seguimiento específico y concreto de su consumo.*



UCAV

Carta de Servicios UTC [www.ucavila.es](http://www.ucavila.es)

6. *Prohibir rigurosamente el vertido de sustancias contaminantes o degradantes del medio acuático, buscando soluciones no contaminantes para su eliminación.*
7. *Prevenir, detectar y reducir las emisiones contaminantes, que puedan alterar o deteriorar la calidad del aire que nos rodea, especialmente las que generen actividades técnicas formativas.*
8. *Fomentar el mejor uso de materias primas, mediante el empleo de tecnologías limpias y de procesos que ocasionen el menor impacto ambiental posible.*
9. *Utilizar racionalmente la energía, procurando el establecimiento de instalaciones y programas que permitan un uso óptimo de ella.*
10. *Prevenir, controlar y minimizar los efectos que la actividad educativa, investigadora y gestora de la Universidad pueda generar en la naturaleza de nuestro entorno. Con este fin se procurará implantar las tecnologías más adecuadas; se efectuará su seguimiento y evaluación por medio de un sistema riguroso de auditorías internas, teniendo siempre en cuenta que la adecuada gestión ambiental es de capital importancia en el Plan Estratégico de la Universidad.*

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### I. Otros datos de interés