

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 periodo 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 periodo 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.

TÍTULO II

ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 4. Estructura y contenido.

Las Cartas de Servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los usuarios su contenido que se estructurará en los siguientes apartados:

A) De carácter general y legal:

1. Misión, visión y valores de la unidad que presta el servicio.
2. Datos identificativos de la unidad que presta el servicio.
3. Enumeración de los servicios que presta y de los principales procedimientos que se tramitan en la unidad.
4. Derechos concretos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios prestados.
5. Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios.
6. Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
7. Disponibilidad y acceso al sistema de quejas y sugerencias de la Universidad de Córdoba, y, en particular, formas de presentación de quejas y sugerencias, plazos de respuesta y efectos de las mismas.
8. Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, plano de situación y medios de transporte público.

B) Derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable:

1. Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecidos, en aspectos como:
 - a) Plazos previstos de tramitación de los procedimientos así como para la prestación de los servicios.
 - b) Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados.
 - c) Tramitación electrónica de los servicios prestados.
 - d) Horario de atención al público.
 - e) Cualquier otro que, adecuado a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los ciudadanos.
2. Indicación de aspectos que faciliten a las personas usuarias su acceso al servicio o que supongan mejoras adicionales de las condiciones básicas de prestación.
3. Sistemas de gestión de calidad, de gestión ambiental y de gestión de riesgos laborales que, en su caso, existan.
4. Indicadores utilizados para el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios y que determinan el grado de calidad ofrecido al usuario.
5. Medidas compensatorias o de subsanación en el caso de no cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

C) De carácter complementario:

1. Dirección postal, telefónica y telemática de la Unidad responsable de la Carta de Servicios, así como de la Unidad que ejerza el control de los compromisos establecidos.
2. Otros datos de interés sobre los servicios prestados. La Carta recogerá cualquier otra información adicional que se considere de interés y que no se hubiere previsto en los apartados anteriores.

TÍTULO III

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 5. Elaboración de las Cartas de Servicios.

1. Los titulares de los órganos, organismos o unidades a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su elaboración.

2. Corresponderá al Vicerrectorado de Planificación y Calidad determinar los órganos o unidades que elaborarán su Carta de Servicios en función de la especialidad y magnitud de los servicios prestados y de su impacto social, así como de su autonomía y singularidad gestora, sin que, en ningún caso, el rango o nivel pueda ser inferior al Servicio.

3. Para la elaboración de la Carta de Servicios, se procederá a la constitución de un equipo de trabajo que deberá identificar y redactar los principales servicios que se prestan, establecer los compromisos de calidad, asociar indicadores y realizar el borrador de la Carta de Servicios.

4. El Vicerrectorado de Planificación y Calidad a través de la Unidad de Calidad, velará por la correcta elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará técnicamente con las unidades designadas responsables para su elaboración, desarrollando una guía para la elaboración y seguimiento de cartas de servicios en la que se detallarán exhaustivamente todos aquellos aspectos técnicos y operativos necesarios para la confección de las cartas con una estructura normalizada y homogénea.

5. La propuesta de Cartas de Servicios será remitida al Vicerrectorado de Planificación y Calidad para su consideración y sometimiento al Consejo de Gobierno de la Universidad.

Artículo 6. Aprobación y publicación.

1. Las Cartas de Servicios serán aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Córdoba.
2. La resolución aprobatoria de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA), momento a partir del cual surtirá plenos efectos.

Artículo 7. Divulgación.

1. Para facilitar la divulgación a la sociedad se elaborará un documento resumido que recoja un extracto de la Carta de Servicios elaborada, con los principales servicios, compromisos e indicadores de la Carta, así como la misión de la unidad, los derechos de los usuarios, horario de atención al público, canales de comunicación y cualquier otra información que contemple el diseño de las Cartas de Servicios que establezca la Universidad de Córdoba como imagen unitaria de las mismas.

2. Cada unidad garantizará en todo momento que su Carta de Servicios pueda ser conocida por los usuarios a través de cualquiera de sus dependencias administrativas y llevará a cabo las acciones divulgativas de las mismas que estime más eficaces, de acuerdo con los mecanismos de coordinación y divulgación que establezca el Vicerrector de Comunicación y Coordinación institucional.

Se asegurará la comunicación interna de la Carta de Servicios, de manera que sea conocida por todas las personas vinculadas directa o indirectamente a los servicios en ella incluidos.

3. Las Cartas de Servicios se deberán incluir en la página web de los respectivos ámbitos en los que radiquen los órganos, organismos o unidades titulares de las mismas. Asimismo se incluirán en la página web de la Universidad de Córdoba.

4. Se promoverá la creación de una imagen unitaria para la identificación genérica de las Cartas de Servicios de la Universidad de Córdoba, que servirá de base al desarrollo sectorial que haga cada órgano o unidad dentro de su ámbito competencial.

TÍTULO IV

SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 8. Actualización.

1. Las personas titulares de las unidades a que se refieren las Cartas de Servicios serán las responsables últimas de su gestión, seguimiento y actualización, siempre que haya modificaciones en los servicios prestados u otras modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

2. Se entiende por modificaciones sustanciales, entre otras, aquellas que afectan al contenido esencial de las Cartas, fundamentalmente en lo que se refiere a modificaciones normativas así como reestructuraciones orgánicas sustantivas, introducción de nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos, mejora en la prestación de los servicios por dotación de más personal, recursos materiales y financieros o innovación tecnológica que posibilite un mayor rendimiento, o cualquier circunstancia sobrevenida que afecte de manera apreciable el funcionamiento del servicio.

Artículo 9. Seguimiento.

1. Las unidades que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la misma, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquéllos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios.

2. En el primer trimestre de cada año, los órganos o unidades que cuenten con Carta de Servicios elaborarán un informe detallado sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, analizando los resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora aplicados.

3. El informe de seguimiento de las Cartas de Servicios se remitirá por el titular del órgano o unidad administrativa correspondiente a la Unidad de Calidad a los efectos de evaluación que correspondan.

Artículo 10. Suspensión.

1. Por razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del servicio, el/la Rector/a, en representación del Consejo de Gobierno y debiendo dar cuenta posteriormente de sus actuaciones, mediante resolución motivada, podrá suspender la Carta de Servicios por un período de tiempo determinado y con el alcance que la citada resolución disponga.

2. El acuerdo de suspensión definitivo de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Córdoba, 22 de enero de 2009.- El Rector, José Manuel Roldán Noguerras.

RESOLUCIÓN de 20 de enero de 2009, de la Universidad de Málaga, por la que se convocan a concurso público becas de investigación con cargo a Proyectos, Contratos y Convenios de Investigación.

La Universidad de Málaga convoca becas de investigación con cargo a contratos, convenios o proyectos de investigación, con arreglo a las siguientes:

BASES DE LA CONVOCATORIA

1. Normas generales.

La presente convocatoria se regirá por lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, el Reglamento sobre Nombramiento de Colaboradores Becarios con cargo a créditos de Investigación de la Universidad de Málaga y demás normas vigentes que sean de aplicación, en particular por las normas específicas contenidas en esta Resolución y sus anexos, no está incluida en el ámbito de aplicación del Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de Personal Investigador en Formación.

La instrucción del procedimiento corresponderá al Vicerrectorado de Investigación. Asimismo se delega en el Vicerrector de Investigación la resolución de concesión y el nombramiento de los becarios, que se producirá en los cuatro

meses siguientes a la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

La Resolución de concesión pone fin a la vía administrativa y contra la misma cabe interponer, en el plazo de un mes, recurso potestativo de reposición, al amparo de los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Asimismo, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 13.a), en relación con el artículo 10.1.a) de la Ley 29/1998, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la fecha de su notificación o publicación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 46.1 de la citada Ley 29/1998. Dicho recurso no podrá ser interpuesto hasta que el anterior recurso potestativo sea resuelto expresamente o se haya producido desestimación presunta, por el transcurso de un mes desde su interposición.

En el supuesto de no producirse la resolución de concesión en el plazo señalado se entenderán desestimadas las solicitudes. Las solicitudes desestimadas podrán ser recuperadas por los solicitantes en el plazo de un mes a partir de la publicación de la resolución de concesión de becas.

Las becas se financiarán con cargo a los créditos correspondientes de los proyectos, grupos de investigación, contratos o convenios que dan lugar a esta convocatoria. Debiendo existir crédito suficiente para su concesión.

2. Requisitos de los solicitantes.

Podrán solicitar estas becas quienes ostenten las condiciones académicas o de titulación requeridas en los distintos perfiles que figuran en el anexo de esta resolución, siempre que posean la nacionalidad española o sean nacionales de un país miembro de la Unión Europea, o sean extranjeros residentes en España en el momento de solicitar la beca.

3. Condiciones de la convocatoria.

El disfrute de la beca al amparo de esta convocatoria es incompatible con cualquier otra beca o ayuda financiada con fondos públicos o privados españoles o comunitarios, así como con sueldos o salarios que impliquen vinculación contractual o estatutaria del interesado.

La concesión de una beca no establece relación contractual o estatutaria con el Centro al que quede adscrito el beneficiario, ni implica por parte del Organismo receptor ningún compromiso en cuanto a la posterior incorporación del interesado en la plantilla del mismo.

El disfrute de una beca cuando, según la convocatoria específica, requiera una dedicación de cuarenta horas semanales, es incompatible con el registro en las Oficinas del Instituto Nacional de Empleo (Inem) como demandante de empleo, al tratarse de subvenciones que exigen dedicación exclusiva.

La dotación económica de la beca estará, asimismo, especificada en cada uno de los anexos. Las becas implicarán además un seguro de accidentes y de asistencia médica en caso de accidentes.

La duración de estas becas dependerá de las condiciones establecidas en cada Anexo. En cualquier caso, la duración de la beca no podrá exceder de la duración temporal del convenio, contrato o proyecto de investigación para el que se concede.

Transcurrido el período de duración de la beca, las solicitudes de prórroga se presentarán en el Vicerrectorado de Investigación, en el penúltimo mes de disfrute de la beca, en impreso normalizado establecido al efecto.

Por su parte, las renunciaciones se presentarán en el Vicerrectorado de Investigación. Para aquellas renunciaciones o bajas que se produzcan durante los tres primeros meses, los directores de investigación podrán hacer propuesta de sustitución, de acuerdo con la relación priorizada hecha en su momento.