



ACG76/8a4: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Centros Académicos (Secretarías y Conserjerías)” 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 CENTROS ACADÉMICOS (SECRETARÍAS Y CONSERJERÍAS) DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la unidad: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) 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: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías). Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) 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: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) de la Universidad de Granada.

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) son una Unidad Funcional que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) de la Universidad de Granada.

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) tienen como misión el apoyo administrativo a la organización docente, a la investigación y a la enseñanza universitaria, en general, y la gestión de los procesos académicos, administrativos y de servicios, conducentes a la obtención de los títulos de grado y posgrado.

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

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) son 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: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que prestan los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Miembros de la Unidad Funcional: Equipos de trabajo

Usuarios externos: De forma presencial, o bien mediante la utilización de los buzones de quejas y sugerencias, mediante escritos dirigidos a la dirección, telefónicamente, o a través de las páginas webs de cada Centro, cuyos links aparecen enumerados en la página web de la Unidad Funcional, en la siguiente dirección: <http://www.ugr.es/~ufcentrosacademicos/>. Dicha información también se especifica en el anexo I.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

A los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Información y atención personalizada a las personas usuarias de forma presencial, telefónica y a través de página web, correo electrónico, tablones de anuncios o cualquier otro mecanismo de comunicación con las personas usuarias.
2. Gestión de espacios y recursos (organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia, control y supervisión del mantenimiento, información sobre localización de despachos, aulas y servicios del Centro, custodia, apertura y cierre de las distintas dependencias del Centro).
3. Servicios administrativos académicos: Actas. Certificaciones. Matrícula. Movilidad. Títulos. Homologación de Títulos. Equivalencia de estudios.
4. Asuntos económicos.
5. Registros auxiliares del Registro General de la Universidad de Granada en todos los Centros.
6. Apoyo a órganos de gobierno de Centros.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) 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 reguladora de los servicios prestados por los Centros Académicos puede consultarse en el siguiente enlace:

http://www.ugr.es/~ufcentrosacademicos/contenidos/NORMATIVA_CENTROS_ACADEMICOS.pdf

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.

Derechos específicos del alumnado: todos los recogidos en los art. 46 de la Ley Orgánica de Universidades y 51 de la Ley Andaluza de Universidades

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

Las personas usuarias de la unidad: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) 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: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) 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: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) 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: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) 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 de Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), las personas interesadas, podrán dirigirse a:
Ver Anexo I (Directorio de Centros Académicos)

V.II. Formas de acceso y transporte

A los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Acceso al Campus de Fuentenueva: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22.

Acceso al Campus Centro: líneas U, 4, 5 y 6.

Acceso al Campus de Cartuja: C, U y 8.

Acceso al Campus de Aynadamar: 6, 9 y 22.

Acceso al Campus Ceuta: Plaza de la Constitución-Barriada del Morro

Acceso al Campus de Melilla: Línea 3 General Marina-Barrio del Real

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: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Iniciar los trámites para resolver el 95% de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los espacios y recursos en el plazo de un día hábil.
2. Notificar 90% de las resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios antes del 31 de enero.
3. Tener disponibles el 95% de las certificaciones personales en un plazo máximo de cuatro días hábiles desde su solicitud, en el caso de estudiantes incluidos en la base de datos.
4. Entregar el 100% de certificados de expedición del título en el momento de la justificación de su abono por la persona solicitante.
5. Remitir el 95% de los certificados académicos oficiales a las Universidades de destino antes del 31 de enero.
6. Tramitar el 95% de las facturas autorizadas por el Responsable de Gasto que no presenten incidencias en un plazo no superior a 15 días desde su aprobación.
7. Distribuir el 90% de los documentos registrados en un plazo máximo de un día hábil.
8. Poner a disposición de los estudiantes el 90% de los títulos recibidos en las Secretarías de los Centros enviados por el Servicio de Asuntos Generales de la UGR en un plazo máximo de 15 días hábiles.

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: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de incidencias tramitadas dentro del plazo establecido.
2. Porcentaje de resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios notificadas a los interesados antes del 31 de enero.
3. Porcentaje de certificaciones personales disponibles en el plazo establecido.
4. Porcentaje de certificados de expedición del título entregados en el plazo establecido.
5. Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido.
6. Porcentaje de facturas tramitadas dentro del plazo establecido.
7. Porcentaje de documentos registrados distribuidos en el plazo establecido.
8. Porcentaje de los títulos puestos a disposición de los estudiantes dentro del plazo establecido.

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

Horario de Secretaría: de 9 a 14 horas.

Horario de Conserjería: de 8 a 22 horas.

Horario de apertura de los Centros: de 8 a 22 horas (excepto períodos vacacionales)