

# CARTA DE SERVICIOS

## FACULTAD DE CIENCIAS



**UNIVERSIDAD  
DE BURGOS**

Marzo 2012



## Contenido

IDENTIFICACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS .....	3
OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN CON LA PUBLICACIÓN DE LA CARTA .....	3
MISIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS .....	4
VISIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS .....	4
SERVICIOS QUE PRESTA.....	5
Docencia e Investigación .....	5
▪ <i>Planificación, Coordinación y Supervisión de la actividad docente del Centro.</i> .....	5
▪ <i>Atención personalizada a los estudiantes de la Facultad.</i> .....	5
▪ <i>Coordinación y Gestión de la movilidad interuniversitaria.</i> .....	6
▪ <i>Coordinación y Gestión de las Prácticas externas curriculares de los alumnos de grado y máster dentro del Convenio de Cooperación educativa Universidad de Burgos-Empresa.</i> .....	6
▪ <i>Desarrollo de proyectos y acciones de innovación docente.</i> .....	6
▪ <i>Difusión de la oferta académica de la Facultad.</i> .....	6
▪ <i>Colaboración en la coordinación y difusión de la actividad investigadora de la Facultad.</i> .....	6
Administración e Infraestructuras.....	7
▪ <i>Información y atención personalizada a los usuarios.</i> .....	7
▪ <i>Gestión Académica.</i> .....	7
▪ <i>Gestión de espacios, recursos y servicios del Centro.</i> .....	7
INFORMACIÓN DE CONTACTO:.....	9
NORMATIVA REGULADORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS .....	10
GENERAL .....	10
ESPECÍFICA.....	10
DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO DEL SERVICIO .....	12
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES PARA SU SEGUIMIENTO.....	14
MEDIOS PARA DAR A CONOCER LA CARTA .....	22
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN .....	22
FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	23
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS .....	24
FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PERÍODO DE VIGENCIA. ....	24



## Identificación de la Facultad de Ciencias

La Carta de Servicio recogida en el presente documento corresponde a los servicios prestados por la Facultad de Ciencias de la Universidad de Burgos.

El Equipo de Dirección de la Facultad de Ciencias, responsable de la redacción de esta Carta de Servicios, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos en ella recogidos, impulsando las pertinentes acciones de mejora sobre los servicios prestados.

## Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La Facultad de Ciencias de la Universidad de Burgos, se ha posicionado desde su creación como una acérrima defensora de la calidad de sus títulos, de su personal docente, investigador y de administración y servicios, de su organización y de su investigación, como demuestra su implicación en estrategias para la Calidad. Esta calidad se refleja tanto en los servicios que presta hacia usuarios externos (sociedad, estudiantes visitantes,...), como para los propios estudiantes que se forman en la Facultad o para las personas que desarrollan su actividad en la misma.

La realización de la Carta de Servicios en esta Facultad se ha tomado como un medio para comunicar los servicios que se prestan y recoger los compromisos que se asumen, así como para establecer su mejora continua, con la colaboración de todas las personas de la Facultad de Ciencias.

Esta Carta de Servicios sigue las pautas establecidas por la Norma UNE 93200:2008-Cartas de Servicios-Requisitos, y la guía elaborada por la Universidad de Burgos a tal efecto.



## Misión de la Facultad de Ciencias

La Facultad de Ciencias de la Universidad de Burgos es un Centro de Educación Superior de carácter público, cuya misión fundamental es la formación de graduados, postgraduados y doctores altamente cualificados, realizando y difundiendo una investigación de calidad que responda a las necesidades de la Sociedad y que se refleje en la actividad docente, que aporte una excelente formación de nuestros estudiantes, favoreciendo su inserción laboral posterior. Además, debe garantizar un óptimo aprovechamiento y gestión de los recursos disponibles, con especial apoyo a la incorporación profesional de sus titulados al mercado laboral, colaborando en la organización de actividades científicas y culturales dando, además, apoyo a la sociedad en materias relacionadas con las titulaciones impartidas en la Facultad. Todo ello con un compromiso con los principios de igualdad, libertad, pluralismo y de respeto al medio ambiente.

## Visión de la Facultad de Ciencias

La Facultad de Ciencias se concibe a sí misma como un Centro universitario moderno y dinámico, comprometido con la Educación, la Ciencia y la Sociedad. Por ello, su visión es fomentar una investigación y docencia de excelencia, acorde con el Espacio Europeo de Educación Superior, trabajar para la captación de nuevos recursos y generar políticas de desarrollo e innovación, en el ámbito docente e investigador, con el fin de ser un referente como Centro universitario a nivel autonómico, nacional e internacional.



## Servicios que presta

Los servicios de la Facultad de Ciencias se orientan tanto a nuestros propios estudiantes, como a los alumnos potenciales, bien para proporcionarles una formación superior docente e investigadora, bien para divulgar las actividades realizadas de modo que se proporcione una visión real de la Facultad a los futuros estudiantes. La gestión administrativa de cualquiera de los aspectos docentes o investigadores que se realizan en el Centro forma parte también de nuestros servicios y puede ser, en cualquier caso, mejorada con compromisos realistas.

Asimismo, ante la sociedad dentro del entorno en que estamos ubicados, somos responsables de atender todas las demandas de información sobre docencia, investigación o gestión, así como para las instituciones y empresas se aportan servicios para el desarrollo de proyectos y contratos de investigación de calidad.

Los servicios prestados en la Facultad de Ciencias, a los usuarios identificados en el párrafo precedente se han agrupado del siguiente modo:

- Docencia e Investigación
- Administración e Infraestructuras

### Docencia e Investigación

▪ ***Planificación, Coordinación y Supervisión de la actividad docente del Centro.***

Servicio orientado particularmente hacia los estudiantes de la Facultad. Incluye todos los aspectos relacionados con la gestión de las titulaciones, tanto en la planificación previa (aprobación de guías docentes de las asignaturas, elaboración y coordinación de horarios y calendarios de actividades, asignación de aulas, distribución de grupos, etc.) como en el seguimiento a lo largo del curso de las actividades de profesores y alumnos.

▪ ***Atención personalizada a los estudiantes de la Facultad.***

Servicio orientado a estudiantes en el que alumnos de cursos superiores y profesores de los Grados, desde su experiencia, les informan sobre temas docentes y profesionales, en el marco de programas específicos en los que participa la Facultad (Plan de Acción Tutorial, Programa Mentor o Tutorías académicas).



- ***Coordinación y Gestión de la movilidad interuniversitaria.***

La Facultad de Ciencias apoya administrativamente y coordina la oferta que permite a los estudiantes cursar parte de su titulación en otros centros de nuestro país o de países integrados en el EEES. Asimismo, existen convenios (contratos) con otras Universidades internacionales (p.e. de EEUU) que favorecen el intercambio, incluso con financiación de matrícula y estancia.

- ***Coordinación y Gestión de las Prácticas externas curriculares de los alumnos de Grado y Máster dentro del Convenio de Cooperación educativa Universidad de Burgos-Empresa.***

Los títulos de Grado y Máster impartidos en la Facultad de Ciencias contienen créditos prácticos obligatorios, que se desarrollan en empresas, y son gestionados desde la propia Facultad para todos los alumnos matriculados.

- ***Desarrollo de proyectos y acciones de innovación docente.***

Aplicación de características particulares de docencia/aprendizaje basadas en TIC en proyectos de innovación docente, a través de la participación de los profesores en los grupos de Innovación Docente, lo que redundará en un mejor servicio docente con una más adecuada aportación de competencias a los alumnos. Además, los profesores de la Facultad de Ciencias participan activamente en cursos de actualización metodológica y de formación en nuevas tecnologías.

- ***Difusión de la oferta académica de la Facultad.***

Servicio orientado a la sociedad en general y estudiantes en particular. Se trata de dar a conocer los títulos universitarios oficiales impartidos en la facultad de Ciencias (Grado, Máster y Doctorado), así como las posibilidades de realización de cursos de formación a medida aunque no conlleven asociado un título. Se realiza, principalmente, a través de la página web del Centro, e incorporando en las actividades de difusión esa información, junto a la general de la Universidad (oferta cultural, deportes, alojamientos, ...).

- ***Colaboración en la coordinación y difusión de la actividad investigadora de la Facultad.***

En el ámbito de la Facultad se desarrollan proyectos de investigación para organismos y empresas, aportando personal altamente cualificado e infraestructuras adecuadas. Ello posibilita realizar Proyectos fin de Grado, Tesis de Máster o Tesis Doctorales enmarcados en proyectos y contratos de nuestros investigadores. Asimismo, se colabora en la difusión de la actividad investigadora que se realiza en la Facultad mediante la organización de conferencias, congresos y jornadas. Se dirige tanto a alumnos futuros como a los actuales



(que puedan conocer y desarrollar otra salida profesional de sus estudios). El aspecto divulgativo tiene interés para la empresa que conoce las capacidades de la Facultad, y sobre todo para la Sociedad que puede valorar los retornos del ámbito universitario.

### Administración e Infraestructuras

#### ▪ ***Información y atención personalizada a los usuarios.***

Tanto de manera presencial, telefónica o a través de página web, correo electrónico y tablones de anuncios existe un compromiso de atención e información a cualquier persona interesada (PDI, PAS, estudiantes y sociedad).

#### ▪ ***Gestión Académica.***

Tramitación de los siguientes aspectos: matriculación de Grado y Máster; anulaciones; modificaciones y ampliaciones de matrícula; títulos; expedición de certificaciones; incidencias, quejas, reclamaciones o sugerencias.

#### ▪ ***Gestión de espacios, recursos y servicios del Centro.***

Además de la gestión de espacios, control y supervisión del mantenimiento de espacios comunes a la docencia tradicional (despachos y aulas –todas con cañón de proyección y ordenador–), la Facultad de Ciencias dispone de laboratorios y salas de informática de apoyo a la docencia, desarrollándose el servicio de organización de espacios y recursos de apoyo a la docencia, información sobre la localización de despachos, aulas y servicios del Centro, o la custodia, apertura y cierre de las distintas dependencias del Centro. Desde la Facultad, se desarrollan también labores de supervisión e información del funcionamiento de los servicios de cafetería –con servicio de comedor–, reprografía y otros que afectan a la docencia, investigación y gestión que se desarrollan en el Centro. En la Facultad existe un punto de servicio de préstamos de la Biblioteca universitaria, que facilita la accesibilidad a material bibliográfico tanto para profesores como para alumnos.

Se pretende, además, que estos servicios y recursos de apoyo estén disponibles la mayor parte de los días de apertura de la Facultad, en un horario suficientemente amplio.

Para el control de esta gestión, se dispone de un sistema incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias para todos los usuarios, relativas al funcionamiento de estos servicios.

Se ofrece, también, un servicio de alquiler de aulas y locales de la Facultad para la realización de actividades externas, dirigido a cualquier persona interesada.



- ***Gestión de residuos y material de desecho.***

La Facultad de Ciencias dispone de un almacén de residuos de laboratorio gestionados por personal del Centro en Coordinación con la Unidad de Gestión de Residuos de la UBU, y, a raíz de diferentes acciones de concienciación sobre la importancia del reciclaje, emplea contenedores de papel, plástico y vidrio, de tóner, pilas y medicamentos con la colaboración del servicio de limpieza del Centro. Se benefician del servicio *alumnos, PAS. PDI pero por extensión toda la Sociedad* con el fomento de la sostenibilidad en la gestión de nuestros residuos. El servicio se coordina desde el Punto de Información del Centro.

Los aspectos de sostenibilidad y respeto ambiental, están adquiriendo una especial repercusión, como reflejo de su importancia en los ámbitos docentes y científicos de nuestra Facultad (Química, particularmente).



## Información de contacto:

Esta información está disponible en la página Web de la Facultad: [www.ubu.es/ciencias](http://www.ubu.es/ciencias).

- Dirección postal: Facultad de Ciencias. Pza. Misael Bañuelos s/n. 09001 Burgos
- Direcciones electrónicas:
  - Servicio de Información: [infociencias@ubu.es](mailto:infociencias@ubu.es); 947 258 800
  - Secretaría de Alumnos: [secretaria.ciencias@ubu.es](mailto:secretaria.ciencias@ubu.es); 947 258 802
  - Decanato de la Facultad: [decacien@ubu.es](mailto:decacien@ubu.es); 947 258 807
- Transporte
  - Autobuses urbanos:

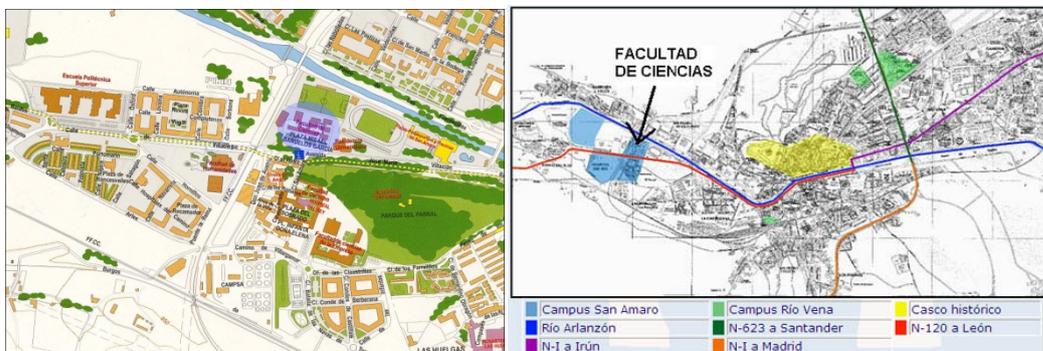
[Línea 5. Bº del Pilar-S.J. Lagos](#)

[Línea 7. Bº del Pilar-Polígono G2](#)

[Línea 39. Bº del Pilar-Pozanos G-3](#)

[Línea 80. Estación de Tren-Universidad](#)

- Plano de ubicación



- Horario de atención al usuario y medios y lugares de atención al público.

El servicio de Información de la Facultad, presta servicio de 8:00 a 21:00 h. en horario ininterrumpido.

La Secretaría de Alumnos de la Facultad, presta servicio al público de 9:00 a 14:00 h.

La Secretaría de Decanato de la Facultad, permanece abierta al público de 9:00 h. a 14:00 h.



## Normativa reguladora de la Facultad de Ciencias

Se recogen a continuación, algunas de las normativas de aplicación a los servicios de la Facultad de Ciencias. En cualquier caso las distintas normativas de aplicación se encuentran publicadas en las páginas web de la Facultad y de la Universidad:

<http://www.ubu.es/ifcien/es/servicios/normativas>

<http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa>

### GENERAL

- Estatutos de la Universidad de Burgos. Acuerdo 262/2003, de 26 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Burgos. BOCyL de 29/12/2003; BOE de 17-02-2004.
- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, DE 21 DE DICIEMBRE, BOE núm. 307, de 24/12/2001); Modificada por Real Decreto Ley 9/2005, de 6 de junio (BOE núm. 135, de 7/6/2005); Modificada por Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (BOE núm. 89, de 13/4/2007).
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, publicada en el BOE nº 55, de 5 de marzo de 2011.
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, publicada en el BOE nº 131, de 2 de junio de 2011.
- Ley 4/1999 de modificación de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### ESPECÍFICA

- Reglamento Tipo para Centros, aprobado por el Consejo de Gobierno el 7 de julio de 2005. BOUBU núm. 3, de 01/08/2005.
- Reglamento de Prácticas Externas de la UBU, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Burgos, el 21 de julio de 2010.



- Regulación de las prácticas externas y del trabajo fin de grado de la Facultad de Ciencias. Aprobado por la Junta de Facultad del 15/06/2010.
- Normas de permanencia en títulos oficiales adaptados al EEES en la Universidad de Burgos, Resolución de 3 de noviembre de 2009, publicada en el BOCyL nº 219, de 16 de noviembre de 2009.
- Reglamento de Evaluación de la Universidad de Burgos, publicado en el BOCYL de 13/05/10 y modificado por publicación en el BOCyL de 02/08/2011.
- Plan de Organización Docente de los Títulos de Grado y Máster en la UBU. Aprobadas por el Consejo de Gobierno de 14/02/11.
- Plan de Tutoría de apoyo y seguimiento de la Universidad de Burgos. Aprobado por Consejo de Gobierno de 29/10/2009.
- Reglamento de organización y funcionamiento del defensor universitario de la Universidad de Burgos, aprobado por el Claustro Universitario de 20 de abril de 2006, publicado en BOCyL núm. 85, de 4/05/2006.
- Reglamento regulador de la estructura orgánica del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos, aprobado por el CG de la UBU de 23/03/2010.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales, Resolución de 5 de enero de 2011, de la Secretaría General de la Universidad de Burgos, por la que se ordena la publicación del Manual de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, publicado en el BOCyL del 13/01/2011.
- Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos en Títulos Oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Burgos, publicada en el BOCYL de 22/04/2009.
- R.D. 1892/2008 por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Acceso a la UBU desde Ciclos Formativos de Formación Profesional de Grado Superior: Reconocimiento de créditos en Grados, publicado en el BOCyL nº 222 de 17/11/2011.



- Admisión de estudiantes a enseñanzas de Grado por cambio de Universidad y/o estudios universitarios oficiales españoles y con estudios extranjeros, aprobado por el Consejo de Gobierno de 19/05/2010.
- Normativa de reconocimiento de créditos por experiencia laboral y profesional acreditada en Grados y Másteres de la Universidad de Burgos (BOCyL 14/12/2011).
- Modificación de la normativa de reconocimiento de créditos por la realización de actividades culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación, publicada en el BOCyL 14/12/2011.

## Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

Son tanto los establecidos por el ordenamiento jurídico, como los definidos por la propia Universidad de Burgos o por la Facultad de Ciencias.

### Derechos:

- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Obtener la información administrativa requerida de manera eficaz y rápida.
- Conocer la identidad de autoridades y personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

### Obligaciones:

- Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos de la Facultad de Ciencias.
- Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Facultad.



- Colaborar con los servicios de la Facultad de Ciencias para mantener el correcto funcionamiento de los mismos, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo. A este fin, deberán guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y el personal de la Facultad.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones para los que no esté autorizado.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.



## Compromisos de calidad e indicadores para su seguimiento

SERVICIOS	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	META	D*	R*	
<b>DOCENCIA E INVESTIGACIÓN</b>						
<b>Planificación, Coordinación y Supervisión de la actividad docente del Centro</b>	Guías Docentes	Publicar las Guías docentes de las titulaciones antes del primer periodo de matrícula oficial	Intervalo entre las fechas del primer periodo oficial de matrícula y la fecha de publicación en la página Web de las Guías Docentes de cada título	> 5 días	Alumnos	Secretaría de Decanato
	Programación Académica	Publicar los horarios, y calendario de exámenes de la titulación correspondiente antes del primer periodo de matrícula oficial	Intervalo entre la fecha de publicación en la página Web de cada título de horarios y calendario de exámenes, y la fecha del primer periodo oficial de matrícula	> 5 días		
		Contestar a las solicitudes de cambio de horario en un plazo máximo de 2 días lectivos desde la comunicación por correo electrónico	Porcentaje de respuesta en 2 días lectivos respecto del total de solicitudes	> 90%		
	Actividad Docente	Desarrollar con un alto grado de satisfacción por parte de los alumnos la actividad docente impartida en la Facultad	Punto 16 de las encuestas oficiales de satisfacción de la labor docente ( <i>"Grado de satisfacción general con la actividad docente del profesor"</i> ). (escala de 1 a 5: 1 nada de acuerdo; 5 totalmente de acuerdo)	Promedio Facultad > 3		
		Impartir una docencia adecuada, que permita la adquisición de competencias y capacidades a nuestros estudiantes	Tasa de eficiencia	> 80%		



SERVICIOS		COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	META	D*	R*
<b>Atención personalizada a los estudiantes de la Facultad</b>	Jornada de Acogida	Proporcionar información útil, a través de la realización de una Jornada de Acogida por Titulación para los alumnos de nuevo ingreso	Grado de satisfacción de la acción realizada (escala de 1 a 5: 1 muy insatisfecho; 5 muy satisfecho)	> 3	Alumnos	Secretaría de Decanato
	Plan de acción Tutorial	Establecer una relación alumnos tutelados/profesores tutores inferior a 10	Proporción entre el número de alumnos tutelados y el número de profesores tutores	< 10		
	Tutorías Académicas	Publicar en la página Web de las titulaciones de la Facultad, las Tutorías Académicas en el primer mes de docencia	Intervalo entre la fecha de publicación y la de comienzo de la docencia	< 4 semanas		
	Programa <i>Mentor</i>	Informar por curso de la asignación de mentores académicos como máximo 2 días hábiles después del sorteo	Intervalo entre la fecha de difusión y la fecha de propuesta	< 2 días		
<b>Coordinación y Gestión de la movilidad interuniversitaria (Programas Erasmus, SICUE,...)</b>		Informar por correo-e a los alumnos del Centro de las distintas convocatorias de movilidad (Requisitos y plazas) en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción desde el Servicio de Relaciones Internacionales	Intervalo entre la fecha de información a los alumnos y la fecha de recepción desde el Servicio de Relaciones Internacionales	< 2 días	Alumnos	Secretaría de Alumnos
		Garantizar la movilidad de los alumnos que estén interesados y cumplan con los requisitos en cualquiera de las convocatorias de movilidad (Erasmus, SICUE,...)	Proporción entre el nº de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad y el nº de alumnos del Centro que lo solicitan	= 1		



SERVICIOS	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	META	D*	R*
<b>Coordinación y Gestión de las Prácticas externas curriculares de los alumnos de Grado y Máster</b>	Garantizar las prácticas externas curriculares de todos los alumnos de Grado y de los de Master que estén interesados, tanto en empresas como en instituciones y organismos relacionados con sus títulos	Proporción entre el nº de alumnos de Grado que realizan prácticas externas y el nº de alumnos matriculados	= 1	Alumnos	Secretaría de Alumnos
		Proporción entre el nº de alumnos de Máster que realizan prácticas externas y el nº de alumnos que lo solicitan	= 1		
<b>Desarrollo de proyectos y acciones de Innovación docente</b>	Potenciar la Innovación docente entre los profesores del Centro	Porcentaje del PDI total de la Facultad que participa en Grupos de Innovación Docente reconocidos por la UBU	> 50 %	Alumnos y Profesores	Profesores Decanato
<b>Difusión de la oferta académica de la Facultad, a través de la página Web del Centro y de actividades de difusión</b>	Mantener y actualizar la oferta académica de la Facultad en la página Web del Centro, realizando al menos una entrada al mes durante el periodo lectivo	Fecha de actualización y desfase con la fecha de entrada	< 1 mes	Alumnos y Sociedad	Secretaría Decanato
	Realizar, al menos 5 actividades de difusión local/autonómica de la oferta formativa del Centro (campañas publicitarias, visitantes,...)	Nº de actividades realizadas durante el curso académico	> 5		
	Realizar, al menos 15 actividades dirigidas a alumnos de secundaria y BACH, por curso académico	Nº de actividades realizadas durante el curso académico	> 15		



SERVICIOS		COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	META	D*	R*
<b>Colaboración en la coordinación y difusión de la actividad investigadora de la Facultad</b>	Desarrollo de proyectos de investigación para organismos y empresas aportando personal altamente cualificado e infraestructuras adecuadas	Incrementar la participación de los profesores de la Facultad de Ciencias en proyectos de investigación y contratos con empresas (incluidas Prestaciones de Servicio)	Porcentaje del PDI total de la Facultad que participa en Proyectos de Investigación	> 60 %	Empresas, Sociedad	Decanato
			Porcentaje del PDI total de la Facultad que participa en contratos con empresas	> 35 %	Empresas, Sociedad	Decanato
		Difundir los resultados de la investigación en revistas científicas	Nº de publicaciones en revistas indexadas	> 70	Empresas, Sociedad, Alumnos	Decanato, Biblioteca
	Trabajos fin de Grado, Tesis de Máster y Tesis Doctorales	Asegurar la realización de Trabajos Fin de Grado y Tesis de Máster dentro de las líneas de investigación ofertadas por los profesores que imparten docencia en las Titulaciones del centro	Proporción entre el nº de alumnos que realizan Proyecto Fin de Grado o Tesis de Máster y el nº de alumnos que lo solicitan	=1	Alumnos	Secretaría de Alumnos
		Garantizar la posibilidad de realización de Tesis Doctorales por los estudiantes que lo soliciten y cumplan los requisitos	Proporción entre el nº de alumnos admitidos y el nº de alumnos que solicitan realizar una Tesis doctoral	=1	Alumnos	Profesores, Neg 3 <sup>er</sup> Ciclo



SERVICIOS		COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	META	D*	R*
<b>Colaboración en la coordinación y difusión de la actividad investigadora de la Facultad</b>	Difusión de la Investigación. Organización y participación en conferencias, congresos y eventos de divulgación científica	Incrementar la presencia de la investigación de la Facultad en los medios. Difundir la investigación en congresos, conferencias y jornadas de divulgación	Participaciones en artículos, jornadas, congresos, actividades y eventos de divulgación científica	> 40	Alumnos y Sociedad	Decanato

**D\*: Destinatarios de los Servicios**

**R\*: Responsable de la medida de los indicadores**

SERVICIOS		COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	META	D*	R*
<b>ADMINISTRACIÓN E INFRAESTRUCTURAS</b>						
<b>Información y atención personalizada a los usuarios</b>	Responder a las consultas presentadas en Secretaría de Alumnos en un plazo máximo de 2 días hábiles	Porcentaje de respuesta en 2 días respecto del total de solicitudes	> 90 %	Alumnos y Sociedad, PDI y PAS	Información, Secretarías de Alumnos y Decanato	
	Actualizar los tablones oficiales con revisión general semanalmente	Periodo entre fechas de revisión	< 1 semana			



SERVICIOS		COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	META	D*	R*
<b>Gestión Académica</b>	Apoyo a la matrícula de alumnos de Grado y Máster	Informar personalmente a los alumnos de Máster de su admisión y plazos de matrícula	Proporción entre el nº de alumnos informados y el nº de alumnos de nuevo ingreso	= 1	Alumnos	Secretaría de Alumnos
	Certificaciones	Entregar las certificaciones personales y los extractos académicos en un plazo máximo de 2 días hábiles	Porcentaje de entrega en 2 días respecto del total de solicitudes	> 90 %		
	Guías docentes y programas de asignaturas de cursos anteriores	Facilitar las guías docentes de cursos anteriores en un plazo de 3 días hábiles desde la presentación de la solicitud	Desfase entre la fecha de entrega o envío y la fecha de solicitud	< 3 días	Alumnos, PDI y PAS	Decanato
	Resoluciones de Solicitudes dirigidas al Decano	Responder las solicitudes dirigidas al Decano en el plazo de 3 días hábiles desde la presentación de la solicitud por parte de PDI, PAS y alumnos	Desfase entre la fecha de respuesta y la fecha de presentación	< 3 días		
	Resolución de las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias	Resolver las Incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias en un plazo de 5 días hábiles cuando no implique a otros órganos de la Universidad	Desfase entre la fecha de resolución y la fecha de solicitud	< 5 días		



SERVICIOS		COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	META	D*	R*
<b>Gestión de espacios y recursos</b>	Organización de Aulas y espacios	Disponer de taquillas para los alumnos del Centro	Proporción entre el nº de alumnos con taquilla asignada y el total de alumnos del Centro	= 1	Alumnos	Servicio Información
		Publicar la distribución de aulas y espacios para impartición de la docencia 5 días hábiles antes del comienzo de cada semestre	Desfase entre la fecha de publicación en la página Web de la Facultad y la fecha de comienzo del semestre	< 5 días	PAS, PDI, Alumnos	Decanato
	Disponibilidad de acceso al centro para los investigadores	Permitir a los investigadores el acceso al Centro las 24 horas	Proporción entre el nº de concesiones y el nº de solicitudes de acceso fuera de horario	= 1	PAS, PDI	Decanato
	Instalaciones: aulas de informática, biblioteca, reprografía, salas de estudio, Salón de Actos, cafetería y Sala de Juntas	Proporcionar medios audiovisuales en todas las aulas y Wi-Fi en todos los espacios del Centro	Proporción entre el nº de aulas con cañones, ordenador y red y el nº total de aulas	= 1	PDI, Alumnos	Servicio Información
		Proporcionar acceso a la biblioteca del Centro	Porcentaje de días con la biblioteca abierta frente a los días lectivos del Centro	80 %		
		Proporcionar de acceso a las aulas de informática para uso de los alumnos	Porcentaje de días con las salas abiertas frente a los días lectivos del Centro	90 %	Alumnos	
		Proporcionar de acceso a los sistemas de reprografía	Porcentaje de días con el sistema de reprografía disponible frente al nº de días lectivos	100 %		



SERVICIOS	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	META	D*	R*
<b>Alquiler de aulas y locales de la Facultad</b>	Tramitar el alquiler de aulas y locales de la Facultad en el plazo máximo de 3 días hábiles desde que se solicite	Porcentaje de alquileres tramitados en el plazo máximo de 3 días	90 %	Sociedad	Administrado.
<b>Gestión de residuos y material de desecho</b>	Proteger el medio ambiente a través de una recogida selectiva de papel, plástico, tóner, orgánico, CD, medicamentos, pilas, residuos tóxicos y material informático obsoleto	Proporción entre el nº posible de usuarios y el nº de contenedores disponibles	> 13	Alumnos, PAS, PDI y Sociedad	Decanato
	Realizar una vez al año una campaña de sensibilización en el ahorro de energía y consumibles	Nº de campañas realizadas al año	≥ 1		

**D\*: Destinatarios de los Servicios**

**R\*: Responsable de la medida de los indicadores**

Tras la definición de los compromisos adquiridos en esta carta de servicios, y la responsabilidad para la recopilación de los datos e indicadores empleados, anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos, en los compromisos adquiridos.

En base a estos resultados, se procederá al seguimiento de los compromisos informando de su cumplimiento a través de la página web de la Facultad de Ciencias, en su apartado referente a “Calidad/Cartas de Servicio”:

<http://www.ubu.es/ciencias>



## Medios para dar a conocer la carta

El contenido de esta Carta de Servicios, así como los compromisos establecidos en la misma, se comunicará a todos los miembros de la Facultad de Ciencias por correo electrónico, así como incorporándola en la página Web de la Facultad, haciendo referencia con noticias específicas a su presentación y adopción en las primeras etapas, tras su aprobación.

Asimismo, se procederá a aprobar su redacción en una Junta de Facultad, con el fin de implicar en su cumplimiento a todos los representantes de la Facultad.

Una versión resumida de la misma, servirá para la divulgación de los Servicios de la Facultad de Ciencias, y será distribuida tanto en su versión electrónica a través de la Web (tanto del propio Centro, como enviada al servicio responsable de la información a los estudiantes para que realice la difusión que estime pertinente), como en los folletos que se editarán al efecto, para aportarlos en los puntos de servicio e información, más habitualmente empleados por alumnos, PDI, PAS y sociedad que son los destinatarios de nuestros servicios (Información, Secretaría de Alumnos, Secretaría de Decanato).

Como ya se ha indicado previamente, un breve resumen explicativo del cumplimiento de los indicadores, se incorporará en la página Web, junto a la carta de servicios, tras su exposición al grupo de trabajo encargado de la redacción de la Carta de Servicios, que se reunirá al efecto de su revisión, al menos una vez cada curso académico.

## Medidas de subsanación o compensación

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta:

- El Decano de la Facultad de Ciencias, por escrito o personalmente responderá al usuario, indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio.
- El usuario recibirá una atención personalizada durante la prestación del servicio que garantice la correcta prestación del mismo.
- Se realizará una evaluación de la atención recibida, en consideración a la queja presentada, evaluando el grado de satisfacción en la resolución.



## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por la Facultad de Ciencias no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del formulario de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones disponible tanto en el apartado de Calidad/Comentarios y sugerencias, como en el de Calidad/Cartas de servicio, donde se incorporará un enlace específico, para incumplimientos de los compromisos adquiridos en la misma.

Existe, además, un formulario en la página Web del Buzón de Atención al Usuario de la Unidad de Calidad, que también puede recoger las mismas sugerencias y quejas de manera institucional, que transmitirán a los responsables de la Facultad para incentivar su resolución:

<http://www.ubu.es/es/unidadcalidad/buzon-atencion-usuario>

Por supuesto, se mantienen los procedimientos de comunicación con cualquier órgano de la Administración Pública, presentado escrito en formato libre, bien en el Registro General de la Universidad de Burgos, situado en la Planta Baja del Edificio de Servicios Centrales (C/ Juan de Austria, 1), bien en cualquiera de los Registros Auxiliares de la Universidad de Burgos (entre ellos, el existente en la Secretaría de Alumnos de la propia Facultad de Ciencias).

Las sugerencias, quejas y reclamaciones serán evaluadas por la persona responsable de Calidad (Coordinador/a de Calidad del Centro), reenviándoselas al responsable del servicio para su subsanación.

Como se recoge en los propios indicadores, como compromiso de calidad del Servicio se propone una contestación en un plazo máximo de tres días de los escritos dirigidos al Decano, y subsanarlas –si no afectan a otros órganos de la Universidad– en un período no superior a 5 días.



## Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios de la Facultad de Ciencias y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones, indicado en apartados previos.

Los usuarios pueden enviar sus propuestas de mejora o solicitar su participación directa en los equipos de trabajo de revisión de la presente Carta a través del enlace habilitado en el apartado de la página Web de la Facultad de Ciencias/Calidad/Cartas de servicio.

## Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta carta de servicios fue elaborada por los miembros de la Facultad de Ciencias en Abril de 2012. Su contenido fue revisado y ratificado por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro en reunión del 2 de abril de 2012.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos aprobó definitivamente esta Carta el 3 de abril de 2012.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa anualmente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado "Indicadores para el seguimiento de compromisos" y a través del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas. Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El contenido de la Carta se revisa cada dos años, con objeto de adaptar y mejorar los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento, haciendo que se correspondan con la realidad del servicio ofrecido por la Facultad de Ciencias.



## UNIVERSIDAD DE BURGOS

D. Gonzalo Salazar Mardones en calidad de Decano y como Responsable Funcional y Orgánico de la Facultad de Ciencias ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

En Burgos, a 2 de abril de 2012



Fdo.: **Gonzalo Salazar Mardones**