

Boletín Oficial de la Junta de Andalucía

Boletín número 10 de 17/01/2012

3. OTRAS DISPOSICIONES

Universidades

Resolución de 12 de diciembre de 2011, de la Universidad de Granada, por la que se aprueban las modificaciones de las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada.

Vistos los proyectos de modificación de las Cartas de Servicios elaborados por las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada y en el marco del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, en el ámbito de la Administración General del Estado y del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre –modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio–, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos, y en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 de este último Decreto,

DISPONGO

1.º Conforme a lo acordado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada de 1 de diciembre de 2011, ordenar la publicación de la presente Resolución, y las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada siguientes, y que se contienen en los Anexos adjuntos, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía:

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA 1.

ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA 2.

CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE COMUNICACIONES DE LA 3. UNIVERSIDAD DE GRANADA

CENTROS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (CONSERJERÍAS Y 4. SECRETARÍAS)

SECRETARÍA GENERAL 5.

GABINETE DE COMUNICACIÓN Y GABINETE DE DOCUMENTACIÓN, EDICIÓN E 6. INFORMACIÓN

UNIDAD ECONÓMICA 7.

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS Y DEL GABINETE DE RECURSOS HUMANOS 8. Y ORGANIZACIÓN

PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR 9.

10. HABILITACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL

11. GABINETE DE ACCIÓN SOCIAL

12. SERVICIO DE ASISTENCIA ESTUDIANTIL

13. SERVICIO DE BECAS

14. SERVICIO DE ALUMNOS

15. CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS

16. UNIDAD CENTRAL DE SERVICIOS

17. CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA

18. UNIDAD TÉCNICA

19. GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN

20. OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN Y LA OFICINA DE PROYECTOS INTERNACIONALES

21. OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES

22. ESCUELA POSGRADO

23. ASUNTOS GENERALES (INFORMACIÓN GENERAL, REGISTRO GENERAL Y GESTIÓN DE TÍTULOS)

24. EVALUACIÓN, CALIDAD Y PLANES DE ESTUDIOS

25. COMEDORES UNIVERSITARIOS

26. CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS

27. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

28. EDITORIAL UNIVERSITARIA

29. PREVENCIÓN

30. ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO

31. RESIDENCIAS DE INVITADOS Y COLEGIO MAYOR

32. SERVICIOS JURÍDICOS

33. DEPARTAMENTOS

34. LABORATORIOS

2.º Las presentes Cartas de Servicios de la Universidad de Granada tendrán efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Granada, 12 de diciembre de 2011.- El Rector, Francisco González Lodeiro.

ANEXO IV

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (CONSERJERÍAS

Y SECRETARÍAS)

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) 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 Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

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

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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

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 de Servicios.

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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

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, tabloneros 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.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

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 ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

- 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.
- Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, que modifica el Real Decreto 1892/2008.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas oficiales.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- 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.

Matrícula:

- R.D. 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.

- Reglamento General de Acceso a la Universidad de Granada, aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión del día 4 de marzo de 1996.
- Reglamento General Sobre Adaptaciones, Convalidaciones y Reconocimiento de Créditos, aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada el día 4 de marzo de 1996, y modificado por la Junta de Gobierno el 14 de abril de 1997 y el 5 de febrero de 2001.
- Modificación del Reglamento General sobre Adaptaciones Convalidaciones y Reconocimiento de Créditos, realizada por la Junta de Gobierno en sesión celebrada el día 14 de abril de 1997, en sesión celebrada el día 5 de febrero de 2001 y en sesión celebrada por el Consejo de Gobierno el día 22 de junio de 2010.
- Reglamento regulador de la Libre Configuración en la Universidad de Granada.
- Normativa de Planificación Docente y de organización de Exámenes de la Universidad de Granada.
- Resolución del Rector de la UGR, por la que se dictan normas para la formalización de matrícula en el curso correspondiente.
- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, por la que se elevan a definitivos los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso correspondiente en dicha Universidad.
- Orden de la Junta de Andalucía por la que se fijan los precios públicos.
- Ley de Familias Numerosas.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios.
- Ley 12/89, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (BOE de 11.5.89).
- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.

Certificaciones:

- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, de 18 de julio de 2008, por la que se establecen los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso 2008-2009, en dicha Universidad.
- Decreto 408/2008, de 15 de julio, por el que se actualiza el Catálogo de Enseñanzas Universitarias conducentes a la expedición por las Universidades Públicas de Andalucía de títulos oficiales, así como la estructura de los centros que las imparten y se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso 2008/2009.

Títulos:

- Real Decreto 1496/ 1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).
- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. (BOE núm. 167, de 13 de julio). Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988 (BOE de 7.1.1989).
- Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios. (BOE núm. 170, de 18 de julio).

Equivalencias de estudios:

- Directrices para la Adaptación de los estudiantes procedentes de las enseñanzas que se extinguen en la Universidad de Granada a la Titulaciones de Grado, reguladas en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales.
- Orden del Consejo de Gobierno, de 22 de junio de 2010, por la que se aprueba el Reglamento sobre Adaptación, Reconocimientos y Transferencia de Créditos en la Universidad de Granada.
- Resolución de 8 de septiembre de 2010, de la Universidad de Granada, referente a la delegación de competencias en materia de adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos, así como en materia de adaptación de las anteriores enseñanzas a las reguladas en el Real Decreto 1392/2007.
- Orden del Consejo de Gobierno, de 29 de noviembre de 2010, de Normas de permanencia para las Enseñanzas Universitarias Oficiales de Grado y Máster, de la Universidad de Granada.
- Orden del Consejo de Gobierno, de 21 de octubre de 2010, de Modificación del Art. 7 del Reglamento sobre Adaptación, Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la Universidad de Granada.
- Orden del Consejo de Gobierno, de 29 de noviembre de 2010, por la que se aprueba el Reglamento sobre Reconocimiento de Créditos por actividades universitarias, que desarrolla el Reglamento sobre Adaptación, Reconocimiento y Transferencia de Créditos en la Universidad de Granada (Aprobado por el Consejo de Gobierno de 22 de junio de 2010).
- R.D. 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios; y R.D. 1497, de 27 de noviembre, por el que establecen directrices generales comunes de los planes de estudios de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Estos Reales Decretos se aplicarán a las enseñanzas anteriores a la publicación de los R.D. 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción.

-Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE núm. 55, de 4.3.04).

- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el R.D. 285/2004.

- Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto.

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre.

- Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos, aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada en sesión celebrada el día 4 de marzo de 1996 (modificado en sesiones celebradas el 14.4.1997 y 5.2.2001).

- Reglamento Regulator de la Libre Configuración en la Universidad de Granada, de 4 de marzo 1996.

- Acuerdo del Consejo de Coordinación Universitaria de 25 de octubre de 2004, por el que se establecen los criterios generales a que habrán de ajustarse las Universidades en materia de convalidación y adaptación de estudios cursados en centros académicos españoles o extranjeros.

Movilidad.

-Normativa general de la Universidad de Granada (movilidad internacional de estudiantes) aprobada en Consejo de Gobierno celebrado el 9 de mayo de 2005-Manual de Coordinación del Programa Sócrates/Erasmus.

Actas.

- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada por la que se dictan normas para la formalización de matrícula para el curso actual.

- Normativa de Planificación Docente y Organización de exámenes de la Universidad de Granada, aprobado por Junta de Gobierno de 30 de junio de 1997.

- Plan General de Ordenación Docente para el curso académico en vigor. Calendario académico oficial de la Universidad de Granada.

Homologación.

- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE de 4 de marzo).

- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE de 19 de marzo).

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Orden ECI/1519/2006 de 11 de mayo, por la que se establecen los criterios generales para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 19 de mayo).

- Orden ECI/1712/2005 de 2 de junio, por la que se modifica la Orden ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 10 de junio).

- Orden ECI 3686/2004 de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por las que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 15 de noviembre). Orden ECD 272/2002, de 11 de febrero de 2002, para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 86/1987, de 16 de enero, por la que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE del 15 de enero). Seguirá siendo de aplicación a los procedimientos tramitados según el Real Decreto 86/1987.

Atención al usuario.

-Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano. Decreto 204/1995 de 29 de Agosto por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.

Asuntos económicos.

Normativa Estatal:

- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.

- Ley 18/2001, de 12 de diciembre, General de Estabilidad Presupuestaria.

- Ley Orgánica 5/2001, complementaria de la anterior.

- R.D. 1098/2001, de 12 de octubre, Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- Ley 30/2007 de 30 de Octubre, Ley de Contratos del Sector Público.

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Normativa Autonómica:

- Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 276/1987, de 11 noviembre, Reglamento que desarrolla la Ley del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía.
- Orden de 11 de julio de 2006, por la que se actualizan las cuantías de determinadas indemnizaciones por razón del servicio.
- Clasificación económica de Ingresos y Gastos del Presupuesto de las Universidades Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Normativa Propia de la Universidad de Granada.
- Presupuesto de la Universidad de Granada.
- Normas de ejecución del presupuesto.
- Manual de Tramitación de gastos de la Universidad de Granada.
- Instrucciones del Programa Sorolla-Universitas XXI.
- Normas gestión de Inventario de la Universidad de Granada.
- Resolución de Gerencia de 17 de diciembre de 1999 sobre adquisición de productos a través de la Central de Suministros.
- Resto de normativa aplicable.

Registro.

- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Gestión de espacios y recursos.

- IV Convenio Colectivo del personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.
- Reglamento de Régimen Interno.
- Resoluciones y acuerdos Comité de Empresa/Gerencia.

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. 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.

1. Las personas usuarias de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), 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 Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), 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 Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), 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 Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) 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 Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

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 a la persona interesada 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.

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

1. Garantizar que la información ofrecida por los Centros a través de los diversos canales de comunicación es actualizada al menos una vez al mes.
2. 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.
3. Notificar 90% de las resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios antes del 31 de enero.
4. 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.
5. Entregar el 100% de certificados de expedición del título en el momento de la justificación de su abono por la persona solicitante.
6. Remitir el 95% de los certificados académicos oficiales a las Universidades de destino antes del 31 de enero.
7. 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.
8. Distribuir el 90% de los documentos registrados en un plazo máximo de un día hábil.
9. 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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por estos Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías):

1. Número de actualizaciones de información registradas en la hoja de cálculo.

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

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Horario de Secretaría: de 9,00 a 14,00 horas.

Horario de Conserjería: de 8,00 a 22,00 horas.

Horario de apertura de los Centros: de 8,00 a 22,00 horas (excepto períodos vacacionales).

I.II. Otros datos de interés:

La Unidad Funcional Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) esta certificada en base a la norma ISO9001:2008, con el siguiente alcance: «Atención al Usuario, Gestión Académica, Gestión Económica, Gestión de Espacios y Recursos y Registro». Fecha de validez: 28 de enero de 2009.

La Universidad de Granada está en posesión del certificado UNE-EN-ISO 14001 Medio Ambiente, con número ES08/5000. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

Para ver el mapa de situación de los distintos centros académicos, se puede consultar la web de la Unidad Funcional en el siguiente enlace: <http://www.ugr.es/~ufcentrosacademicos/>.

Anexo I

GRANADA

Facultad de Bellas Artes.

Avda. Andalucía, s/n, Edificio Aynadamar, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 819-958 243 81/Conserjería: 958 243 817.

Fax: 958 242 975.

Correo electrónico: arte6@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/fbbaa/>.

Facultad de Ciencias.

Campus Universitario de Fuentenueva, Avda. Severo Ochoa, s/n, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 372-958 243 379/Conserjería: 958 243 380.

Fax: 958 246 387.

Correos electrónicos: decacien@ugr.es gestcien@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/decacien/>.

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.

Carretera de Alfacar, s/n, 18071, Granada.

Teléfonos: 958 244 353-958 244 359/Conserjería: 958 244 352.

Faxes: 958 249 428-958 244 360.

Correo electrónico: facultaddeporte@ugr.es.

<http://deporte.ugr.es/>.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.

Teléfono: 958 243 730/Conserjería: 958 243 733.

Fax: 958 243 729.

Correos electrónicos: secretariaeconomicas@ugr.es decanato economicas@ugr.es.

<http://fcee.ugr.es/>.

Facultad de Ciencias de la Educación.

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 242 944-958 243 999/Conserjería: 958 243 996.

Fax: 958 242 946.

Correo electrónico: decanatoeducacion@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/dcceduc/>.

Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.

C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 244 190-958 243 071/Conserjería: 958 243 091.

Fax: 958 244 119.

Correo electrónico: secretariaccpolsoc@ugr.es.

<http://www.ugr.es/~ccpolsoc/>.

Facultad de Ciencias del Trabajo.

Edificio San Jerónimo, C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 244 395-958 249 401/Conserjería: 958 244 394.

Fax: 958 244 397.

Correo electrónico: citrab@ugr.es.

<http://citrab.ugr.es/>.

Facultad de Comunicación y Documentación.

Colegio Máximo, Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 246 252-958 243 984/Conserjería: 958 243 943.

Fax: 958 243 945.

Correo electrónico: eaguirre@decsai.ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/fbd/>.

Facultad de Derecho:

Plaza de la Universidad, 1, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 443-958 243 446/Conserjería: 958 243 449.

Fax: 958 243 489-958 241 917.

Correo electrónico: secretariaderecho@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/wderecho/>.

Facultad de Farmacia.

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 921-958 243 923/Conserjería: 958 243 917.

Fax: 958 246 241.

Correo electrónico: secretariafarmacia@ugr.es.

<http://farmacia.ugr.es/>.

Facultad de Filosofía y Letras.

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 567/Conserjería: 958 243 559.

Fax: 958 242 851.

Correo electrónico: secretarialetras@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/letras/>.

Facultad de Medicina.

Avda. de Madrid, 11, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 505-958 243 503/Conserjería: 958 243 506.

Fax: 958 291 834.

Correo electrónico: secretariamedicina@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/facmed/>.

Facultad de Odontología.

Colegio Máximo, Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 812/Conserjería: 958 243 810.

Fax: 958 243 795.

Correo electrónico: odonto@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/odonto/>.

Facultad de Psicología.

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 773-958 243 165/Conserjería: 958 243 776.

Fax: 958 243 774.

Correo electrónico: secrepsico@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/psicolo>.

Facultad de Traducción e Interpretación.

C/ Puentezuelas, 55, 18071-Granada

Teléfonos: 958 243 469-958 242 877/Conserjería: 958 243 469.

Fax: 958 243 468.

Correo electrónico: secretariafti@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/factrad/>.

E.T.S. de Arquitectura.

Avda. Andalucía s/n, 18071, Granada.

Teléfonos: 958 244 345-958 242 872/Conserjería: 958 246 100.

Fax: 958 246 115.

Correo electrónico: secretariarq@ugr.es.

<http://www.ugr.es/~etsarqui>.

E.T.S. de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos.

Campus Universitario de Fuentenueva.

C/ Severo Ochoa, s/n, 18071- Granada.

Teléfonos: 958 249 466-958 244 149/Conserjería: 958 243 132.

Fax: 958 244 148.

Correo electrónico: etsiccp@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/ecaminos/index.htm>.

E.T.S. de Ingenierías Informática y de Telecomunicación.

C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 242 802/Conserjería: 958 242 800.

Fax: 958 242 801.

Correo electrónico: secretariaetsiit@ugr.es.

<http://etsiit.ugr.es>.

Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación.

Campus Universitario Fuentenueva, C/ Severo Ochoa, s/n, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 107-958 243 106.

Fax: 958 243 104.

Correo electrónico: secretariaeut@ugr.es.

<http://arqtec.ugr.es/>.

Facultad de Ciencias de la Salud.

Avda. de Madrid, s/n, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 501-958 243 552/Conserjería: 958 244 052.

Fax: 958 248 904.

Correo electrónico: ccsalud@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/ccsalud/>.

Facultad de Trabajo Social.

Edificio San Jerónimo, C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-Granada.

Teléfonos: 958 243 096-958 243 097/Conserjería: 958 244 394.

Fax: 958 243 076.

Correo electrónico: mbaeza@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/eutrasoc/>.

CEUTA

Facultad de Educación y Humanidades de Ceuta.

C/ El Greco, 10, 51002-Ceuta.

Teléfonos: 956 526 100/Conserjería: 956 526 100.

Fax: 956 526 117.

Correo electrónico: ceusec2@muralla.ugr.es.

<http://www.ugr.es/~w3ceuta/>.

Facultad de Ciencias de la Salud de Ceuta.

Paseo de la Marina, 116, 51001-Ceuta.

Teléfonos: 956 519 345/Conserjería: 956 519 345.

Fax: 956 516 519.

<http://www.ugr.es/local/eueceuta/eueceuta.html>.

MELILLA

Correo: campusmelilla@ugr.es.

Facultad de Educación y Humanidades de Melilla.

Ctra. Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla.

Teléfonos: 952 698 700/Conserjería: 952 698 700.

Fax: 952 691 170.

Correo electrónico: faedumel@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/faedumel/>.

Facultad de Ciencias Sociales de Melilla.

Ctra. Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla.

Teléfonos: 952 698 700/Conserjería: 952 698 700.

Fax: 952 691 248.

Correo electrónico: gsarni@ugr.es.

<http://www.ugr.es/local/eues/>.

Facultad de Enfermería de Melilla.

C/ Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla.

Teléfonos: 952 698 700/Conserjería: 952 698 700.

Fax: 952 691 170.