

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO: JUAN VILELA SUÁREZ

DATA: 09/11/2011

LOCALIDADE: A Coruña

HORARIO DE ATENCIÓN AO PÚBLICO:

O horario da Oficina de Cursos é das 09:00 h ás 14:00 h. de luns a venres; agás a semana seguinte ao primeiro domingo de agosto en que o horario de atención ao público é das 09:00 h ás 13:00 h.

Enderezo: O Lagar, Campus de Elviña s/n, 15071 A Coruña

TELÉFONOS, FAX, CORREO ELECTRÓNICO:

Tel. 981 167 000 ext. 1963, 1952 / Fax: 981 167 013 ext. 1957 (só UDC)

Correo electrónico: occ@udc.es / Web: <http://www.udc.es/occ>

Responsable da Oficina: Juan Vilela Suárez / Correo electrónico: occocc@udc.es

SERVIZOS QUE SE PRESTAN:

- Informar sobre a oferta de cursos, congresos, xornadas, ciclos de conferencias e demais actividades deste tipo que se organicen e xestionen desde a UDC.
- Subvencionar economicamente (por medio de dúas convocatorias anuais) a realización destas actividades.
- Subvencionar economicamente (por medio dunha convocatoria anual) a realización de cursos de verán. Control e xestión das matrículas de inscrición aos devanditos cursos.
- Subvencionar con material de promoción e agasallo da UDC a realización destas actividades.
- Emisión, control e rexistro dos certificados de asistencia das distintas actividades organizadas e xestionadas pola UDC.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

ENDEREZO POSTAL, TELEFÓNICO E TELEMÁTICO DA UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVIZO:

Unidade Técnica de Calidade - Reitoría, A Maestranza, 9, 15001, A Coruña

Tel. 981 167 000. Exts.: 1052, 1058, 1063, 1069 / Fax: 981 167 041. Ext. Int.: 1181

evalua@udc.es / <http://www.utc.campusconexion.com/>

INFORMACIÓN DE CARÁCTER XERAL

DATOS IDENTIFICATIVOS DA UNIDADE ADMINISTRATIVA (denominación, enderezo, horario...):

- OFICINA DE CURSOS, O Lagar, Campus de Elviña s/n, 15071 A Coruña
- <http://www.udc.es/occ>
- Dependencia orgánica: Vicerreitoría de Cultura e Comunicación
- Responsable da Oficina: JUAN VILELA SUÁREZ

NORMATIVA REGULADORA:

- A normativa reguladora da Oficina de Cursos depende da propia da Universidade da Coruña e da normativa propia das cartas de servizos (RD 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración xeral do Estado).
- Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega.
- Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia.
- Norma UNE 93200 cartas de servizo, abril de 2008.
- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS USUARIOS:

Poden realizarse a través do correo electrónico, correo postal, teléfono e fax, así como nos períodos de autoavaliación a través da resposta á nosa enquisa de satisfacción.

SISTEMA DE QUEIXAS, RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS:

As persoas usuarias poderán expoñer as súas queixas, suxestións, observacións etc. de diversas formas:

- Teléfono: 981 167 000 ext. 1952 e 1963
- Correo electrónico: occ@udc.es
- Correo postal: OFICINA DE CURSOS, O Lagar, Campus de Elviña, 15071 - A Coruña
- Fax: 981 167 013
- Enquisa de valoración

OUTROS DATOS DE INTERESE (misión, visión, dereitos, deberes e outros sistemas que aseguran a calidade):

• MISIÓN:

Atender a comunidade universitaria na oferta de cursos, congresos, xornadas, ciclos de conferencias e demais eventos deste tipo que se organizan e xestionan desde a UDC, informándoa e subvencionando economicamente e con material de promoción e divulgación da UDC a realización destas actividades.

• DEREITOS DAS PERSOAS USUARIAS:

- Recibiren información das actividades organizadas pola UDC e matricularse nos cursos incluídos na oferta de "Cursos de Verán".
- Coñecer os datos e a información que puideren afectarlles.
- Participaren nas convocatorias de axudas económicas para realizar estas actividades.
- Rexistraren a emisión de certificados.
- Recibiren subvencións e materiais para o desenvolvemento de cursos, congresos, xornadas etc.
- Poderen efectuar reclamacións e suxestións que sexan atendidas e contestadas.
- Seren tratados de maneira correcta.
- Participaren no proceso de autoavaliación da calidade da Oficina de Cursos e nos seus procesos de mellora.

• DEBERES DAS PERSOAS USUARIAS:

- Cumpriren cos prazos vixentes.
- Entregaren as memorias xustificativas do desenvolvemento das actividades.
- Devolveren o material sobranante da realización destas.
- Facilitaren información sobre a organización dos diferentes cursos, congresos, xornadas, simposios etc.
- Trataren o persoal da Oficina respectuosamente.

COMPROMISOS DE CALIDADE

COMPROMISOS DE CALIDADE:

1. Manter actualizada a páxina web como principal medio de información sobre a oferta de cursos, xornadas, e demais eventos dirixidos principalmente á comunidade universitaria.
2. Conseguir que, como mínimo, un 70% de enquisados/as estean satisfeitos/as co material de promoción e agasallo entregado nas actividades que organiza a UDC.
3. Divulgar a información recibida sobre a oferta de cursos, congresos ou actividades programadas 1 mes antes da súa realización.
4. Obter unha porcentaxe de persoas usuarias satisfeitas de, como mínimo o 80%, referido á puntualidade da Oficina de Cursos na subvención económica das actividades.
5. Xestionar as inscricións e matrículas para os cursos de verán ata 3 días antes da súa realización.
6. Tramitar o pedido de material de promoción da UDC con 10 días de antelación para garantir a súa entrega nas actividades ou eventos.
7. Resolver con profesionalidade os distintos procesos que lle están encomendados á Oficina de Cursos.
8. Manter un trato personalizado atendendo con amabilidade as persoas usuarias da Oficina de Cursos.
9. Dispor de instalacións e recursos materiais axeitados cunha porcentaxe de persoas usuarias satisfeitas de como mínimo o 70% .

INDICADORES PARA O SEGUIMENTO E A AVALIACIÓN:

1. Número de actualizacións da páxina web, en función das actividades que se ofertan.
2. Porcentaxe de persoas usuarias satisfeitas coa adecuación do material entregado.
3. Tempo transcorrido desde a publicación da realización dos eventos e actividades.
4. Porcentaxe de persoas usuarias satisfeitas coa puntualidade na subvención económica.
5. Número de inscricións e matrículas xestionadas nese período.
6. Porcentaxe de pedidos realizados en prazo.
7. Grao de satisfacción das persoas usuarias coa profesionalidade do persoal da Oficina de Cursos.
8. Número de queixas relativas ao trato recibido polo persoal da Oficina de Cursos.
9. Porcentaxe de persoas usuarias satisfeitas coa adecuación das instalacións e cos recursos materiais da Oficina de Cursos.