



ACG50/42: Modificación de carta de servicios: Área Administrativa de Secretaría General

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE SECRETARÍA GENERAL

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Área Administrativa de Secretaría General 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 el Área Administrativa de Secretaría General.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Área Administrativa de Secretaría General a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Área Administrativa de Secretaría General 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

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos del Área Administrativa de Secretaría General

El Área Administrativa de Secretaría General es una Unidad Administrativa que depende de la Secretaria o del Secretario General de la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Área Administrativa de Secretaría General

El Área Administrativa de Secretaría General tiene como misión gestionar todos los procesos en que están implicados el Secretario o Secretaria General y la Vicesecretaria o el Vicesecretario General, prestar apoyo técnico y administrativo a los órganos colegiados de gobierno de la Universidad y a numerosas comisiones, así como garantizar la difusión de los acuerdos y resoluciones de todos ellos; organizar los procesos electorales generales que se llevan a cabo en la Universidad; gestionar los convenios de colaboración que se formalizan entre la Universidad y cualquier otra Entidad; inscribir los servidores Web en el registro habilitado al efecto; publicar en la web la normativa universitaria y tramitar todos los procesos relacionados con la protección de datos de carácter personal; gestionar los certificados de identidad de persona física para firma electrónica (FNMT Clase 2 CA) y las altas, bajas y modificaciones de registradores encargados de la acreditación de identidad de usuarios para certificados de firma electrónica.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios El Área Administrativa de Secretaría General es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Área Administrativa de Secretaría General

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área Administrativa de Secretaría General, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Utilizando el buzón de sugerencias electrónico que encontrará en la página web de Secretaría General: <http://secretariageneral.ugr.es>.
- Enviando su queja o sugerencia por correo electrónico: secretariageneral@ugr.es

- Enviando su queja o sugerencia por fax: (+34) 958240893 - 958243022
- Rellenando la hoja de sugerencias y quejas que se le proporcionará en la propia Secretaría General, o bien siguiendo un formato libre, y depositándola en el buzón previsto para tal fin.
- Personándose en el Área Administrativa de Secretaría General, donde recibirá la correspondiente atención personalizada.
- Utilizando la vía telefónica: (+34) 958243021
- Cumplimentando las encuestas de satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados, disponibles en formato papel en la sede del Área Administrativa de Secretaría General, y también en su web en los periodos que se establezcan.
- Mediante correo postal dirigido a Secretaría General, Hospital Real, Avda. del Hospicio s/n, 18071 Granada.
- A través de reuniones de mejora con usuarios, a demanda.
- A través del foro abierto sobre acreditadores de identidad de certificaciones a usuarios de firma electrónica.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

Al Área Administrativa de Secretaría General le corresponden las siguientes funciones:

1. Tramitar los convenios y acuerdos suscritos por la UGR con instituciones públicas, entidades privadas y empresas.
2. Tramitar los nombramientos y ceses de los órganos de gobierno y de gestión unipersonales de la Universidad.
3. Prestar apoyo técnico y administrativo al Consejo de Gobierno y al Claustro Universitario.
4. Gestionar administrativamente los procesos electorales de Claustro Universitario, Consejo de Gobierno, elección de la persona titular del Rectorado y los censos y reclamaciones en los procesos electorales de Juntas de Centro, Consejos de Departamento e Institutos Universitarios de Investigación.
5. Gestionar y, en su caso, autorizar las solicitudes de cesión de datos de carácter personal, tramitar las propuestas de inscripción de creación, modificación o supresión de ficheros de datos de carácter personal y llevar a cabo la coordinación en materia de protección de datos de carácter personal en la Universidad de Granada.
6. Inscribir, cuando proceda, en el registro correspondiente la creación, modificación y supresión de servidores web.
7. Tramitar los certificados de identidad de persona física, firma electrónica (FNMT Clase 2 CA) y gestionar las altas, bajas o modificaciones de registradores encargados de la acreditación de identidad de usuarios para certificados de firma electrónica.
8. Actualizar el directorio telefónico general, previa solicitud.

9. Actualizar en la página web de Secretaría General los listados de miembros del Claustro y del Consejo de Gobierno, de los órganos unipersonales y colegiados de gobierno de Centros, Departamentos e Institutos, la legislación de interés en materia universitaria y los acuerdos de Consejo de Gobierno y Claustro.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Área Administrativa de Secretaría General

Legislación General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, 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, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Legislación Específica:

- Normativa para el trámite, estudio y resolución, en su caso, de las propuestas de Grados de Doctores "Honoris Causa aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 18 de diciembre de 1996.
- Reglamento para la concesión de Medallas y otras distinciones honoríficas de la Universidad de Granada, aprobado en sesión de la Junta de Gobierno de 29 de abril de 1994 y en sesión ordinaria del Claustro Universitario de 6 de julio de 1994; modificado en sesión ordinaria del Claustro Universitario de 24 de mayo de 1999.
- Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Gobierno, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 20 de diciembre de 2004.
- Reglamento de Régimen Interno del Claustro Universitario, aprobado por el Claustro Universitario en su sesión de 22 de diciembre de 2005.
- Reglamento Electoral de la Universidad de Granada, aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno de 19 de diciembre de 2005.
- El resto de normativa relacionada con el ámbito universitario, puede consultarse en: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/index>

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

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

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:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
10. A exigir las responsabilidades del Área Administrativa de Secretaría General y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
11. A que sus datos personales sean tratados con la confidencialidad prevista en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
12. A formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias del Área Administrativa de Secretaría General tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de sugerencias y quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Área Administrativa de Secretaría General, 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 el Área Administrativa de Secretaría General, así como, a través del Registro General Central de la Universidad de Granada, o cualquiera de sus Registros auxiliares. También puede formalizar su queja o sugerencia a través del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm>, 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, el responsable del Área Administrativa de Secretaría General 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 el Área Administrativa de Secretaría General.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando a la persona interesada acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará a la persona interesada 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 a la persona interesada como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios del Área Administrativa de la Secretaría General, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Hospital Real, Avenida del Hospicio, s/n, 18071, Granada.

Nuestra página Web: <http://secretariageneral.ugr.es>.

A través del correo electrónico: secretariageneral@ugr.es

A través de nuestros teléfonos:

- Para consultas generales: 958243021
- Procesos electorales: 958246379 y 958248510
- Convenios: 958248517 y 958248516
- Consejo de Gobierno y Claustro: 958248509 y 958240875
- Protección de Datos: 958248510
- Nombramientos y Ceses: 958248516, 958246379

- Servidores web y firma electrónica: 958248510

V.II. Formas de acceso y transporte

1. Al Área Administrativa de Secretaría General se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Parada Gran Vía 3 (Instituto Padre Suárez): 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33, 34 y C
- Parada Av. Constitución 1 (Jardines del Triunfo): 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33, C y F
- Parada Ancha de Capuchinos 2 (Esq. Hospital Real): 8 y C

2. Plano de situación:



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 el Área Administrativa de Secretaría General y recogidos en esta Carta se prestará y reconocerá conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Publicar en la Web de Secretaría General, el 90% de los convenios susceptibles de ser públicos, en el plazo máximo de tres días a contar desde su inscripción, con el correspondiente número de registro, en la aplicación de convenios.
2. Remitir a la otra parte signataria, el 90% de los convenios de colaboración firmados por el representante de la Universidad de Granada, en un plazo de tres días, a contar desde su inscripción . con el correspondiente número de registro, en la aplicación de convenios.
3. Preparar, para su paso a firma, el 90% de los documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno, en un plazo máximo de tres días, a contar desde la recepción de la propuesta de nombramiento o cese.
4. Trasladar los datos personales cuya cesión haya sido autorizada por Secretaría General en un plazo máximo de 3 días contados desde la disponibilidad de estos datos en el Área Administrativa de Secretaría General en el 90% de los casos.
5. Resolver el 90% de las solicitudes de modificación, alta o baja en el registro de servidores web de la Universidad en un plazo máximo de tres días.
6. Resolver el 95% de las solicitudes de modificación de datos del directorio telefónico en un plazo de tres días.
7. Incorporar a la página web de Secretaría General el 90% de la legislación de interés para la Universidad en un plazo de tres días desde su publicación en el Diario Oficial correspondiente.
8. Contestar el 90% de los correos remitidos a secretariageneral@ugr.es solicitando información en un plazo máximo de tres días.

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 el Área Administrativa de Secretaría General, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Área:

1. Porcentaje de convenios susceptibles de ser públicos, publicados en plazo.
2. Porcentaje de convenios remitidos a la otra parte en plazo.
3. Porcentaje de documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno preparados en plazo.
4. Porcentaje de datos personales trasladados en plazo.
5. Porcentaje de solicitudes de modificación, alta o baja resueltas en plazo.
6. Porcentaje de solicitudes de modificación de datos en el directorio telefónico resueltas en plazo.
7. Porcentaje de legislación de interés universitario incorporada en la web en plazo.
8. Porcentaje de correos solicitando información, respondidos en plazo.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

De 8,30 h a 14,30 h.

En periodo estival y vacacional de 9,00 h a 14,00 h.

I.II. Otros datos de interés:

Administración electrónica:

A través de: <https://oficinavir.ugr.es/sede/> se puede solicitar el inicio de los siguientes procedimientos:

- Nombramientos y ceses de los órganos de gobierno y de gestión unipersonales de la Universidad.
- Tramitación de convenios.
- Procedimientos relacionados con protección de datos.
- Reclamaciones al censo en procesos electorales.
- Presentación de candidaturas a Claustro y Rector o Rectora.

| La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2011, ha renovado el Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

| El Área Administrativa de Secretaría General, a fecha 30 de junio de 2011, renovó el Certificado UNE EN ISO 9001: 2000 de Calidad con nº ES08/5500, por la entidad certificadora SGS, con el siguiente alcance:

Actividades de apoyo a distintos Órganos Unipersonales y Colegiados, apoyo a la gestión de los procesos electorales que se llevan a cabo dentro de la Universidad, adecuación de la Normativa Universitaria a las normativas que nos son de aplicación, actualización y mantenimiento de la página Web de Secretaría General, gestión, guarda y custodia de los convenios establecidos entre la Universidad y distintas Empresas y Entidades, gestión de la protección de datos de la Universidad, registro de servidores web, gestión de los certificados de identidad de persona física para firma electrónica (FNMT Clase 2 CA) y de las altas, bajas y modificaciones de registradores encargados de la acreditación de identidad de usuario para certificados de firma electrónica.