
	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

CARTA DE SERVICIOS

GESTIÓN DE ESTUDIANTES


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicio de Gestión de Estudiantes	Grupo de Mejora	
Fecha: 20/10/2009	Fecha: 20/10/2009	Fecha:

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	20/10/2009	Edición Inicial del Proceso

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

ÍNDICE

1.- PRÓLOGO	3
2.- INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	4
2.1- MISIÓN Y VISIÓN.....	4
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS	4
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.	5
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.	7
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.	9
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.	10
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.	13
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE	16
3.1.- DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS Y PLAZOS PREVISTOS DE TRAMITACIÓN	16
3.2.- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	17
3.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.	18
3.4.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES.	18
3.5.- INDICADORES UTILIZADOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS.	19

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:


1.- PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Estudiantes de la Universidad de Córdoba se concibe como el documento a través del cual se hacen públicos a estudiantes y ciudadanos en general los servicios que se gestionan en dicho Área de trabajo y los compromisos de calidad en su prestación.

La finalidad de la Carta de Servicios es desarrollar el principio de servicio a los ciudadanos, sobre tres vertientes fundamentales:

- Facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- Fomentar la mejora continua de la calidad, facilitando la oportunidad de conocer de forma conciente, realista y objetiva cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- Señalar la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante los órganos de gobierno de la Universidad de Córdoba

En suma, se presenta la Carta de Servicios como un instrumento para expresar concretamente el compromiso de mejora en el servicio público a los ciudadanos, que se asume desde este Servicio, y para lo cual se adoptarán las medidas que resulten necesarias.

	<p style="text-align: center;">Título: Carta de Servicios</p> <p style="text-align: center;">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

2.- INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1- MISIÓN Y VISIÓN.

MISIÓN

El Servicio de Gestión de Estudiantes aspira, mediante una gestión personalizada y de calidad, a facilitar la incorporación de los alumnos a la Universidad, a ayudar económicamente a los estudiantes con las becas propias ofrecidas por la Universidad y la gestión del programa de becas del Ministerio de Educación y a atender continuamente sus necesidades a lo largo de su vida universitaria, hasta la consecución y expedición de su título.


VISIÓN

Constituye, por otra parte, la visión de éste el poder conformar un Servicio que tenga como objetivo la búsqueda permanente de la eficiencia para facilitar cuantos procesos ponen en relación a los estudiantes con la Universidad de Córdoba, implementando, para ello, las líneas de actuación derivadas del Plan Estratégico del que se ha dotado ésta, posibilitando la consolidación de su carácter de servicio a la comunidad y con el compromiso permanente en la mejora continua.

Somos, en definitiva, quienes, con una gestión personalizada y de calidad, abrimos la puerta a estudios universitarios, ayudamos económicamente con becas, informando y atendiendo de forma continúa las necesidades del estudiante en la Universidad.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS


El Servicio de Gestión de Estudiantes es un servicio central de la Universidad de Córdoba adscrito al Vicerrectorado de Estudiantes y Cultura, que dispone en la actualidad de manera general de dos grandes áreas de trabajo coincidentes con la estructura organizativa señalada en la vigente Relación de Puestos de Trabajo, con la Sección de Gestión de alumnos, localizada en el Campús de Menéndez Pidal, y la Sección de Información al Estudiante, localizada en el Centro de Córdoba, en la localización que se indica en el apartado 8º.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

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

Al Servicio de Gestión de Estudiantes de la Universidad de Córdoba le compete la realización de los siguientes servicios en beneficio de los usuarios:

- Información y orientación universitaria, académica y administrativa sobre la Universidad de Córdoba y del resto del Estado.
 1. Atención personalizada en las demandas directas.
 2. Respuestas escritas y telemáticas ante la demanda de información no presencial.
- Servicio de búsqueda de alojamiento.
 1. Alta y validación de la oferta de alojamiento en la base de datos.
 2. Actualización de la base de datos en Web y en carpetas autoconsulta.
- Gestión del Proceso de Selectividad.
 1. Gestión de matrícula.
 2. Gestión de la información y de las relaciones con la Dirección General de Universidades de la Junta de Andalucía
- Gestión de la Prueba de Aptitud para el Acceso a la Universidad de Alumnos mayores de 25 años.
 1. Gestión de matrícula.
 2. Gestión de la información y de las relaciones con la Dirección General de Universidades de la Junta de Andalucía
- Gestión del Proceso de Preinscripción universitaria.
 1. Gestión de solicitudes de Preinscripción (recepción y codificación).
 2. Publicación de listados de adjudicación de plazas.
 3. Gestión de reservas y alegaciones.
 4. Información y apoyo a la autogestión de la preinscripción por Internet.
- Gestión de traslados de expedientes de los alumnos.
 1. Recogida de documentación acreditativa y emisión de resguardo de traslado.
 2. Remisión de expedientes a los centros de destino.

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

- Gestión de las becas MEPSYD de los alumnos matriculados en la Universidad de Córdoba.
 1. Gestión de Solicitudes: recepción, registro y baremación académica y socio-económica.
 2. Gestión de alegaciones.
 3. Gestión de recursos.
 4. Gestión de anulaciones y revocaciones.
 5. Gestión de compensación de tasas.


- Gestión de las convocatorias de Becas propias de la Universidad de Córdoba.
 1. Gestión de Solicitudes: recepción, registro y baremación académica y económica.
 2. Gestión de alegaciones.
 3. Publicación de Listados definitivos.
 4. Gestión de recursos.
 5. Gestión de anulaciones y revocaciones

- Gestión de las convocatorias de Becas del País Vasco.
 1. Gestión de Solicitudes: recepción, registro y baremación académica y económica.
 2. Gestión de alegaciones.
 3. Publicación de Listados definitivos.
 4. Gestión de recursos.
 5. Gestión de anulaciones y revocaciones

- Gestión de Títulos Oficiales
 1. Tramitación de Títulos oficiales de Grado y Postgrado al Ministerio de Educación y Ciencia y a la imprenta encargada de su edición.
 2. Entrega personalizada de títulos oficiales
 3. Remisión de títulos oficiales a la localización de interés del solicitante

- Gestión de Títulos Propios
 1. Tramitación de títulos propios a la imprenta encargada de su edición
 2. Remisión de títulos oficiales a los departamentos y/o unidades organizadoras.

- Gestión centralizada de convalidaciones, reconocimientos y transferencias
 1. Tramitación de informes a Departamentos
 2. Tramitación de resoluciones y recursos


	<p style="text-align: center;">Título: Carta de Servicios</p> <p style="text-align: center;">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

- Coordinación Académica de distintos tramites centralizados
 1. Tramitación del procedimiento de anulaciones de matrícula por impago
 2. Tramitación de las inscripciones del seguro voluntario
 3. Tramitación de las solicitudes de anulaciones de matrícula o de matriculación fuera de plazo por causas extraordinarias
 4. Resolución de solicitudes de ayudas de excelencia en Selectividad
- Tramitación de inscripciones y actas de alumnos matriculados en asignaturas del Campus andaluz Virtual.
- Servicio centralizado de apoyo a la automatrícula.


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

Con carácter general, los usuarios de los servicios tienen derecho a:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d) 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.
- e) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

- f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.
- i) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- k) 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).
- l) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes. Además, el sector de estudiantes en la Universidad de Córdoba, de acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos de dicha Universidad, tiene derecho a:
- Recibir una adecuada formación, para lo cual podrán evaluar los sistemas pedagógicos y participar en la programación y ordenación de la enseñanza, conforme a lo establecido en los Estatutos.
 - Ser valorados objetivamente en su rendimiento académico.
 - Recibir de sus profesores asesoramiento, asistencia y orientación, tanto científica como profesional.
 - La igualdad de oportunidades y no discriminación, por circunstancias personales o sociales, en el ejercicio de sus actividades académicas.


	Título: Carta de Servicios	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
	Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes	COD: SGE-CS
		Aprobado por:

- Conocer la organización, programación y planes docentes y de investigación de la Universidad.
- Recibir, en su caso, las becas, subvenciones demás ayudas económicas y asistenciales que se establezcan, así como las prestaciones de la Seguridad Social en los términos que establezca la legislación vigente.
- Utilizar los medios materiales destinados a fines docentes y de investigación con arreglo a las normas reguladoras de su uso.
- Participar en las tareas de investigación, en la medida de lo posible y bajo la adecuada orientación y supervisión.
- Promover, participar y realizar actividades culturales, recreativas y deportivas para su formación plena.

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


Los alumnos de la Universidad de Córdoba pueden participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La participación en diferentes comisiones y órganos de participación, establecidos por los vigentes Estatutos de la Universidad de Córdoba.: Comisión de Alumnos, Jurado de Selección de Becas, Comisión de Adjudicación Apartamentos, Comisiones de Convalidaciones, etc.
- A través de la página Web de la Universidad.
- El buzón del Plan de Mejora dentro de la página Web de la Universidad de Córdoba.
- Por correo electrónico a los indicados en el punto 7 y concretamente a la siguiente dirección: sg@uco.es
- Formulando **quejas y sugerencias**.


	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

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


- Constitución Española de 1978
- L.O. 2/2007 de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía
- L.O. 6/2001 de Universidades
- Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 15/2003 Andaluza de Universidades
- Ley 59/2003 de Firma Electrónica
- Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
- R.D. 1742/2003, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial
- R.D. 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizada.
- R.D. 675/2008, de 28 de abril, por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio de MEPSYD para el curso 2008/09.
- R.D. 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo
- Real Decreto 743/2003, de 20 de junio, por el que se regula la prueba de acceso a la universidad de los mayores de 25 años.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

- R.D. 49/2004, sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional
- R.D. 1125/2003 por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional
- R.D. 1044/2003 por el que se establece el procedimiento para la expedición por las Universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Acuerdo de 2 de abril de 2008, de la Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los primeros ciclos de las enseñanzas universitarias.
- Acuerdo de 2 de abril de 2008, de la Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias reguladas con anterioridad al Real Decreto 56/2005 de estudios oficiales de postgrado.
- Resolución de 13 de diciembre de 2004, de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía, por la que se establecen los procedimientos y los programas para la realización de la prueba de acceso para mayores de veinticinco años.
- Orden de 11 de junio de 2008, de la Consejería de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, por la que se convocan becas de carácter general para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores en el curso académico 2008/09.
- Orden de 11 de junio de 2008, de la Consejería de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, por la que se convocan becas de colaboración, para el curso académico 2008/09.
- RESOLUCIÓN de 6 de mayo de 2008 de la Secretaría de Estado de Educación y Formación por la que se convocan becas para los alumnos que vayan a iniciar estudios universitarios para el curso académico 2008/09.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Carta de Servicios	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
	Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes	COD: SGE-CS
		Aprobado por:

- RESOLUCIÓN de 29 de mayo de 2008, de la Secretaría de Estado de Educación y Formación por la que se corrigen errores de la anterior.
- RESOLUCIÓN de 2 de junio de 2008, de la Secretaría de Estado de Educación y Formación por la que se convocan becas de carácter general y de movilidad, para el curso académico 2008/09, para el alumnado universitario y de otros estudios superiores.
- RESOLUCIÓN de 13 de junio de 2008, de la Secretaría de Estado de Educación y Formación por la que se convocan becas-colaboración para el curso académico 2008/09.
- Resolución Rectoral de 23 de junio de 2008, por la que se convocan las Ayudas de tasas de la Universidad de Córdoba para el curso 2007/08.
- Resolución Rectora de 23 de julio de 2008, por la que se convocan becas de coordinadores socioculturales CEU curso 2008/09.
- Resolución Rectoral de 24 de septiembre de 2008, por la que se convoca beca de coordinador sociocultural para el programa de alojamiento con mayores, curso 2008/09.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba.
- Normas para la matriculación de estudiantes en titulaciones oficiales de primer y/o segundo ciclo
- Reglamento de Régimen Académico de la Universidad de Córdoba
- Reglamento del Registro de la Universidad de Córdoba
- Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Córdoba

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

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

Las quejas y sugerencias de nuestros usuarios como clientes internos y externos nos ayudan a mejorar la calidad de los servicios que prestamos y adaptarnos a sus necesidades, por eso son importantes para nosotros.

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren Página núm. 58 BOJA núm. 35 Sevilla, 16 de febrero 2007 haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

Quiénes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas por alguno de los siguientes medios, habiéndose identificado suficientemente:


- En soporte papel disponible en cualquier unidad administrativa
- En soporte electrónico a través de la secretaria virtual en la Web www.uco.es
- Mediante correo electrónico al correo sge@uco.es

La Unidad de calidad de la Universidad de Córdoba llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Córdoba y en concreto por el Servicio de Gestión de Estudiantes. Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Córdoba.

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

➤ SECCIÓN DE INFORMACIÓN: OFICINA DE INFORMACIÓN


- Dirección: c/ Ángel de Saavedra, s/n CP 14071 – Córdoba
- Teléfonos de atención al estudiante: 957 491168
- Fax: 957491168

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
	Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes	COD: SGE-CS
		Aprobado por:

- Dirección electrónica: información@uco.es
- SECCIÓN DE GESTIÓN DE ALUMNOS
- Dirección: Avda Menéndez Pidal s/n (recinto CMU la Asunción)
CP 14071 - Córdoba
- Área de Acceso y admisión:
 - Teléfonos: 957218199 – 957218201
 - Dirección electrónica: acceso@uco.es
- Área de Títulos:
 - Teléfonos: 957218202
 - Dirección electrónica: titulos@uco.es
- Área de Convalidaciones, reconocimientos y transferencias:
 - Teléfonos: 957218208
 - Dirección electrónica: convalidaciones@uco.es
- Área de Becas:
 - Teléfonos: 957218203 – 957218204
 - Dirección electrónica: becas@uco.es
- COORDINACIÓN ACADÉMICA Y DIRECCIÓN
- Coordinación académica:
 - Teléfonos 957218354
 - Dirección electrónica: sges@uco.es
- Servicio centralizado de apoyo a la automatrícula:
 - Teléfonos 900100192
 - Dirección electrónica: automatricula@uco.es

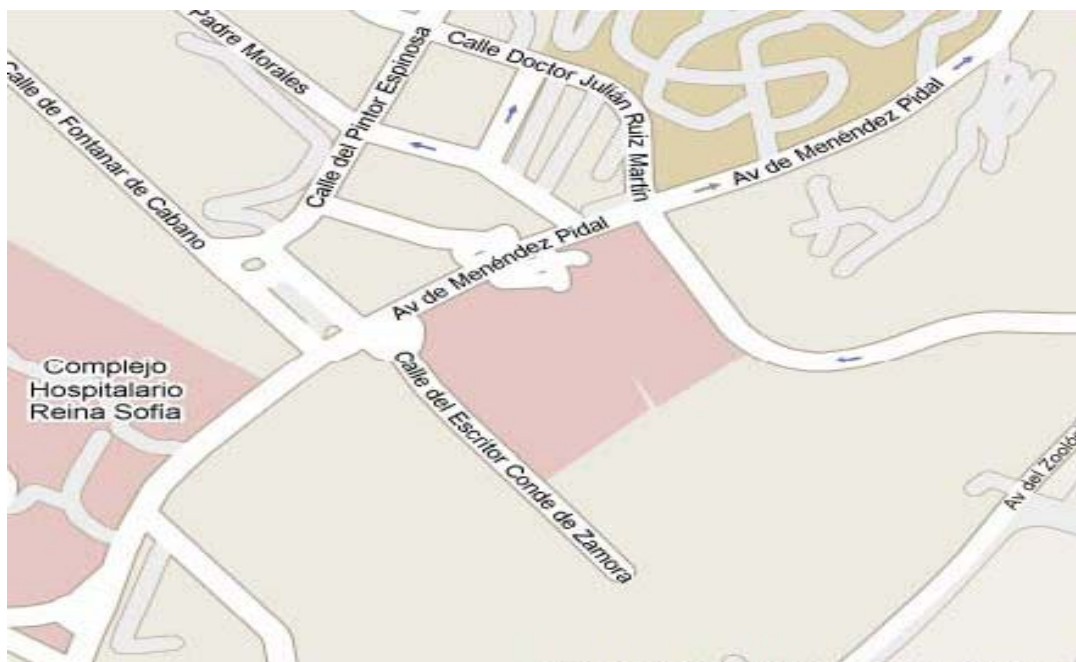
El Servicio de Gestión de Estudiantes por su situación geográfica, en el Campus de Menéndez Pidal, tiene un fácil acceso desde las Facultades del Campus., tanto a pie, como en vehículo propio, como utilizando los medios de transporte colectivos, líneas 2, 5 y 14 de autobús. Respecto a la Oficina de Información, por su situación geográfica en el centro de la ciudad, tiene fácil acceso desde cualquier punto, utilizando el transporte público.


Por otra parte, se ha establecido un sistema de gestión de turnos para facilitar la atención y la gestión de posibles colas, que incorporará un sistema de cita previa que podrá solicitarse, en época de matrícula, bien por teléfono, en el 900100192, bien por Internet a través de la página principal de la Universidad de Córdoba.

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
	Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes	COD: SGE-CS
		Aprobado por:

En este apartado, hemos de tener en cuenta que el edificio propio del Servicio cuenta con todas las condiciones de accesibilidad para estudiantes con discapacidades.

Mapa de Localización




	<p style="text-align: center;">Título: Carta de Servicios</p> <p style="text-align: center;">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

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

3.1.- DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS Y PLAZOS PREVISTOS DE TRAMITACIÓN

La relación de servicios prestados por el Servicio de Gestión de Estudiantes de la Universidad de Córdoba recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad, que suponen una mejora respecto a las exigencias derivadas de la normativa aplicable al respecto:

- Resolver las solicitudes de expedición de copias auténticas de documentos emitidos por la Universidad de Córdoba, en un plazo no superior **a un día** a contar desde la fecha de la respectiva solicitud.
- Responder a quienes hayan presentado quejas o sugerencias sobre las prestaciones de los servicios por parte del Servicio, en un plazo no superior **a quince días** a contar desde la fecha de presentación.
- Resolver y notificar las solicitudes de traslado de expediente académico para continuar los mismos estudios universitarios, en un plazo no superior **a dos meses** a contar desde la fecha en que el interesado aporte la totalidad de la documentación requerida.
- Efectuar de forma inmediata las modificaciones de matrículas en estudios conducentes a títulos universitarios de carácter oficial, que sean solicitadas en su plazo reglamentario.
- Resolver y notificar las solicitudes de ampliación de matrículas en estudios conducentes a títulos universitarios de carácter oficial, en un plazo no superior **a quince días** a contar desde la fecha de la correspondiente solicitud.
- Expedir y tener a disposición del interesado las certificaciones que sean competencia de este servicio, en un plazo no superior **a quince días** a contar desde la fecha de la respectiva solicitud.


 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Carta de Servicios	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
	Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes	COD: SGE-CS
		Aprobado por:

- Expedir las certificaciones supletorias de títulos universitarios oficiales en un plazo no superior a **quince días**, a contar desde la fecha en que el interesado aporte la totalidad de la documentación requerida.
- Expedir los suplementos europeos a los títulos universitarios oficiales en un plazo no superior **a un mes**, a contar desde la fecha en que el interesado aporte la totalidad de la documentación requerida.
- Resolver la gestión de la matrícula para las diversas pruebas de acceso, en un plazo no superior **a 15 minutos**.
- Resolver la entrega de solicitudes de preinscripción, en un plazo **no superior a 6 minutos**.
- Resolver la entrega de solicitudes de becas y alegaciones, en un plazo **no superior a 10 minutos**, así como a facilitar todas las aclaraciones que el alumno considere necesarias sobre su expediente de solicitud, en el plazo que necesite aquel para su comprensión.
- Resolver las solicitudes de Becas en el plazo previsto en cada convocatoria

3.2.- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Gestión de Estudiantes de la Universidad de Córdoba, además de los medios de notificación clásicos, establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo, utilizará como mecanismos de comunicación e información los siguientes:

- Carta, certificada o no, cuando el alumno no haya facilitado otro medio de comunicación e información mas rápido
- Contacto Telefónico, al número previamente facilitado por el estudiante
- También se establece un sistema de resolución de consultas telefónicas en tiempo de matrícula mediante una línea específica 900 , sin coste para el estudiante

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

- Por correo electrónico, siempre que el estudiante lo haya facilitado. Además si así lo indica en su solicitud, el correo electrónico que se le envíe tendrá carácter notificadorio, cuando va firmado digitalmente.
- Por sms.

3.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

El horario de atención al público para información y gestión telefónica o presencial del Servicio de Gestión de Estudiantes será de 9:00 a 13,30 horas, de lunes a viernes en periodo lectivo, que podrá aumentarse hasta las 14:00 horas, en función de las necesidades del servicio.


3.4.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES.

El Servicio de Gestión de Estudiantes se encuentra inmerso en el estudio y posterior aplicación de sistemas de gestión de calidad por procesos y de evaluación de servicios y competencias.

Se han cubierto, en la nueva concepción del edificio del Servicio, todos los aspectos inherentes a la mejora de la atención, como son la eliminación total de barreras arquitectónicas y de ventanillas, y se ha establecido un sistema de atención personalizada, mediante servidores de gestión de turnos.

Por otra parte, se cuida rigurosamente la gestión ambiental, mediante la aplicación de las siguientes medidas:


- Utilización de papel reciclado
- Utilización de cortadoras de papel para su posterior reciclado
- Reciclaje de pilas y toner
- Sustitución de antiguos extintores por actuales de CO2
- Eliminación controlada de residuos de celulosa
- Respecto a la gestión de riesgos laborales, el Servicio cuenta con todas las medidas preventivas establecidas por la legislación vigente en esta materia.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes</p>	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

3.5.- INDICADORES UTILIZADOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS.

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

- Número de acuses de recibo de documentación, por parte de las unidades administrativas destinatarias, con fecha posterior a la del primer día hábil inmediato siguiente al del registro que figura en los documentos recibidos.
- Porcentaje de quejas y sugerencias que son respondidas en un plazo de tiempo superior a quince días a contar desde la fecha de presentación.
- Porcentaje de solicitudes de traslado de expediente académico que son resueltas y notificadas en un plazo superior a dos meses a contar desde la fecha en que los respectivos interesados hayan aportado la totalidad de la documentación requerida.
- Porcentaje de solicitudes de modificación de matrículas, efectuadas en su plazo reglamentario, que han sido resueltas con posterioridad a la fecha de su solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de ampliación de matrículas, que han sido resueltas en un plazo superior a quince días a contar desde la fecha de su solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de expedición de certificaciones de expedientes académicos, que han sido resueltas en un plazo superior a quince días a contar desde la fecha de su solicitud.
- Porcentaje de certificaciones supletorias de títulos oficiales, que han sido expedidos en un plazo superior a quince días a contar desde la fecha de su respectiva solicitud.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Gestión de Estudiantes	Fecha: 20/10/2009 Edición: 00
		COD: SGE-CS
		Aprobado por:

- Porcentaje de suplementos europeos al título, que han sido expedidos en un plazo superior a un mes a contar desde la fecha de su respectiva solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de matricula para las diversas pruebas de acceso que se han resuelto en un plazo superior a 15 minutos, respecto del total de solicitudes.
- Porcentaje de solicitudes de preinscripción resueltas en un plazo superior a 6 minutos, respecto del total de solicitudes tramitadas.
- Porcentaje de solicitudes de becas y alegaciones, para cuya presentación se han requerido más de 10 minutos, respecto al total de solicitudes tramitadas.
- Porcentaje de solicitudes de Beca no resueltas en el plazo previsto en cada convocatoria, respecto del total de becas resueltas en cada convocatoria.