

## CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

*RESOLUCIÓN de 2 de febrero de 2009, por la que se prorroga beca de investigación.*

De conformidad con lo establecido en el punto quinto de las Bases de la Convocatoria de 2008 de una Beca de Investigación, iniciada mediante Resolución de 23 de octubre de 2007, de la Cámara de Cuentas de Andalucía (BOJA núm. 216, de 2 de noviembre de 2007), y cumplidos los requisitos exigidos, se acuerda prorrogar la beca de investigación concedida por Resolución de 20 de febrero de 2008, con una asignación mensual bruta de 600 euros, por un período de un año al siguiente becario:

Don Juan José Romero Abolafio, por su investigación sobre «El control de cuentas y de gestión en el ámbito de la prestación de servicios públicos por Entidades Locales. Especial referencia al sector público empresarial», a desarrollar en el Departamento de Derecho Financiero y Tributario de la Universidad de Granada, bajo la dirección de la profesora doña M.ª José Fernández Pavés.

El período de duración de la prórroga de la beca será del día 15 de marzo de 2009 al 14 de marzo de 2010.

Sevilla, 2 de febrero de 2009.- El Consejero Mayor, Rafael Navas Vázquez.

## UNIVERSIDADES

*RESOLUCIÓN de 22 de enero de 2009, de la Universidad de Córdoba, por la que se aprueba la normativa para la elaboración de las Cartas de Servicios en la Universidad de Córdoba.*

La apuesta por la calidad y, por ende, por la mejora continua, no es una moda pasajera. Se trata de algo cotidiano y consolidado que debe presidir todas y cada una de las actividades universitarias, sobre todo de cara a nuestra integración en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y que exige el compromiso, la dedicación y el esfuerzo de todos los que trabajamos en la Universidad y que afectan no solo a la docencia e investigación, sino también en gran medida a los Servicios que la Universidad de Córdoba ofrece a sus clientes o usuarios.

No hace muchos años, el término calidad no figuraba en el vocabulario universitario, contrariamente a lo que ocurría en el mundo de la empresa. Hoy ocurre casi todo lo contrario. Las empresas que no alcanzaron un nivel de calidad, no sobrevivieron y el término calidad se encuentra totalmente asumido. Posteriormente le tocó el turno a la Universidad, cuya estructura tradicional no proporcionaba los medios suficientes para garantizar la calidad de sus servicios.

En la Universidad de Córdoba se inicia la andadura en el camino de la calidad en el curso académico 1996/1997 participando en el primer Plan Nacional de Calidad de las Universidades y con el que comenzaron a evaluarse las titulaciones universitarias con los objetivos de la detección de los puntos fuertes y débiles y la propuesta de una serie de acciones de mejora. Posteriormente participó también en el II Plan Nacional de Calidad cuya gestión fue encomendada a la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) y a través de la cual se continúa con la evaluación de las titulaciones y se inicia la de departamentos y servicios universitarios. El objetivo principal de todo proceso de evaluación de la calidad no es la evaluación en sí misma, sino la mejora de la calidad. En definitiva, lo que no se evalúa se devalúa.

En estos años, la cultura de la mejora de la calidad ha ido calando poco a poco en la comunidad universitaria siendo uno de los objetivos de la Unidad de Calidad difundir entre dicha comunidad universitaria esta Cultura de Calidad, siendo absolutamente imprescindible para el futuro a corto, medio y largo plazo.

Con la firma en mayo de 2007 del acuerdo de Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS), renace en el seno de nuestra institución la necesidad de ofrecer a nuestros usuarios unos servicios de calidad, con vistas a facilitar los procesos de acreditación institucional en el entorno del EEES, en especial en los aspectos propios de la gestión de las actividades universitarias.

El mencionado acuerdo, que implica a todo el Personal de Administración y Servicios, exige el cumplimiento de cuatro niveles organizativos subdivididos cada uno de ellos en varios objetivos. Uno de estos objetivos, contemplado en el tercer nivel requiere la «Elaboración de las Cartas de Servicios de las Unidades» lo que da origen a la confección del presente documento que reseña pormenorizadamente las instrucciones para su implantación y que redundará en dar a conocer a los clientes/usuarios de aquella información que precisan de cada uno de los Servicios, así como del compromiso de mejora de los servicios prestados.

## TÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Objeto.

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar las Cartas de Servicios de los diferentes Servicios de la Universidad de Córdoba, así como su difusión, implantación y seguimiento, favoreciendo su actualización y revisión, con las oportunas mejoras, si procede.

#### Artículo 2. Definición.

Las Cartas de Servicios de la Universidad de Córdoba son documentos que tienen por objeto informar al usuario sobre los servicios públicos que gestiona la Universidad de Córdoba, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios en relación con estos servicios, y los compromisos de calidad que se ofrecen respecto a su prestación.

#### Artículo 3. Objetivos.

El principal objetivo de las Cartas de Servicios es el compromiso de ofrecer unos servicios públicos de calidad y que nuestros usuarios los perciban como tales.

Además, pretende establecer otros objetivos estratégicos como:

- Mejorar la imagen externa de la Universidad de Córdoba, con el acercamiento de nuestros servicios a los usuarios o clientes y a sus necesidades.
- Impulsar iniciativas de mejora que perciban nuestros usuarios.
- Controlar el grado de cumplimiento de los objetivos marcados en la prestación de servicios orientándolos a resultados.
- Incrementar el grado de satisfacción de nuestros usuarios con los servicios prestados.
- Informar sobre los niveles de calidad de los servicios y sus resultados.
- Facilitar a los usuarios el ejercicio efectivo de sus derechos y posibilitar que realicen un adecuado uso de los recursos públicos disponibles. Ahorran tiempo, limitan expectativas irreales, informan de cuándo y cómo acudir a las dependencias de los Servicios o de las alternativas que existen para realizar la gestión que desean.