VALOR AFEGIT

L'OFICINA DE COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I SOLIDARITAT (OCDS) és l'encarregada de desenvolupar i impulsar una política universitària pròpia en l'àmbit de la solidaritat i de la cooperació universitària al desenvolupament. Coordina i proposa iniciatives, accions i projectes de sensibilització, formació i investigació que permeten l'expressió d'una universitat plural, solidària i compromesa.

Els compromisos recollits en aquesta carta de serveis reflecteixen la voluntat de la Universitat Jaume I d'aconseguir la màxima satisfacció de les nostres usuàries i usuaris des d'una aposta clara per la qualitat i la millora continuada. Amb aquests objectius, la Universitat Jaume I aspira a ser una universitat de referència, amb identitat pròpia, emprenedora, creativa i compromesa amb la construcció i el progrés de la societat a què serveix.

Eva Alcón Soler
Vicerectora de Cooperació Internacional i Solidaritat

Castelló de la Plana, 11 de maig de 2010

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Oferim atenció personalitzada i orientem sobre la millor elecció si ens expresseu els vostres interessos i necessitats.

Aporteu les vostres idees o propostes a través de la bústia de suggeriments, queixes i reclamacions a l'adreça electrònica http://www.uji.es/bustia/

UTILITZEU-LA!

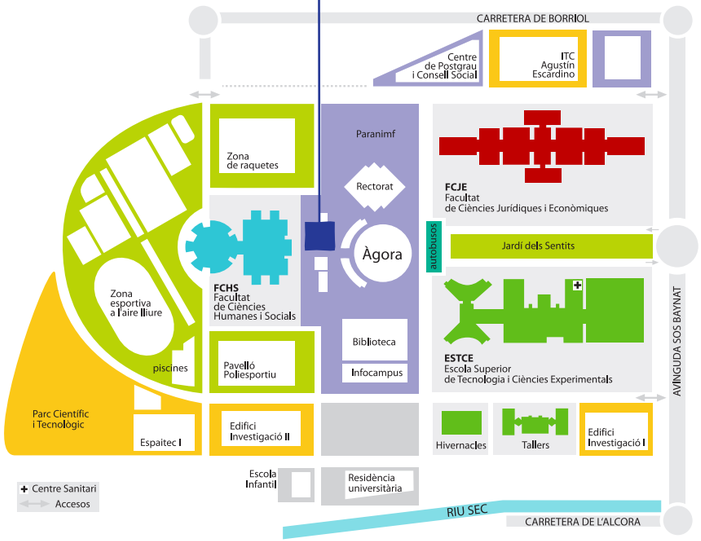
Més informació d'aquesta carta de serveis en: http://www.uji.es/serveis/ocds i http://www.uji.es/serveis/opaq

UNIVERSITAT JAUME·I

OFICINA DE COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I SOLIDARITAT [OCDS]

Àgora Universitària, edifici E1
12071 Castelló de la Plana
Tel.: +34 964 729 390
Fax: +34 964 729 399
ocds@uji.es
www.uji.es/serveis/ocds

Horari d'atenció al públic
De 9 h a 15 h,
de dilluns a divendres.
De manera presencial.
Per telèfon: +34 964 729 390



UNIVERSITAT JAUME·I

carta de serveis

OFICINA DE COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I SOLIDARITAT [OCDS]

CS052010
Material reciclable. Optimitzat en el contenidor de paper

L'OFICINA DE COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I SOLIDARITAT (OCDS), que depèn del Vicerectorat de Cooperació Internacional i Solidaritat, és fruit del compromís institucional de la Universitat Jaume I per a articular i organitzar eficaçment accions dirigides a promoure la sensibilització, formació, investigació i transferència de coneixement en l'àmbit de la cooperació universitària al desenvolupament, la solidaritat i la justícia. L'OCDS és un referent en aquest camp per a tota la comunitat universitària i, al mateix temps, està oberta a la cooperació amb altres entitats, organismes i col·lectius.

L'OCDS és, a més, un punt de trobada per escoltar, rebre i acollir tots aquells suggeriments que, en aquest sentit, l'alumnat, el professorat i el personal d'administració i serveis vulguen fer-nos arribar.

Funcions:

- Cooperació universitària al desenvolupament
- Solidaritat i voluntariat
- Recursos en l'àmbit psicosocial en emergències i desastres
- Migracions i interculturalitat

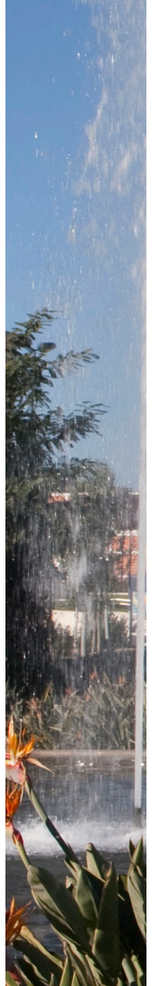
Àrees tècniques:

Coordinació i gestió de programes de cooperació universitària al desenvolupament.

Coordinació i gestió de programes de solidaritat i voluntariat.

Observatori Psicosocial de Recursos en Situacions d'Emergència i Desastre (OPSIDE): àrea de treball que té com a objectiu crear un espai de recursos a través de la investigació, la formació i l'assessorament en aspectes psicosocials relacionats amb la idea de desastres i emergències.

Observatori Permanent de la Immigració-UJI (OPI-UJI): àrea de treball que té com a objectiu oferir tant als membres de la comunitat universitària com a diversos sectors de població, formació i recursos relatius als diferents aspectes que estan relacionats amb el procés migratori, així com realitzar investigacions i estudis que faciliten la integració i l'adaptació de diferents cultures en una mateixa societat.



COMPROMISOS

1. Garantir la competència professional i bon tracte per part del nostre personal i assegurar la seua capacitat per a aportar millores en els serveis prestats.
2. Respondre el 90% de les reclamacions i suggeriments en un termini igual o inferior a cinc dies laborables.
3. Impulsar la col·laboració amb altres organismes per a crear noves estratègies, i realitzar, almenys, un nou programa de col·laboració per any amb els dits organismes.
4. Avaluar de manera permanent la satisfacció de les usuàries i dels usuaris de l'Oficina.
5. Garantir la confidencialitat de la informació i documentació aportada per les persones interessades.
6. Emetre anualment un informe en què s'indiquen els diferents serveis prestats i el nivell d'acceptació.

Formació: 7. Disseny de programes i/o accions formatives: desenvolupar els programes i les accions formatives sol·licitades en un termini màxim 30 dies laborables a partir de la recepció completa de les dades necessàries.

8. Gestió del finançament i tramitació administrativa de les activitats formatives: tramitació del títol en un termini màxim de set dies laborables després de la finalització del curs.

Sensibilització: 9. Organització i gestió d'esdeveniments: resposta de viabilitat a la sol·licitud en un termini màxim de 10 dies laborables.

Investigació: 10. Gestió del finançament de projectes a la comunitat universitària: resolució de convocatòries en un termini màxim de 20 dies laborables.

11. Gestió del finançament de projectes a la comunitat universitària: respondre els dubtes i les consultes en un termini màxim de tres dies laborables.

Assessorament: 12. Punt d'informació: donar resposta a la informació sol·licitada en un termini màxim de tres dies laborables.

13. Punt d'informació: actualitzar la pàgina web amb una periodicitat màxima de 15 dies laborables.

Voluntariat: 14. Elaboració de programes de voluntariat: elaborar, almenys, dos nous programes de voluntariat cada curs lectiu.

15. Gestió de programes de voluntariat: donar resposta en un període màxim de 20 dies laborables des de la sol·licitud.

INDICADORS DE QUALITAT

1. Valoració de la professionalitat en l'avaluació de la qualitat de servei realitzada per les usuàries i els usuaris.
2. Percentatge de queixes, reclamacions o suggeriments contestades dins del termini fixat.
3. Nombre de programes de col·laboració establits amb altres organismes anualment.
4. Valoració de la satisfacció en l'avaluació del servei realitzada per les usuàries i els usuaris.

5.1 Valoració de la confidencialitat en l'avaluació de la qualitat de servei realitzada per les usuàries i els usuaris.

5.2 Nombre de «no conformitats» d'auditories LODP.

6. Documents actualitzats emesos anualment.
7. Percentatge de programes i/o accions formatives desenvolupades dins del termini fixat.
8. Percentatge de títols de curs emesos dins del termini fixat.
9. Percentatge de respostes de viabilitat de gestió d'esdeveniments dins del termini fixat.
10. Percentatge de convocatòries de projectes de la comunitat universitària resoltes dins del termini fixat.
11. Percentatge de respostes a consultes i dubtes sobre projectes de la comunitat universitària contestades dins del termini fixat.
12. Percentatge de respostes sobre informació contestades dins del termini fixat.
13. Percentatge d'actualitzacions anuals en data.
14. Nombre de programes de voluntariat nous elaborats cada curs lectiu.
15. Percentatge de respostes del programa de voluntariat donades dins del termini fixat.