



ACG76/8a5: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Institucional” de la Universidad de Granada

- Aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo de Gobierno celebrado el 27 de noviembre de 2013.

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad funcional Institucional de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Unidad funcional Institucional. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Unidad funcional Institucional de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad funcional Institucional adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

II. SERVICIOS

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Unidad funcional Institucional de la Universidad de Granada.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.

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.

Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

Las personas usuarias de la unidad: Unidad funcional Institucional de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad funcional Institucional de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de

desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Unidad funcional Institucional de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad funcional Institucional de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por la unidad: Unidad funcional Institucional de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder el 85% las solicitudes de cita con el Vicerrector/a en un plazo máximo de 10 días hábiles. (Apoyo a órganos unipersonales)
2. Tramitar el 85% de las facturas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que son conformadas por el responsable del Centro de Gasto. (Apoyo a órganos unipersonales)
3. Tramitar el 85% de las dietas en un plazo máximo de 7 días hábiles desde que son conformadas por el responsable del Centro de Gasto. (Apoyo a órganos unipersonales)
4. Incorporar al menos el 90% de la documentación relativa a convocatorias e invitaciones al archivo electrónico. (Rectorado)
5. Reducir a menos de un 5% las incidencias en relación con la adjudicación de coches oficiales desde el Gabinete del Rectorado. (Rectorado)
6. Actualizar el 90% de los expedientes abiertos por la Inspección de Servicios en un plazo máximo de 3 días hábiles. (Inspección de servicios)
7. Tener el 85% de los expedientes de la Inspección de Servicios dentro del archivo electrónico. (Inspección de servicios)
8. Actualizar la base de datos de cargos del Gabinete de Protocolo, en al menos el 95% de los casos, en un plazo máximo de 5 días laborables, desde que se recibe la comunicación del nombramiento o cese. (Protocolo)
9. Responder al 90% de las comunicaciones de los Colegios Mayores y otras entidades de la Universidad en un plazo máximo de tres días hábiles. (Colegios mayores)
10. Realizar la pre-baremación de las solicitudes de Becas de colaboración en Departamentos de la Convocatoria del MEC, en un plazo máximo de 5 días laborables a contar desde la fecha de finalización del plazo de recepción de las solicitudes. (Consejo social)

11. Contestar al 80% de los correos electrónicos dirigidos al Defensor Universitario, para solicitar cita o pedir información en un plazo máximo de 2 días laborables. (Defensor universitario)
12. Tramitar el 90% de las facturas del CEVUG en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que son conformadas por el responsable del Centro de Gasto. (CEVUG)
13. Tramitar el 90% de las tarjetas de aparcamiento, solicitadas a la Gerencia, en un plazo máximo de 3 días hábiles. (Gerencia)

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Unidad funcional Institucional de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de respuestas realizadas en menos de 10 días hábiles
2. Porcentaje de facturas tramitadas en menos de 5 días hábiles
3. Porcentaje de dietas tramitadas en menos de 7 días hábiles
4. Porcentaje de documentación introducida dentro del archivo electrónico
5. Porcentaje de incidencias ocurridas en la adjudicación de coches oficiales
6. Porcentaje de carpetas con el seguimiento actualizado antes de 3 días
7. Porcentaje de expedientes mecanizados dentro del archivo electrónico
8. Porcentaje de actualizaciones de la base de datos de cargos en un plazo máximo de 5 días laborables
9. Porcentaje de correos contestados en menos de 3 días hábiles
10. Número de días para realizar la pre-baremación de las solicitudes de becas de colaboración.
11. Porcentaje de correos contestados en el plazo máximo de 48 horas
12. Porcentaje de facturas tramitadas en un plazo de 5 días hábiles
13. Porcentaje de tarjetas tramitadas en menos de 3 días

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.