



ACG76/8a33: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado” 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 VICERRECTORADO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

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

El Servicio de Ordenación Académica es un Servicio que depende de Vicerrectorado de Ordenación Académica y de Profesorado en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad de Granada.

El Servicio de Ordenación Académica y de Estadística tiene como misión gestionar la ordenación de las enseñanzas de grado, planificar la plantilla del profesorado y preparar y elaborar estadísticas y estudios correspondientes en la Universidad de Granada.

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

El Servicio de Ordenación Académica 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: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad de Granada.

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

- Correo ordinario
- Correo electrónico: vicorac@ugr.es
- Teléfono: 958247915
- Fax: 958 243068 -Buzón de Sugerencias

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Servicio de Ordenación Académica le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Elaborar y gestionar el Plan Anual de Ordenación Docente.

Tramitar y gestionar la resolución de las solicitudes de permisos y licencias, certificados de servicios docentes, cambios de área y contrataciones del profesorado universitario.

Elaborar estadísticas vinculadas con la ordenación académica de la Universidad de Granada.

Gestionar los trámites administrativos del proceso de automatrícula de grado a través de Internet.

Tramitar las solicitudes del programa de Apoyo a la Docencia Práctica.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado 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 que afecta al Servicio de Ordenación Académica y Estadística se encuentra alojada en la página web:

<http://academica.ugr.es/pages/normativa/normativa>.

Ésta se mantiene constantemente actualizada.

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.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

Las personas usuarias de la unidad: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado 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: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado 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: Vicerrectorado de Ordenación Académica y

Profesorado 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: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado 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 Ordenación Académica, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección Postal: Universidad de Granada HOSPITAL REAL Cuesta del Hospicio, s/n 18071 GRANADA Teléfono: 958247915 Fax: 958243068
Correo-e: vicorac@ugr.es Página Web: <http://academica.ugr.es>

V.II. Formas de acceso y transporte

Al Servicio de Ordenación Académica se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, 34, F, C parada Constitución 1 Línea U, parada Pza. San Isidro

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: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Poner a disposición de Centros y Departamentos el Plan Anual de Ordenación Docente, volcando los datos en la aplicación informática, en un plazo no superior a 15 días laborables, desde la aprobación por Consejo de Gobierno.
2. Realizar el 90% de los certificados de docencia solicitados en un plazo inferior a 5 días laborables.
3. Entregar el 90% de las estadísticas oficiales solicitadas al Servicio dentro del plazo acordado por la institución solicitante
4. Comunicar el plazo para la retirada de la documentación presentada al 100% de los participantes en los concursos para la contratación de profesorado universitario en un plazo máximo de dos meses desde la finalización del período de custodia de la misma
5. Comunicar, a los directores de departamentos y de Centros Académicos, la resolución de las solicitudes de infraestructura de prácticas en un plazo inferior a 5 días laborables desde su aprobación
6. Realizar el 100% de las modificaciones de docencia solicitadas por los departamentos en un plazo no superior a 5 días laborables desde la entrada en el Servicio

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: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Nº de días transcurridos desde la aprobación de la estructura de grupos y oferta de optativas en Consejo de Gobierno hasta el acceso por Centros y Departamentos a través de la aplicación informática.
2. Porcentaje de certificaciones expedidas dentro del plazo establecido.
3. Porcentaje de estadísticas entregadas dentro del plazo indicado por la Institución solicitante.
4. Porcentaje de comunicaciones realizadas dentro del plazo
5. Porcentaje de resoluciones de las solicitudes de infraestructura de prácticas comunicadas en el período especificado.
6. Porcentaje de modificaciones realizadas dentro del plazo

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

9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes

I.II. Otros datos de interés

La UGR 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 las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

El Servicio de Ordenación Académica y de Estadística ha obtenido con fecha 26 de Enero de 2009 la Certificación ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS. Alcance "Determinación anual de la oferta de asignaturas y grupos. Concesión de compensaciones a la carga docente. Gestión de automatrícula. Contratación de profesorado. Resolución de recursos administrativos. Gestión de estadísticas. Gestión académica del profesorado. Apoyo a la docencia práctica. Concesión de venias docentes"