



ACG76/8a15: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Servicio de Alumnos” 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 SERVICIO DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Alumnos 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: Servicio de Alumnos. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Alumnos 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 de la Unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

El Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Estudiantes y del Coordinador General de Acceso en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

El Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada tiene como misión la coordinación y gestión de los procedimientos y actuaciones relacionados con el acceso y la admisión a la Universidad, además de atender las demandas del alumnado incluidas en su ámbito competencial, así como los asuntos relacionados con otras entidades de la Comunidad Universitaria.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada 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 la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones ubicado en las dependencias del Servicio y en la página WEB del mismo.
- Mediante la realización de las encuestas de satisfacción que a tal fin, podrán cumplimentar en la página WEB del Servicio.
- Participando en reuniones, charlas y/o jornadas informativas organizadas por el Servicio de Alumnos.
- A través del correo electrónico del Servicio de Alumnos: servicioalumnos@ugr.es.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

Gestionar la realización de las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU) para el alumnado procedente del 2º curso de Bachillerato LOGSE, para mayores de 45, 40 y 25 años, conforme a la normativa aplicable.

Recepcionar, comprobar y validar las solicitudes de admisión de estudiantes (solicitudes de Preinscripción) para el ingreso en los títulos de grado, así como para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias reguladas con anterioridad al Real Decreto 56/2005, de Estudios Oficiales de Posgrado.

Gestionar el proceso de traslado de expedientes de acceso de aquellos estudiantes que, habiendo realizado la Prueba de Acceso en la Universidad de Granada, han obtenido plaza en la Universidad de Granada o en cualquier otra Universidad del Estado Español.

Tramitar las demandas de gestión académica de los estudiantes incluidos en su ámbito competencial, así como los asuntos relacionados con otras entidades de la Comunidad Universitaria.

Atender a las demandas de las personas usuarias relacionadas con los procesos gestionados por este Servicio a través de los distintos canales de comunicación.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Alumnos 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.

Específica:

La normativa especificada relacionada con el Servicio de Alumnos se puede consultar en los siguientes enlaces:

- Normativa de Acceso a la Universidad:

http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/pruebas_acceso

- Normativa de Admisión a Títulos de Grado:

<http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/preinscripcion/legislacion/normativa>

- Normativa relativa a la resolución de Asuntos Generales:

http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/asuntos_generales

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:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

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.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.

Acceder a la documentación en tramitación con el fin de rectificar o cancelar datos inexactos o incompletos.

Presentar quejas sobre los servicios prestados por la Unidad.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Alumnos 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: Servicio de Alumnos 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: Servicio de Alumnos 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: Servicio de Alumnos 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.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Complejo Administrativo Triunfo Cuesta del Hospicio s/n 18071, Granada.

Centralita de teléfono: 958 24 30 23

Fax: 958 24 30 26

Correo electrónico: servicioalumnos@ugr.es

Página WEB: <http://serviciodealumnos.ugr.es>

V.II. Formas de acceso y transporte

Al Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

1,3,4,6,7,8,9,11,23,33,C Parada de autobús Triunfo

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: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En el caso de fallos del sistema, se enviarán a los centros de Bachillerato o CFGS, en un plazo máximo de cinco días laborables desde la publicación de las notas.
2. Enviar el 95% de las papeletas de resultados obtenidos en las pruebas de acceso a la universidad para mayores de 25 años, por medios electrónicos, siempre y cuando estos estudiantes dispongan de correo electrónico, en el plazo de 5 días laborables desde la publicación de las notas.
3. Resolver al menos el 90% de las incidencias administrativas surgidas durante los días de celebración de la prueba de Acceso (Selectividad), dentro de ese mismo periodo de tiempo.
4. Publicar las listas de adjudicación de alumnos en los procesos de preinscripción en la Universidad de Granada antes de la fecha y hora establecidos en la normativa.
5. Tramitar el 90% de las solicitudes de Traslado de expedientes recibidas en el primer semestre del año, en un plazo máximo de 20 días laborables.
6. Responder el 95% de las solicitudes de información por correo electrónico, correspondiente al Servicio de Alumnos, en un plazo máximo de 5 días laborables.

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: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de papeletas de calificación remitidas en plazo a los alumnos usando medios electrónicos o enviadas a los centros.
2. Porcentaje de papeletas remitidas en plazo.
3. Porcentaje de incidencias resueltas durante los días de examen.
4. Publicación de la lista antes de la fecha y hora establecida.
5. Porcentajes de solicitudes de traslado de expediente resueltas en el plazo establecido.
6. Porcentaje de correos electrónicos contestados en el plazo máximo de 5 días laborables.

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.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público

I.I. Horarios de atención al público.

9:00 a 14:00 horas.

I.II. Otros datos de interés

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias"

El Servicio de Alumnos a fecha de 2 de Febrero 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, con número de certificado ES09/6565. Alcance: "Gestión en la realización de las Pruebas de Acceso a la Universidad para los alumnos procedentes del 2º de Bachillerato LOGSE y para mayores de 25 años, así como la Prueba Lingüística, conforme a la normativa aplicable. Recepción, comprobación y validación de las solicitudes de admisión de alumnos que desean ser admitidos en estudios universitarios oficiales de primer Ciclo o de Primer y Segundo Ciclo en la Comunidad Andaluza. Realizar la recepción, comprobación y validación de las solicitudes de admisión de alumnos que desean ser admitidos en estudios universitarios oficiales de Segundo Ciclo en la Comunidad Andaluza. Gestión de demandas de carácter académico de alumnos matriculados

en la Universidad de Granada, además de todos los asuntos relacionados con otras Instituciones y las demás unidades administrativas internas de Gerencia y centros Universitarios. Gestión del traslado del expediente de acceso de aquellos interesados que, habiendo realizado las pruebas de acceso en la Universidad de Granada, han obtenido plaza en la Universidad, ya sea en Centros propios de la Universidad de Granada o en cualquier Universidad del estado español.