



ACG76/8a36: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Departamentos” 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 DEPARTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

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

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada dependen orgánicamente de la administración delegada de los Centros Académicos. Además, los Departamentos dependen funcionalmente de la Dirección de estos.

I.II. Misión de la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada.

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada tienen como misión realizar las funciones de cooperación, información, asesoramiento, control y tramitación administrativa, derivadas de las competencias que les son atribuidas por la legislación vigente.

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

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada 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: Departamentos de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que prestan los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones disponible en la página Web de la Unidad Funcional: <http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es/>

Directamente en las sedes administrativas de los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

A los Departamentos y a las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Atención a las personas usuarias de la unidad y gestión de la información.
2. Gestión del presupuesto asignado a los distintos centros de gasto adscritos al Departamento:
Gestión de compras.
Tramitación de facturas.
Liquidación de dietas y bolsas de viaje.
Informar sobre la ejecución del presupuesto de cada centro de gasto.
3. Cooperación, información, asesoramiento y tramitación administrativa de la actividad académica.

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

Normativa de Planificación Docente y de la Organización de Exámenes. Aprobada en Junta de Gobierno de 30 de junio de 1997.

Normativa económico/financiera de la Universidad de Granada.

Normas de cierre y apertura del ejercicio

Plan anual de ordenación docente

Resoluciones anuales del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada

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.

Formular sugerencias para la mejora del servicio.

Colaborar activamente para el buen funcionamiento de los Departamentos y Unidades de Atención Departamental.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

Las personas usuarias de la unidad: Departamentos 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: Departamentos 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: Departamentos 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: Departamentos 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

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental pertenecientes a esta Unidad Funcional se encuentran en las instalaciones de los Centros Académicos de la Universidad de Granada. La información relativa a las diferentes unidades del servicio se encuentra disponible en las siguientes direcciones:

CENTROS: <http://www.ugr.es/pages/centros>

DEPARTAMENTOS: <http://www.ugr.es/pages/departamentos>

UNIDADES DE ATENCIÓN DEPARTAMENTAL:
<http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es/pages/estructura-localizacion-y-horario/localizacion>

V.II. Formas de acceso y transporte

A los Departamentos y Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada 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, 20 y 8.

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

Más información en la empresa de transportes Rober: <http://www.transportesrober.com/>

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

1. Publicar los horarios de tutorías recibidas en el 90% de los Departamentos en su tablón de anuncios y/o en la web de cada Departamento al inicio de cada curso (durante el mes de octubre).
2. Tramitar el 90% de las facturas en un plazo máximo de 8 días laborables desde la fecha en que esta cumple con los requisitos para su tramitación (excepto en período de cierre y apertura del ejercicio económico).

3. Tramitar el 90% de las indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo de 10 días laborables desde la fecha en que estas cumplen con los requisitos para su tramitación (excepto en período de cierre y apertura del ejercicio económico).

4. Tramitar el 90% de las facturas y anticipos asociados a las indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo de 10 días laborables desde la fecha en que estas cumplen con los requisitos para su tramitación (excepto en período de cierre y apertura del ejercicio económico).

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

1. Porcentaje de Departamentos que tienen expuesto en su tablón de anuncios y/o web el horario de tutorías del profesorado.

2. Porcentaje de las facturas tramitadas en un plazo máximo de 8 días laborables desde que cumplen todos los requisitos.

3. Porcentaje de indemnizaciones por razón del servicio tramitadas en un plazo máximo de 10 días laborables desde que se cumplen todos los requisitos.

4. Porcentaje de facturas y anticipos asociados a las indemnizaciones por razón del servicio tramitadas en un plazo máximo de 10 días laborables desde que se cumplen todos los requisitos.

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

Como norma general, el horario de atención al usuario será de lunes a viernes desde las 9:00 a las 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 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.

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada, a fecha 2 de marzo de 2009, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, con núm. ES09/6521 por la entidad certificadora SGS con el siguiente alcance: «Gestión de los procesos que se desarrollan en los departamentos e institutos de investigación de la Universidad de Granada: Gestión económica, Gestión académica y Atención al Usuario».