

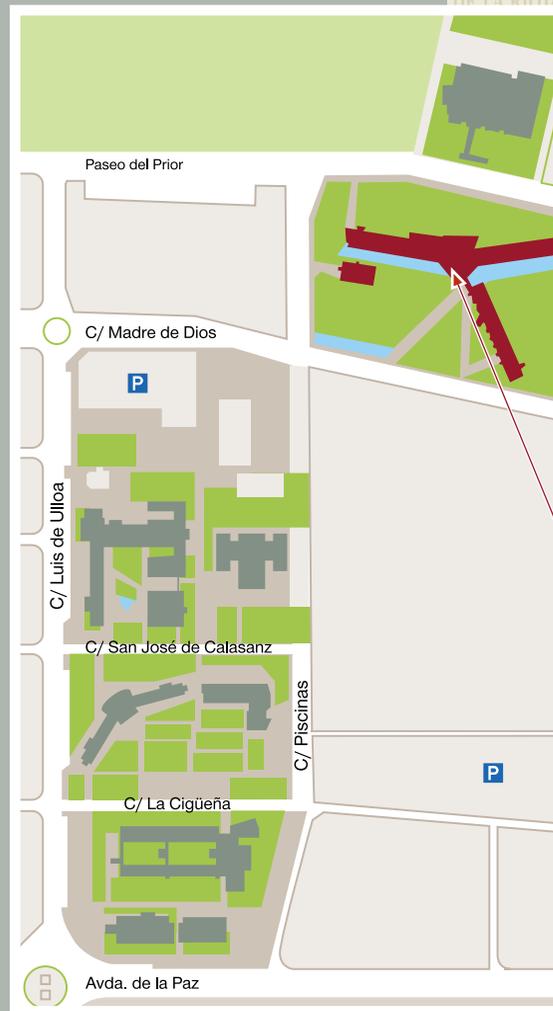
PARTICIPA EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Puedes ayudarnos a mejorar haciéndonos llegar tus iniciativas, quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Facultad en relación a los servicios que tiene encomendados.

Puedes presentarlas:

- personalmente
- por correo postal
- correo electrónico
- teléfono o fax
- a través del buzón de sugerencias de la Facultad.

Si nos indicas tu nombre, apellidos y dirección contestaremos a la queja o sugerencia en el plazo de 5 días hábiles.



UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA
www.unirioja.es

Universidad de La Rioja
Facultad de Ciencias, Estudios
Agroalimentarios e Informática

Secretaría del Decanato
C/ Madre de Dios, 51
26006 Logroño, La Rioja

Teléfono 941 299 607
Fax 941 229 611

www.unirioja.es/facultades_escuelas/fceai/index.shtml
decanato.cai@unirioja.es

Horario de atención al público:
de 9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes

Carta de Compromisos aprobada por el Comité
de Calidad de la UR el 15 de noviembre de 2006

CARTA DE COMPROMISOS

Facultad de Ciencias, Estudios
Agroalimentarios e Informática (FCEAI)
Secretaría del Decanato



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

Misión de la FCEAI:

La Secretaría del Decanato tiene como misión mejorar su gestión para la satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, facilitando la información y documentación necesaria, agilizando los trámites y reduciendo los tiempos de espera.

Las funciones de esta Secretaría son: proporcionar apoyo administrativo al equipo directivo de la Facultad y a los órganos colegiados de la misma, apoyar al Profesorado en las actividades docentes y en la labor investigadora, e informar y asesorar a los estudiantes que cursan estudios en la Facultad.

La Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática tiene adscrita la docencia de las siguientes titulaciones:

Estudios de Primer Ciclo:

- ✓ ITA, en Hortofruticultura y Jardinería
- ✓ ITA, en Industrias Agrarias y Alimentarias
- ✓ Ingeniería Técnica en Informática de Gestión

Estudios de Primer y Segundo Ciclo:

- ✓ Licenciatura en Matemáticas
- ✓ Licenciatura en Química

Estudios de Segundo Ciclo:

- ✓ Licenciatura en Enología

SERVICIOS PRESTADOS

1.- Plan Docente

- Hacer públicos, de acuerdo con el calendario académico fijado por la Comisión de Gobierno y siguiendo los criterios aprobados por la Junta de Facultad, los horarios y calendarios de exámenes.

2.- Planes de Estudio de Primer y Segundo ciclo

- Gestión administrativa de la oferta, publicación, y adjudicación del tema de Proyecto o Trabajo Fin de Carrera.
- Gestión administrativa de los programas de movilidad de estudiantes (Sócrates-Erasmus, SICUE, etc).
- Tramitar solicitudes del alumnado (cambios de grupo, cambios de horario, y reclamaciones presentadas ante el equipo directivo).
- Expedir certificados de las Actividades de Extensión Universitaria organizadas.

3.- Infraestructuras y Seguridad

- Gestión de los espacios para la docencia y tramitación de las solicitudes de reserva de aulas, laboratorios, aulas de informática, aulas de estudio y otros espacios de acuerdo con el procedimiento aprobado por la Junta de Facultad.
- Colaborar en la implantación del Plan de Emergencias del Científico Tecnológico.

4.- Gestión Económica

- Gestión económica de los presupuestos asignados a los Contratos-Programa de la Facultad.
- Gestión de las peticiones para adquirir y reponer tanto el material inventariable común destinado a la docencia, como el material fungible.

5.- Información y Comunicación

- Mantener actualizada la página web de la Facultad y los tabloneros de anuncios.
- Atender a los alumnos y facilitar información sobre la normativa relativa a simultaneidad, convalidación, adaptación y libre elección de los diferentes planes de estudio.
- Colaborar en la realización de actos institucionales o protocolarios de la Facultad.

NORMATIVA REGULADORA PRINCIPAL

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24/12/01), de Universidades.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE de 27/11/1992), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (rectificaciones en BOE de 28/12/1992 y en BOE de 27/01/1993), modificada por la Ley 4/199, de 13 de enero (BOE de 14/01/199, corrección de errores en BOE de 19/01/1999).

Estatutos de la Universidad de La Rioja, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en su sesión de 24/03/2004.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE de 14/12/1999), de protección de datos de carácter personal.

Normativa de Convalidación y Adaptación de estudios de la Universidad de La Rioja, aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de La Rioja, en su sesión de 26/05/2005.

Normativa de Créditos de Libre Configuración de la Universidad de La Rioja, aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de La Rioja, en su sesión de 26/05/2005, y modificada en su sesión de 07/06/2006.

Reglamento de Régimen Interno de la FCEAI, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de La Rioja, en su sesión de 09/03/2005.

Reglamento sobre Proyectos y Trabajos Fin de Carrera de la FCEAI, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de La Rioja, en su sesión de 02/03/2005, y modificado en su sesión de 07/06/2006.

Normas de Matrícula-Curso Académico 2006/2007.

Estatuto del Estudiante.

COMPROMISOS

- Publicar los horarios definitivos y los calendarios de exámenes antes del quince de septiembre.
- Proporcionar atención y asesoramiento personalizado hasta la completa resolución de la información o gestión demandada.
- Planificar el trabajo siguiendo los criterios de simplificación de trámites, rapidez de resolución y revisión continua.
- Mantener actualizada la información, procedimientos o impresos de la página web.
- Resolver las solicitudes de cambio de grupo en una semana después de finalizar el plazo de solicitud.
- Resolver y notificar el resto de las solicitudes derivadas de la gestión administrativa de los planes de estudio de 1er y 2º ciclo en un plazo no superior a 15 días naturales.
- Establecer los mecanismos de control de la utilización de las reservas de espacios propios, y contestar las peticiones de reserva de espacios para docencia en el plazo de 48 horas.
- Mejorar la calidad del servicio ofrecido teniendo en cuenta las sugerencias, quejas y propuestas presentadas por los usuarios.
- Tramitar las facturas recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción con las autorizaciones correspondientes.
- Diseñar y poner práctica medidas encaminadas a la protección medioambiental y a la seguridad e higiene en el trabajo.

INDICADORES DE CALIDAD

- Actualizar la información, procedimientos o impresos de la página web de la Facultad quincenalmente.
- Resolver el 80% de las solicitudes derivadas de la gestión administrativa de los planes de estudio de 1er y 2º ciclo presentadas en un plazo no superior a 15 días naturales.
- Realizar el 60% de las reservas de aulas en un plazo máximo de 48 horas.
- Tramitar el 60% de las facturas en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- Dar respuesta al 70% de las quejas y sugerencias presentadas, atendiendo las mismas en un plazo no superior a 15 días naturales y contestando a los usuarios acerca de las decisiones adoptadas en un máximo de un mes.
- Conseguir que el 60% de los usuarios valoren con un promedio igual o superior a 3 sobre 5 en las encuestas de opinión que se realizarán como mínimo una vez cada dos años.
- Reducción de los tiempos de espera de los usuarios en, al menos, un 15%.