



ACG50/420: Modificación de carta de servicios: Servicio de Alumnos

- 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 SERVICIO DEL SERVICIO DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del 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 el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

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

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 el 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

Al Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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 de los servicios prestados por Servicio de Alumnos 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.

Específica:

- Real Decreto 69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los Centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la Universidad (BOE nº 19, de 22 de enero de 2000).
- Real Decreto 1025/2002, de 4 de octubre (BOE nº 253, de 22 de octubre de 2002) por el que se modifica el R.D. 1640/1999, de 2 de junio (BOE nº 257, de 27 de octubre de 1999), por el que se regula la prueba de acceso a estudios universitarios para los alumnos que hayan superado las enseñanzas de Bachillerato previstas en la Ley Orgánica 1/1990, de Ordenación General del Sistema Educativo (BOE nº 238, de 4 de octubre de 1990).
- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas. (BOE núm. 283, de 24 de noviembre del 2008)
- Resolución de 7 de julio de 2009, de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía, por la que se establecen los procedimientos y los programas para la realización de la prueba de acceso a la Universidad para mayores de veinticinco años
- Acuerdo anual de la Dirección General de Universidades, Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los estudios universitarios de grado.
- Acuerdo anual de la Dirección General de Universidades, Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias con anterioridad al Real Decreto 56/2005 de estudios oficiales de posgrado
- Acuerdo anual de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se dictan normas de carácter técnica para el desarrollo de los procedimientos de ingreso en la Universidad
- Ley 11/1998, de 28 de diciembre, por la que se aprueban medidas en materia de Hacienda Pública, de introducción al euro, de expropiación forzosa, de contratación, de Función Pública, de tasas y precios públicos de Universidades, Juegos y Apuestas y Empresa Pública para el Desarrollo Agrario y Pesquero de Andalucía, S.A.
- Acuerdo anual, de la Conferencia General de Política Universitaria, de la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria por el que se fijan los límites de precios públicos por estudios conducentes a la obtención de títulos universitarios oficiales.
- Decreto anual por el que se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativas universitarios para el curso académico siguiente, en las Universidades Públicas de Andalucía.
- Resolución anual del Rectorado de la Universidad de Granada, por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula.

- Resolución anual del Rectorado de la Universidad de Granada, por la que se establecen los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios
- Resolución de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se dictan instrucciones para el acceso a la universidad española, de los alumnos procedentes de sistemas educativos a los que es de aplicación el artículo 38.5 de la L.O. 2/2006, de 3 de mayo, Educación

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y 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. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
9. Acceder a la documentación en tramitación con el fin de rectificar o cancelar datos inexactos o incompletos.
10. Presentar quejas sobre los servicios prestados por la Unidad.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias del Servicio de Alumnos 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 el 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 el Servicio de Alumnos y en la página WEB del mismo, así como, a través de los Registros Oficiales 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 las 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 responsable del 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 el Servicio de Alumnos 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

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

1 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

2 Plano de situación:



Fecha de las imágenes: 14 de Nov. de 2007 37°11'02.37" N 3°36'02.55" O elev. 2273 pies

**B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA
APLICABLE**

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Hacer llegar, usando preferentemente medios electrónicos, el 95% de las papeletas de resultados obtenidas en las Pruebas de Selectividad a los estudiantes cuyos resultados sean APTO, y no hayan hecho uso de su derecho a pedir doble corrección, al día siguiente de terminar el plazo de reclamación/doble corrección. En el caso de fallos del sistema, se enviarán a los centros de Bachillerato dependientes de la Universidad de Granada, en un plazo máximo de cinco días hábiles desde la publicación de las notas.
2. Facilitar el 95% de las papeletas a los **estudiantes que superen las pruebas de selectividad y que no hacen uso de su derecho a reclamar, en un plazo no superior a tres días a partir del día siguiente hábil a la finalización del plazo para presentar reclamaciones.**
3. 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 hábiles desde la publicación de las notas.
4. 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.
5. 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.
6. Tramitar el 90% de las solicitudes de Traslado de expedientes recibidas en el primer semestre del año, en un plazo máximo de 20 días hábiles.
7. Elaborar el 95% de las propuestas de resolución de las solicitudes derivadas al área de asuntos generales y académicos, que se tramiten o realización de cualquier otro acto de instrucción, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la entrada de la solicitud o documentación necesaria para su resolución, en el servicio de alumnos.
8. Responder el 100% de las solicitudes de información por correo electrónico, correspondiente al Servicio de Alumnos, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Comentario [R1]: suprimir
REVISAR

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del

nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada:

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

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

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.