



ACG50/49: Modificación de carta de servicios: Departamentos

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

CARTA DE SERVICIOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de los 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 los departamentos de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por los departamentos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, los departamentos de la Universidad de Granada adoptarán 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 los departamentos de la Universidad de Granada

Los departamentos de la Universidad de Granada dependen orgánicamente de la administración delegada de los centros académicos y funcionalmente de la Dirección del Departamento o Instituto de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de los departamentos de la Universidad de Granada

Los departamentos de la UGR tienen como misión realizar las funciones de cooperación, información, asesoramiento, control y tramitación administrativa, derivadas de las competencias atribuidas a los departamentos e Institutos Universitarios de Investigación por la legislación vigente.

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

Los departamentos 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 los departamentos de la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los servicios que prestan los departamentos de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Encuestas de satisfacción de usuarios disponibles en la página Web de la Unidad Funcional (<http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es/>)

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

A los departamentos 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 o instituto:
 - a) Gestión de compras.
 - b) Tramitación de facturas.
 - c) Liquidación de dietas y bolsas de viaje.
 - d) Informar sobre la ejecución del presupuesto de cada centro de gasto.
3. Cooperación, información, asesoramiento y tramitación administrativa de la actividad académica en departamentos e institutos.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la departamentos de la Universidad de Granada

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.

Especifica:

- Normativa de Planificación Docente y de la Organización de Exámenes. Aprobada en Junta de Gobierno de 30 de junio de 1997.
- RD 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias Oficiales.
- RD 778/1998, de 30 de abril, por el que se regula el Tercer Ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de doctor y otros estudios de postgrado.
- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado
- Normativa económico/financiera de la Universidad de Granada.
- Resoluciones anuales del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada
- Plan anual de ordenación docente
- Normas de cierre y apertura del ejercicio

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de las personas usuarias

- 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.
- A formular sugerencias para la mejora del servicio.
- A colaborar activamente para el buen funcionamiento de los departamentos e institutos de investigación.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y quejas

1. Las personas usuarias de los departamentos de la Universidad de Granada, 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 los 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 los 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, el responsable de los 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 los departamentos de la Universidad de Granada.

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 e Institutos de Investigación pertenecientes a esta Unidad Funcional se encuentran en las instalaciones de los Centros Académicos de la Universidad de Granada y para contactar con ellos, las personas interesadas, podrán dirigirse a los campus de:

1. CAMPUS FUENTENUEVA

A. Facultad de Ciencias. C/ Severo Ochoa s/n.

B. Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos.

C. Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Edificación. C/ Severo Ochoa, s/n.

2. CAMPUS CENTRO.

A. Facultad de Derecho. Plaza de la Universidad, 1.

B. Facultad de Traducción e Interpretación. C/ Puentezuelas s/n.

C. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. C/ Rector López Argüeta, s/n

D. Facultad de Trabajo Social. C/ Rector López Argüeta, s/n. Edif. S. Jerónimo.

3. CAMPUS DE CARTUJA.

A. Facultad de Filosofía y Letras. Campus de Cartuja s/n

B. Facultad de Farmacia. Campus de Cartuja s/n

C. Facultad de Ciencias de la Educación. Campus de Cartuja s/n

D. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Campus de Cartuja s/n

F. Facultad de Psicología. Campus de Cartuja s/n

G. Facultad de Comunicación y Documentación. Colegio Máximo de Cartuja s/n

H. Facultad de Odontología. Colegio Máximo de Cartuja s/n.

I. Facultad de Ciencias del Deporte. Carretera de Alfacar s/n.

4. CAMPUS DE CIENCIAS SALUD.

A. Facultad de Medicina. Avda. Madrid s/n.

B. Facultad de Ciencias de la Salud. Avda, Madrid, s/n.

5. CAMPUS DE AYNADAMAR.

A. Escuela Técnica Superior de Ingenierías Informática y de Telecomunicación.

C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n.

B. Facultad de Bellas Artes. Avda. Andalucía s/n. Edificio Aynadamar.

Dirección telemática: <http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es>

Directorio telefónico de las Unidades de Atención Departamental y enlace a la relación de departamentos de la UGR: <http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es/pages/localizacion>

UNIDAD DE ATENCIÓN DEPARTAMENTAL - CORREO INST. - TELÉF.

FACULTAD DE CIENCIAS - uadciencias@ugr.es - 958241592

E.T.S. INGENIERÍA CAMINOS, CANALES Y PUERTOS - uadcaminos@ugr.es - 958220394

E. S. INGENIERÍA DE EDIFICACIÓN - uadetsiedificacion@ugr.es - 958220345

ETSIIT - uadetsiit@ugr.es - 958220258

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - uadceduacion@ugr.es - 958242784

FACULTAD DE CIENCIAS DE L DEPORTE - 958246652

FACULTAD DE BELLAS ARTES - uadbellasartes@ugr.es - 958244186

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - uadsalud@ugr.es - 958241709

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES - uadeconomicas@ugr.es - 958220334

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL - uadpoliticas@ugr.es - 958244194

FACULTAD DE DERECHO - uadderecho@ugr.es - 958220355

FACULTAD DE FARMACIA - uadfarmacia@ugr.es - 958241715

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS - uadfilosofia@ugr.es - 958241972

FACULTAD DE MEDICINA - uadmedicina@ugr.es - 958243504

FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN - uadfcd@ugr.es - 958240921

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA - uadodontologia@ugr.es - 958243797

FACULTAD DE PSICOLOGÍA - uadpsicologia@ugr.es - 958242327

V.II. Formas de acceso y transporte

1. A los departamentos 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/informacion/plano.htm>

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 los 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 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 diez días naturales desde la fecha en que esta cumple con los requisitos para su tramitación (excepto en período no lectivo, cierre y apertura del ejercicio económico)
3. Poner a disposición de pago el 90% de las indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo de 20 días naturales desde que se hace la imputación en los departamentos hasta que se paga en la UAD (excepto en período no lectivo, cierre y apertura del ejercicio económico o por falta de reposición de fondos)
4. Poner a disposición de pago el 90% de las facturas y anticipos asociados a indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo 20 días naturales desde su imputación en los departamentos hasta que se paga en la UAD (excepto en período no lectivo, cierre y apertura del ejercicio económico o por falta de reposición de fondos)

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

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 10 días naturales desde que cumplen todos los requisitos
3. Porcentaje de indemnizaciones por razón del servicio puestas a disposición de pago en un plazo máximo de 20 días naturales desde su imputación
4. Porcentaje de facturas y anticipos asociados a indemnizaciones por razón del servicio puestos a disposición de pago en un plazo máximo de 20 días naturales

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 desde las 9:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes.

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 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: 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».