



**Título: Carta de Servicios**  
**Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro**



**CARTA DE SERVICIOS**

**SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN DE CENTRO**  
**ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO**  
**“SAGRADO CORAZÓN”**



## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| 1.- PRÓLOGO .....   | 3  |
| 2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....  | 3  |
| 2.1. MISIÓN Y VISIÓN .....  | 3  |
| 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS .....   | 4  |
| 2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS<br>PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.....                | 4  |
| 2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS<br>EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS .....                  | 6  |
| 2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS<br>USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....       | 9  |
| 2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA<br>REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS ..         | 9  |
| 2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS,<br>SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA<br>..... | 16 |
| 2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....   | 18 |
| 3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y<br>NORMATIVA APLICABLE .....                                     | 19 |
| 3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS .....   | 19 |
| 3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS.....  | 21 |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

## 1.- PRÓLOGO

La Carta de Servicios de Secretaría y Administración de Centro de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón", centro adscrito a la Universidad Córdoba tiene como finalidad la de servir como herramienta a los usuarios para facilitar la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por esta Secretaría y Administración de este Centro.

El objetivo de esta Carta de Servicios es ofrecer una mejora de los servicios prestados al usuario. Para ello se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de las mismas sea aplicado por todas las personas que forman parte de esta Unidad.

## 2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

### 2.1. MISIÓN Y VISIÓN

Misión:

La misión de la Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón", Centro adscrito a la Universidad de Córdoba es la de gestionar y administrar, de forma ágil y eficaz, cuantos procesos administrativos inciden en el desarrollo académico de las titulaciones oficiales impartidas en esta Escuela Universitaria, favoreciendo con su actuación el correcto desarrollo de la actividad académica de sus agentes (estudiantes y personal docente).

Visión:

La visión de la Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón", Centro adscrito a la Universidad de Córdoba es la de ser un referente de calidad, profesionalidad y compromiso con la institución donde desarrolla su actividad, dentro de un marco de mejora constante y con la aspiración de ser elemento indispensable en la consecución de los objetivos estratégicos de la Universidad de Córdoba.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

## 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

La Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio “Sagrado Corazón”, como Centro adscrito a la Universidad de Córdoba, conforma una Unidad Funcional de la Universidad de Córdoba.

Depende jerárquicamente en temas económicos de precios públicos de la Gerencia de la Universidad de Córdoba y en temas académicos del Servicio de Gestión de Estudiantes de la Universidad de Córdoba. Asimismo, como Centro adscrito, la parte de la cuota de enseñanza depende del Administrador del Centro.

Funcionalmente depende del Director de Centro por parte de la Universidad de Córdoba y del Director Adjunto por parte de la Escuela.

La Unidad de Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio “Sagrado Corazón”, Centro adscrito a la Universidad de Córdoba, está integrada por el personal de la Secretaría y Administración regulado por el Convenio Colectivo de Centros de Enseñanza e Investigación, bajo la supervisión del Secretario/a y Administrador/a del Centro.

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

A los miembros de la Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio “Sagrado Corazón”, Centro adscrito a la Universidad de Córdoba le corresponde de forma general la función de:

1. Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica, expositiva y telemática.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

Y todas las siguientes funciones, distribuidas según la siguiente relación de procesos nucleares y procesos de soporte:

## A. PROCESOS NUCLEARES

### GESTIÓN ACADÉMICA

1. Matriculación de primer ciclo, modificación y anulación de las matrículas
2. Tramitación de traslados de expediente.
3. Tramitación de expedientes de adaptación y convalidación.
4. Recepción y tramitación de becas.
5. Gestión y tramitación de anulaciones de matrícula.
6. Recepción y tramitación de las solicitudes de devolución de precios públicos y de cuota de enseñanza.
7. Reconocimiento y anotación de créditos en el expediente del estudiante.
8. Gestión de actividades extraacadémicas propias del Centro derivadas de los Planes de Estudios.
9. Gestión de actas de calificaciones.
10. Gestión y tramitación de los expedientes relativos a las pruebas de homologación de títulos extranjeros de Educación Superior.
11. Tramitación de títulos universitarios.
12. Gestión de los proyectos fin de carrera, cuando entren en vigor los Grados de Educación Primaria e Infantil.
13. Gestión las solicitudes de los Títulos de Declaración de Competencia Académica.

### RELACIONES EXTERIORES

1. Gestión de los programas de movilidad nacionales e internacionales.
2. Gestión de las prácticas externas de estudiantes en empresas, Centros de Enseñanza y Asociaciones.

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA DEL CENTRO

1. Gestión de facturas.
2. Gestión de ingresos.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

3. Gestión de remesas de recibos de la cuota de enseñanza del alumnado del Centro.
4. Gestión de devoluciones de los recibos devueltos de la cuota de enseñanza.
5. Gestión de nóminas del personal del Centro.
6. Gestión económica matriculación cursos, jornadas, actividades organizadas por el Centro.

#### MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS

1. Gestión de compras.
2. Supervisión y gestión de actividades de mantenimiento de edificios.
3. Control de empresas de servicios.

#### B. PROCESOS DE SOPORTE

1. Archivo.
2. Registro auxiliar de Entrada/Salida de documentos.
3. Aplicaciones informáticas propias.
4. Emisión de Informes.
5. Realización de estudios y análisis.

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

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tienen derecho a:

- Recibir información de carácter general y específica de los procedimientos que les afecten, y se tramiten de forma presencial, telefónica, expositiva o telemática.
- Ser atendidos de forma directa y personalizada.
- Obtener información administrativa de manera rápida y eficaz.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

- Conocer el estado de la tramitación del procedimiento correspondiente llevado a cabo por los Administradores y Secretarías de Centros Universitarios.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Conocer la composición, funciones y servicios de la Unidad de Administradores y Secretarías de Centros así como la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramite los procedimientos de los que sea parte.
- 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.

#### DERECHOS ESPECÍFICOS DEL ALUMNADO (art. 51 LAU):

- a) Una educación superior pública y de calidad, asequible para todos los ciudadanos.
- b) Al establecimiento en el marco de las competencias de la Comunidad Autónoma de un sistema de becas y ayudas suficiente, que garantice la eliminación de desigualdades que provoquen la exclusión o el abandono de los estudios por cuestiones de índole económica.
- c) La igualdad de oportunidades en el acceso y la libre elección de los estudios, únicamente limitado por la capacidad del sistema universitario.
- d) La libertad de estudios y aprendizaje, garantizándose el establecimiento y el respeto de los diversos mecanismos y medios de adquisición de los conocimientos.
- e) La igualdad y objetividad en la corrección de las pruebas, exámenes y sistemas de evaluación de los conocimientos que la Universidad establezca.
- f) Disponer de instalaciones y recursos adecuados que permitan el correcto desarrollo de los derechos y libertades de representación, asociación y reunión. Se protegerá el ejercicio de estos derechos de manera que puedan complementarse con las labores académicas de los estudiantes.
- g) La libertad de expresión y desarrollo de actividades culturales, debiendo estar al servicio de los estudiantes los medios necesarios para su desarrollo.
- h) Participar en los procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza mediante los sistemas que se habiliten para tal efecto.



**Título: Carta de Servicios**

**Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro**



i) Disponer de recursos, instalaciones y metodologías que permitan a los estudiantes el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Las Universidades y la Consejería de Educación y Ciencia promoverán programas de actuación conjunta que favorezcan la consecución de los siguientes objetivos:

a) La movilidad de los estudiantes con el fin de mejorar su formación integral y el conocimiento del entorno social, cultural y académico andaluz, español y europeo.

b) La participación de los estudiantes en las tareas de cooperación al desarrollo y la recepción en Universidades andaluzas de estudiantes provenientes de otros países menos desarrollados.

c) La mayor coordinación entre las Universidades para facilitar que los sistemas de acceso garanticen de forma efectiva el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad.

d) La adecuación de la capacidad del sistema universitario a la demanda social, de forma que la libre elección de los estudios pueda ser efectiva.

e) La plena y más eficiente inserción laboral de los estudiantes titulados, fomentando para ello cuantos análisis de demanda, convenios con empresas o procesos de formación de postgrado puedan coadyuvar a ello.

f) El asociacionismo, la participación y el espíritu cívico y solidario de los estudiantes como expresión de su formación integral y de la contribución de los estudios universitarios a la generación de una ciudadanía libre, crítica y democrática.

g) La participación democrática de los estudiantes en los respectivos órganos de gobierno, representación y gestión de la Universidad.

h) La participación en los procesos de evaluación de la calidad de la docencia recibida.

i) Los mecanismos que faciliten la elección del profesorado por parte del alumnado.

j) Contribuir a eliminar los obstáculos sociales por los que se puedan ver afectados los estudiantes, atendiendo a situaciones especiales de discapacidad, marginación, exclusión o inmigración.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

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

Los usuarios de los servicios que presta la Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón", centro adscrito a la Universidad de Córdoba podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Directamente en la sede de la Secretaría del Centro o a través de la página web del Centro y de la Universidad de Córdoba, mediante la cumplimentación de la encuesta de satisfacción del cliente/usuario que se encuentra a disposición de los mismos con el objetivo de que valoren el trabajo realizado por el personal de esta Unidad.
- Vía correo electrónico según el listado de direcciones de correo electrónico detallado en el punto 2.8.
- Telefónicamente según el listado de números de teléfono detallado en el punto 2.8.
- Vía fax según el listado de números de fax detallado en el punto 2.8.
- De forma presencial en la sede de la Secretaría del Centro Universitarios según listado de direcciones detallado en el punto 2.8.

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

### GENERAL:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba, Decreto 280/2003 de 7 de octubre.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- 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.

**PARTICULAR: Centro Adscrito**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades artículo 5.
- Ley 1/1992, de 21 de mayo, de Coordinación del Sistema Universitario Andaluz.
- Orden de 16 de julio de 1991, por la que se aprueba el Reglamento de la Escuela Universitaria, adscrita de Formación del Profesorado de EGB Sagrado Corazón de Córdoba.
- Orden Ministerial de 23 de marzo de 1964 (BOE del 27 del abril)
- Decreto 67/1987, de 11 de marzo, de la Junta de Andalucía (BOJA de 7 de abril).
- Decreto 1381 de 25 de mayo de 1972 (BOE nº 136 de 7 de junio)
- Orden Ministerial de 27 de julio de 1973 (BOE de 11 de octubre).
- Decreto 2293/1973, de 17 de agosto (BOE nº 231 de 26 de septiembre).
- R.D. 1625/78, de 2 de mayo de 1978 (BOE de 8 de julio).
- Convenio de colaboración académica con la Universidad de Córdoba firmado el 20 de febrero de 2002.

**NORMATIVA DE GESTIÓN ACADÉMICA:**

**MATRÍCULA**

- R.D. 69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la Universidad.
- Reglamento de Régimen Académico de la Universidad de Córdoba, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión del día 25 de marzo de 2008.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

- Resolución del Rectorado de la Universidad de Córdoba, por la que se dictan normas para la formalización de matrícula en el curso correspondiente.
- Decreto de la Junta de Andalucía por la que se fijan los precios públicos.
- LEY 40/2003 de 18 de noviembre de Protección a las Familias Numerosas.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios.
- Ley 12/89, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (BOE 11-5-89).
- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- Documento de aceptación de la identificación del estudiante.
- Régimen Económico de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón"

#### CERTIFICACIONES

- Decreto 302/2009, de 14 de julio, por el que se actualiza el Catálogo de Enseñanzas Universitarias conducentes a la expedición por las Universidades Públicas de Andalucía de títulos oficiales, así como la estructura de los centros que las imparten y se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso 2008/2009.

#### TÍTULOS

- Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre)
- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. (BOE núm. 167, de 13 de julio). Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988 (BOE de 7/01/1989).
- Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios. (BOE núm. 170, de 18 de julio).



**Título: Carta de Servicios**

**Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro**



- De acuerdo con la normativa concordataria y canónica, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación y el Real Decreto 696/2007, de 1 de junio, por el que se regula la relación laboral de los Profesores de Religión, para ser designado profesor de religión católica por la Administración Educativa correspondiente.

### EQUIVALENCIAS DE ESTUDIOS

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE nº 260, de 30 de octubre de 2007).
- RD 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios; y RD 1497, de 27 de noviembre, por el que establecen directrices generales comunes de los planes de estudios de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Estos Reales Decretos se aplicarán a las enseñanzas anteriores a la publicación de los RD 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción.
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior. (BOE nº 55 de 04/03/04).
- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el R.D. 285/2004.
- Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre.
- Reglamento de Régimen Académico de la Universidad de Córdoba, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión del día 25 de marzo de 2008.
- Acuerdo del Consejo de Coordinación Universitaria de 25 de octubre de 2004, por el que se establecen los criterios generales a que habrán de ajustarse las Universidades en materia de convalidación y adaptación de estudios cursados en centros académicos españoles o extranjeros.
- De acuerdo con la normativa concordataria y canónica, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación y el Real Decreto 696/2007, de 1 de junio, por el que se regula la relación laboral de los

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

Profesores de Religión, para ser designado profesor de religión católica por la Administración Educativa correspondiente, se deberán reunir los siguientes requisitos y condiciones:

A/. Por Acuerdo de la LXXXIX Asamblea Plenaria de la Conferencia Episcopal Española de 27 de abril de 2007, es necesario haber obtenido la Declaración Eclesiástica de Competencia Académica (DECA), expedida por la Comisión Episcopal de Enseñanza y Catequesis.

B/. Declaración Eclesiástica de Idoneidad, expedida por el Ordinario diocesano de la localidad donde se pretenda impartir clase de religión. Como requisito previo hay que estar en posesión de la Declaración Eclesiástica de Competencia Académica.

C/. Propuesta del Ordinario diocesano (*missio canonica*), a la Administración Educativa, del profesor que considere *competente e idóneo* para un centro escolar concreto. Supone que está en posesión de la DECA y de la DEI.

La *propuesta* será para cada año escolar, conforme con el art. III del Acuerdo sobre Enseñanza y Asuntos Culturales.

La *propuesta del Ordinario diocesano a la Administración educativa* equivale a la DEI y a la *missio canonica*.

## RELACIONES EXTERIORES:

### PROGRAMAS DE MOVILIDAD

- Normativa específica de movilidad nacional e internacional de estudiantes.
- Normativa general de la Universidad de Córdoba (movilidad nacional e internacional de estudiantes) y acuerdos de la Comisión de Relaciones Internacionales de la Universidad de Córdoba, junto con la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Carta Universitaria Erasmus 2009/C 101/08 (Diario Oficial de la Unión Europea C101 de fecha 01/05/2009).
- Convenios específicos.



**Título: Carta de Servicios**

**Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro**



## ACTAS

- Reglamento de Régimen Académico de la Universidad de Córdoba, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión del día 25 de marzo de 2008.
- Plan General de Ordenación Docente para el curso académico en vigor.
- Calendario académico oficial de la Universidad de Córdoba.

## HOMOLOGACIÓN

- Real Decreto 285/2004 de 20 de febrero por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (B.O.E. de 4 de marzo).
- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004 de 20 de febrero por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (B.O.E. de 19 de marzo)
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Orden ECI/1519/2006 de 11 de mayo, por la que se establecen los criterios generales para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros de educación superior (B.O.E. de 19 de mayo).
- Orden ECI/1712/2005 de 2 de junio, por la que se modifica la Orden ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos extranjeros de educación superior (B.O.E. de 10 de junio).
- Orden ECI 3686/2004 de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por las que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (B.O.E. de 15 de noviembre).
- Orden ECD 272/2002 de 11 de febrero de 2002, para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 86/1987, de 16 de enero, por la que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE. Del 15 de enero). Seguirá siendo de

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

aplicación a los procedimientos tramitados según el Real Decreto 86/1987.

- Acuerdo de la Universidad de Córdoba por el que se dictan las normas del procedimiento a seguir para la realización en la misma de los requisitos formativos complementarios exigidos para la homologación de Títulos extranjeros de Educación Superior. (Aprobado en Consejo de Gobierno Extraordinario de 31.10.2008)

### ATENCIÓN AL USUARIO

-Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

-Decreto 204/1995 de 29 de Agosto por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.

### ASUNTOS ECONÓMICOS

Normativa Estatal:

-Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria

-Ley 18/2001 de 12 de diciembre, General de Estabilidad Presupuestaria

-Ley Orgánica 5/2001, complementaria de la anterior.

-RD 1098/2001, de 12 de octubre, Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas

-Ley 30/2007 de 30 de Octubre, Ley de Contratos del Sector Público

-Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Normativa Autonómica:

-Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

-Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

-Decreto 276/1987, de 11 noviembre, Reglamento que desarrolla la Ley del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía.

- Orden de 11 de julio de 2006, por la que se actualizan las cuantías de determinadas indemnizaciones por razón del servicio.

- Clasificación económica de Ingresos y Gastos del Presupuesto de las Universidades Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

- Normativa Propia de la Universidad de Córdoba.
- Presupuesto de la Universidad de Córdoba
- Normas de ejecución del presupuesto.
- Manual de Tramitación de gastos de la Universidad de Córdoba.
- Normas gestión de Inventario de la Universidad de Córdoba.
- Resto de normativa aplicable.
- Régimen Económico propio del Centro, para regular la cuota de enseñanza del alumnado.

## REGISTRO

- R.D. 772/1999 de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Resolución de 20 de octubre de 2008, de la Universidad de Córdoba, por la que se da publicidad al Acuerdo de 23 de julio de 2008, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del registro de entrada y salida de documentos y de creación del Registro Electrónico de la Universidad de Córdoba.

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

### Sugerencias, quejas y felicitaciones

1. Los usuarios de los servicios prestados por la Secretaría y Administración de este Centro adscrito a la Universidad de Córdoba, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias, quejas y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de sugerencias, quejas y felicitaciones son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón", Centro adscrito a la Universidad de Córdoba, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas

|   |  |   |
|---|--|---|
| <br>UNIVERSIDAD DE CORDOBA | <b>Título: Carta de Servicios</b><br><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b> |  |
|---|--|---|

sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

#### Formas de presentación de las sugerencias, quejas y felicitaciones

Los usuarios podrán hacer llegar a la Unidad Técnica de Calidad sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre la prestación de los servicios que tienen encomendados la Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón", además de, a través de las formas de colaboración mencionadas en el apartado 2.5, mediante el uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Córdoba.

Las quejas o sugerencias que se realicen a título particular serán estudiadas y se trasladarán a los órganos o Servicios a los que correspondan la toma de decisiones.

Esta Secretaría estará incluida en el buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones que estará a disposición en la página web del Centro en formato electrónico y en formato papel. En este buzón se puede recoger quejas, sugerencias y felicitaciones de asuntos que incidan directamente con el funcionamiento de esta Secretaría y Administración de manera particular como Centro adscrito. Además, tendrá un buzón para temas más generales y será el mismo que el que tiene la Universidad de Córdoba.

<http://www.uco.es/sagradocorazon/principal/servicios/buzon>

## 2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

Direcciones postales, telemáticas y telefónicas.

La Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón" se encuentra dentro de la Ciudad de Córdoba.



### DIRECCIÓN POSTAL:

ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO "SAGRADO CORAZÓN"  
Avenida del Brillante, 21  
14006 Córdoba

### TELÉFONOS:

Secretaria del Centro: 957474750 Ext. 401  
Administrador del Centro: 957474750 Ext. 406  
Jefe de Negociado de Secretaria: 957 957474750 Ext. 402  
Secretaría: 957 474750 Ext. 404  
Administración: 957474750 Ext. 403  
FAX: 957 471098

### CORREO ELECTRÓNICO:

Secretaría: [secretaria@eumisagradocorazon.es](mailto:secretaria@eumisagradocorazon.es)  
Administración: [administracion@eumisagradocorazon.es](mailto:administracion@eumisagradocorazon.es)  
Web: <http://www.eumisagradocorazon.es>

Formas de acceso y transportes.

- Estación de Bus y Tren: 10 minutos andando
- En Autobús: Línea 5, 9, 10, 11 y 12

<http://www.aucorsa.es/portal/aucorsa/es/Lineas/>



Horario de atención al público.

El horario de atención a los usuarios de la Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón" se puede consultar en la página web del Centro en la siguiente dirección.

<http://www.uco.es/sagradocorazon/principal/servicios/secretaria.html>

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

#### 3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

La relación de servicios prestados por la Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón", Centro adscrito a la Universidad de Córdoba recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:



**Título: Carta de Servicios**

**Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro**



1. Actualizar, como mínimo una vez al mes, la información ofrecida a través de los diversos canales de comunicación (página web, tablones de anuncios, etc.)
2. Remitir el 100% de los certificados académicos oficiales a las Universidades de destino antes del 31 de enero.
3. Resolver el 100% de las solicitudes de adaptación antes de la primera convocatoria ordinaria del curso académico.
4. Tramitar al Área de Convalidaciones el 100% de las solicitudes de convalidación en un plazo máximo de tres semanas a partir de la fecha límite de modificación de matrícula o en caso de una gestión descentralizada tramitar a los Departamentos las peticiones de informe sobre convalidaciones en un plazo máximo de tres semanas a partir de la fecha límite de modificación de matrícula.
5. Tener a disposición de las firmas correspondientes el 100% de las certificaciones personales en un plazo máximo de 24 horas desde el momento de su solicitud.
6. Tener a disposición de las firmas correspondientes el 100% de los certificados sustitutorios de Título Oficial universitario en un plazo máximo de 24 horas desde el momento de su solicitud.
7. Tener generadas las actas de calificaciones con fecha previa al inicio de la cada convocatoria oficial
8. Tener a disposición de las firmas correspondientes el 100% de los certificados de Título de Declaración de Competencia Académica (DECA) en un plazo máximo de 24 horas desde el momento de su solicitud.
9. Remitir, como mínimo una vez al mes, las solicitudes del Título de Declaración de Competencia Académica a la Conferencia Episcopal Española.
10. Remitir, como mínimo una vez al mes, las solicitudes del Título Oficial Universitario al Servicio de Gestión de Estudiantes de la Universidad de Córdoba.
11. Tramitar y remitir, como mínimo una vez al mes, las Solicitudes y Propuestas de Resolución de Devolución de Precios Públicos al Servicio de Gestión de Estudiantes de la Universidad de Córdoba.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  |
|---|---|---|

### 3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Secretaría y Administración de la Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrado Corazón, Centro adscrito a la Universidad de Córdoba se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia:

1. Número de veces que se actualiza la información
2. Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido.
3. Porcentaje de expedientes de adaptación resueltos en el plazo establecido.
4. Porcentaje de expedientes de convalidaciones remitidas al Área de Convalidaciones en el plazo fijado o en caso de una gestión descentralizada, porcentaje de solicitudes de informes de expedientes de convalidaciones remitidos a los Departamentos correspondientes.
5. Porcentaje de certificaciones personales disponibles para firma en el plazo de 24 horas desde su solicitud.
6. Porcentaje de certificados sustitutorios del Título Oficial universitario disponibles para firma en el plazo de 24 horas desde su solicitud.
7. Número de incidencias en actas generadas con posterioridad al inicio de la convocatoria oficial correspondiente.
8. Porcentaje de certificados de Título de Declaración de Competencia Académica (DECA) en un plazo máximo de 24 horas desde el momento de su solicitud.
9. Porcentaje de solicitudes de Título de Declaración de Competencia Académica enviadas a la Conferencia Episcopal Española en los plazos establecidos.
10. Porcentaje de solicitudes de Título Oficial Universitario enviadas en los plazos establecidos al Servicio de Gestión de Estudiantes de la Universidad de Córdoba.
11. Porcentaje de Solicitudes y Propuestas de Resolución de Devolución de Precios Públicos tramitadas y enviadas al Servicio de Gestión de Estudiantes de la Universidad de Córdoba en los plazos establecidos.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p> | <p><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p><b>Servicio/Unidad: Secretaría y Administración de Centro</b></p> |  <p>UNIVERSIDAD DE MAGISTERIO DE CORDOBA</p> |
|---|---|---|

El análisis de los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores habrá de desembocar en la toma de decisiones que se requieran para mejorar la calidad y lograr el cumplimiento completo de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios.