

PARTICIPA EN LA MEJORA DEL SERVICIO

A través de nuestro buzón de sugerencias:

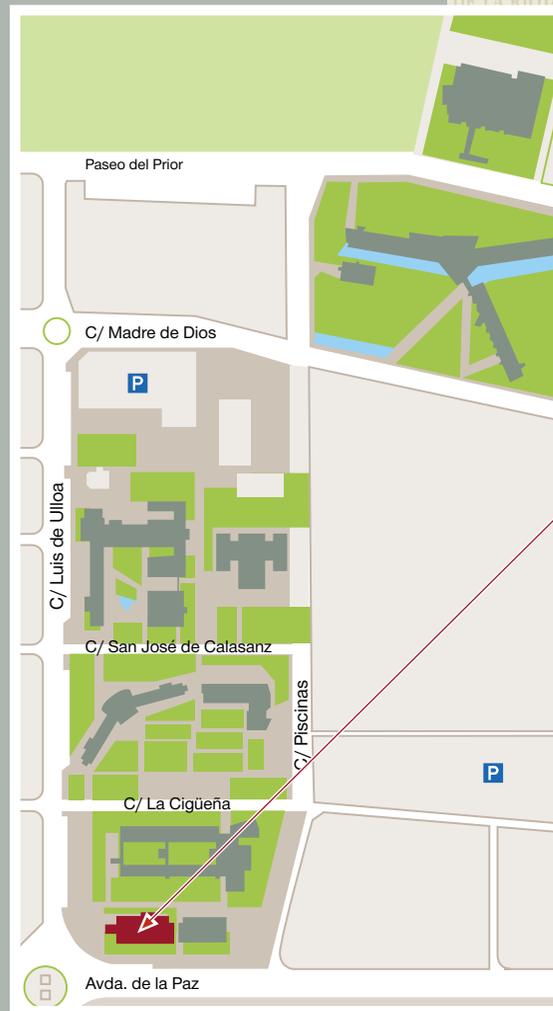
www.unirioja.es/servicios/ose/buzon_sugerencias.shtml

o por correo electrónico:

ose@adm.unirioja.es

y haznos llegar tus iniciativas, ideas de mejora, quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de nuestro servicio.

Es una iniciativa para favorecer la mejora continua y la comunicación interna entre los miembros de la comunidad universitaria y la OSE.



UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA
www.unirioja.es

Oficina de Servicios Estratégicos (OSE)

Universidad de La Rioja
Edificio Rectorado, segunda planta
Avda. de la Paz, 93
26006 Logroño

Teléfonos 941 299 207
Fax 941 229 584

www.unirioja.es/servicios/ose/index.shtml
ose@adm.unirioja.es

Horario:
De lunes a viernes
de 9 a 14 h.

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

CARTA DE COMPROMISOS

Oficina de Servicios Estratégicos OSE



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

La Oficina de Servicios Estratégicos, está integrada en los servicios centrales de la Universidad de La Rioja y es, a la par, la Unidad Técnica de Calidad de la misma. La Unidad Técnica de Calidad fue creada para prestar apoyo a los órganos unipersonales o colegiados relacionados con la calidad y para servir de soporte técnico o metodológico en la evaluación institucional de las distintas unidades.

Misión de la OSE:

Prestar el mejor servicio posible a la comunidad universitaria y a los clientes externos siendo una unidad flexible, que sepa adaptarse a sus necesidades. Su principal objetivo es facilitar y apoyar los Planes de Mejora de las Unidades, contribuyendo destacadamente a la Planificación Estratégica de la Institución y al logro de la calidad integral de la Universidad de La Rioja.

SERVICIOS QUE PRESTA

- Centralizar, elaborar y facilitar información a clientes internos y operadores externos.
- Soporte técnico a la planificación docente y a su ejecución anual.
- Soporte técnico a la evaluación docente.
- Soporte técnico a los procesos de evaluación institucional, acreditación y certificación.
- Elaboración y seguimiento de indicadores de la Planificación Estratégica.
- Soporte técnico a los procesos de matrícula de Gestión Académica.
- Soporte técnico a los Contratos Programa.
- Gestionar el Observatorio de Inserción Laboral y Tendencias Profesionales, Emergentes (OTPE) y el Observatorio de Clima Interno (OCI).

NORMATIVA REGULADORA PRINCIPAL

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.

Ley 2/2005, de 1 de marzo, de Estadística de La Rioja.

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

Decreto 804/2006, de 30 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 1508/2005, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el Programa anual 2006 del Plan Estadístico Nacional 2005-2008.

Programa de Evaluación Institucional (PEI-ANECA).

Normativa para la evaluación de la actividad docente del profesorado, aprobada por la Junta de Gobierno de la Universidad de La Rioja el 20/02/97. En ella se recogen modificaciones parciales aprobadas el 07/02/02 y el 02/12/04).

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de La Rioja en el que se aprueba el Plan de Ordenación Docente para cada curso académico.

COMPROMISOS

- Actualizar la página web del Servicio al menos trimestralmente.
- Revisar la carta de compromisos anualmente.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de 72 horas.
- Tramitar las quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de 1 semana.
- Responder y tramitar las peticiones de datos estadísticos recibidas a través de la web en el plazo máximo de una semana.
- Realizar los informes de análisis de resultados de las encuestas gestionadas en el tiempo medio de 4 meses.
- Difundir la información relativa a convocatorias de programas oficiales de evaluación de la calidad en el tiempo medio de una semana.
- Satisfacer las necesidades de asesoramiento en materia de calidad del personal de la UR.
- Cumplir el deber de respeto y confidencialidad.
- Mejorar nuestros conocimientos y habilidades para ofrecer el mejor servicio.
- Medir la satisfacción de los alumnos con la actividad docente en la UR.
- Reciclar el papel, cartuchos de tóner y cualquier elemento que suponga deterioro del medio ambiente de acuerdo con las medidas medioambientales adoptadas por la UR.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de incremento del número de quejas y sugerencias respondidas en menos de 72 horas.
- Porcentaje de incremento del número de quejas y sugerencias tramitadas en menos de 1 semana.
- Porcentaje de incremento del número de peticiones de datos estadísticos tramitados y respondidos en menos de 1 semana.
- Tiempo medio de elaboración de los informes de análisis de resultados de las encuestas gestionadas.
- Días que transcurren desde que la información de la convocatoria se hace pública hasta que es difundida por la OSE.
- Número de unidades a las que la OSE presta apoyo o asesoramiento en materia de calidad.
- Tiempo medio de envío de los resultados de la evaluación docente no superior a 2 meses.
- Porcentaje de miembros de Comités de Autoevaluación satisfechos con el apoyo recibido en la evaluación institucional.
- Porcentaje de miembros de Comités de Evaluación Externa satisfechos con el apoyo recibido en la evaluación institucional.
- Porcentaje de indicadores con tendencia positiva.
- Reciclaje del 100% de los cartuchos de toner y el 25% del papel usado.