

**UNIVERSIDAD DE GRANADA**

## **CARTA DE SERVICIOS DE SECRETARÍA GENERAL**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la Secretaría General 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 Secretaría General.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Secretaría General a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Secretaría General 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 Secretaría General**

La Secretaría General es una Unidad Administrativa que depende del/a Secretario/a General en la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión de la Secretaría General**

La Secretaría General tiene como misión gestionar todos los procesos en que están implicados el/a Secretario/a General y Vicesecretario/a General, prestar apoyo técnico y administrativo a los órganos colegiados de gobierno de la Universidad y a numerosas Comisiones, así como garantizar la difusión de los acuerdos y resoluciones de todos ellos; organizar los procesos electorales generales que se llevan a cabo en la Universidad; gestionar los convenios de colaboración que se formalizan entre la Universidad y cualesquiera otra Entidad; Publicar la normativa universitaria y tramitar todos los procesos relacionados con la protección de datos de carácter personal..

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

La Secretaría General 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 Secretaría General**

Las personas usuarias de los servicios que presta la Secretaría General, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

-Utilizando el Buzón de sugerencias electrónico que encontrará en la Página Web de Secretaría General:  
<http://secretariageneral.ugr.es>.

-Enviando su queja o sugerencia por correo electrónico: [secretariageneral@ugr.es](mailto:secretariageneral@ugr.es)

-Enviando su queja o sugerencia por fax: (+34) 958240893 - 958243022

-Rellenando la Hoja de sugerencias y quejas que se le proporcionará en la propia Secretaría General, o bien siguiendo un formato libre, y depositándola en el Buzón previsto para tal fin.

-Personándose en la Secretaría General, donde recibirá la correspondiente atención personalizada.

-Utilizando la vía telefónica: (+34) 958243021

-Cumplimentando las Encuestas de Satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados (disponibles en la Secretaría General).

-Mediante correo postal dirigido a la Secretaría General, Hospital Real, C/ Cuesta del Hospicio s/n, 18071 Granada.

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

A la Secretaría General le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Proporcionar apoyo técnico y administrativo a los órganos unipersonales de gobierno que forman parte de la Secretaría General.
2. Gestionar los procesos electorales en la UGR
3. Gestionar el directorio telefónico
4. Dar publicidad y apoyar en la adecuación de la normativa estatal y autonómica al ámbito universitario
5. Tramitar convenios entre la Universidad de Granada y distintos Organismos y Entidades
6. Gestionar las figuras de protección a las que se acogen las distintas bases de datos de la Universidad de Granada.
7. Tramitar los nombramientos y ceses de los distintos órganos de gobierno.
8. Gestionar los certificados de la pertenencia a distintos órganos colegiados de gobierno de la Universidad de Granada.
9. Tramitar y expedir las credenciales de identificación de los miembros del Claustro Universitario.
10. Cotejar y expedir copias compulsadas de documentos originales de la Universidad aportados por el interesado.
11. Registro y archivo de los contratos relativos a la firma electrónica
12. Difundir gran variedad de información institucional

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Secretaría General**

#### **Legislación General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada aprobados por Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, y por la 24/2001, de 27 de diciembre.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la 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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, de Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

**Legislación Específica:**

- Normativa para el trámite, estudio y resolución, en su caso, de las propuestas de Grados de Doctores "Honoris Causa aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 18 de diciembre de 1996.
- Reglamento para la concesión de Medallas y otras distinciones honoríficas de la Universidad de Granada, aprobado en sesión de la Junta de Gobierno de 29 de abril de 1994 y en sesión ordinaria del Claustro Universitario de 6 de julio de 1994; modificado en sesión ordinaria del Claustro Universitario de 24 de mayo de 1999.
- Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Gobierno, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 20 de diciembre de 2004.
- Reglamento de Régimen Interno del Claustro Universitario, aprobado por el Claustro Universitario en su sesión de 22 de diciembre de 2005.
- Reglamento Electoral de la Universidad de Granada, aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno de 19 de diciembre de 2005.
- Normativa reguladora de los elementos básicos de Identidad Corporativa. Manual de Identidad Visual Corporativa. Aprobados en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 9 de mayo de 2005.
- Reglamento de Organización del Registro de la Universidad de Granada, aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 27 noviembre de 2008.
- Reglamento del Archivo Universitario de Granada, aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 27 de noviembre de 2008.

### **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

quesean parte.

8. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
10. A exigir las responsabilidades de la Secretaría General y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
11. A que sus datos personales sean tratados con la confidencialidad prevista en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.
12. A formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias de la Secretaría General, 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 la Secretaría General, 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 Secretaría General, 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 la Secretaría General 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 Secretaría General.

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 la Secretaría General, las personas interesadas, podrán dirigirse a:  
Hospital Real, C/ Cuesta del Hospicio s/n, 18071 Granada.

Nuestra página Web: <http://secretariageneral.ugr.es>

Agenda de la Sra. Secretaria General Curra Montiel Tfno.: 958 248509 Correo electrónico: [secretariageneral@ugr.es](mailto:secretariageneral@ugr.es)

Agenda de la Sra. Vicesecretaria General José Antonio García; Tfno.: 958 248517 Correo electrónico: [vicesecretariageneral@ugr.es](mailto:vicesecretariageneral@ugr.es)

Convenios Serafín Puertas y José Antonio García Tfnos.: 958 248516 y 958 248517 Correo electrónico: [serafinpuertas@ugr.es](mailto:serafinpuertas@ugr.es) y [peiro@ugr.es](mailto:peiro@ugr.es)

Consejo de Gobierno y Claustro Curra Montiel; Tfno.: 958 248509 Correo electrónico: [curramontiel@ugr.es](mailto:curramontiel@ugr.es)

Directorio Telefónico Gracia Morenate y Guillermo Márquez Tfnos.: 958 248510 y 958 240875 Correo electrónico: [directorio@ugr.es](mailto:directorio@ugr.es)

Elecciones Paco Prados y Guillermo Márquez Tfnos.: 958 246379 y 958 240875 Correo electrónico: [pacoprados@ugr.es](mailto:pacoprados@ugr.es) y [guillermomarquez@ugr.es](mailto:guillermomarquez@ugr.es)

Nombramientos Serafín Puertas &#8211; Tfno. 958 248516 Correo electrónico: [serafinpuertas@ugr.es](mailto:serafinpuertas@ugr.es)

Normativa universitaria Paco Prados y Gracia Morenate Tfnos.: 958 246379 y 958 248510 Correo electrónico: [pacoprados@ugr.es](mailto:pacoprados@ugr.es) y [mgraciamorenate@ugr.es](mailto:mgraciamorenate@ugr.es) Página Web Paco Prados y Guillermo Márquez Tfnos.: 958 246379 y 958 240875 Correo electrónico: [pacoprados@ugr.es](mailto:pacoprados@ugr.es) y [guillermomarquez@ugr.es](mailto:guillermomarquez@ugr.es)

Protección de datos Serafín Puertas y Gracia Morenate Tfnos.: 958 248516 y 958 248510 Correo electrónico: [serafinpuertas@ugr.es](mailto:serafinpuertas@ugr.es) y [mgraciamorenate@ugr.es](mailto:mgraciamorenate@ugr.es)

Registro Firma Electrónica Guillermo Márquez y Gracia Morenate Tfnos.: 958 240875 y 958 248510 Correo electrónico: [guillermomarquez@ugr.es](mailto:guillermomarquez@ugr.es) y [mgraciamorenate@ugr.es](mailto:mgraciamorenate@ugr.es)

### V.II. Formas de acceso y transporte

1. A la Secretaría General se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea 1 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Av.Constitución 1 Línea 3 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Av.Constitución 1 Línea 4 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Av.Constitución 1 Línea 6 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Av.Constitución 1 Línea 7 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Av.Constitución 1 Línea 8 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Av.Constitución 1 Línea 9 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Av.Constitución 1 Línea 11 circular parada Gran Vía 3 o Av.Constitución 1 Línea 21 circular parada Gran Vía 3 Línea 23 circular parada Gran Vía 3 Línea 31 circular parada Gran Vía 3 Línea 33 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Av.Constitución 1 Línea 34 parada Gran Vía 3 Línea C ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Av.Constitución 1

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 la Secretaría General recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Contestar el 90% de los correos solicitando información o realizando quejas, sugerencias o peticiones de cualquier índole, en un plazo máximo de tres días en relación con:
  - a. El apoyo técnico y administrativo de los órganos unipersonales de gobierno que forman parte de la Secretaría General.
  - b. Los procesos electorales que desde Secretaría General se gestionan
  - c. Las certificaciones de pertenencia a distintos órganos colegiados
  - d. Las credenciales de identificación de los miembros del Claustro

- e. Las copias compulsadas.
  - f. La firma electrónica.
  - g. La información institucional.
  - h. La adecuación de la Normativa Universitaria.
  - i. Las figuras de protección de las distintas bases de datos de la Universidad de Granada.
2. Resolver el 95% de las solicitudes de modificación de datos del directorio telefónico en un plazo de tres días.
  3. Publicar en formato electrónico, en el plazo máximo de tres días a contar desde su inscripción en el registro de convenios, el texto completo del 90% de los convenios.
  4. Remitir a la otra parte signataria, el 90% de los convenios de colaboración firmados por el representante de la Universidad de Granada, en un plazo de tres días, a contar desde su inscripción en el registro de convenios.
  5. Preparar, para su paso a firma, el 90% de los documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno, en un plazo máximo de tres días, a contar desde la recepción de la propuesta de nombramiento o cese.

## **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 Secretaría General se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Secretaría General:

1. Porcentaje de correos contestados en plazo.
2. Porcentaje de solicitudes de modificación de datos del directorio telefónico resueltas en plazo
3. Porcentaje de archivos disponibles en formato electrónico en un plazo inferior a tres días desde su inscripción en el registro de convenios.
4. Porcentaje de convenios, firmados por el representante de la Universidad de Granada, remitidos a la otra parte signataria en un plazo inferior a tres días desde su inscripción en el registro de convenios.
5. Porcentaje de documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno, pasados a firma en un plazo inferior a tres días desde la recepción de la propuesta de nombramiento o cese.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

**I.I. Horarios de atención al público.** De 8:00h a 15:00h

#### **I.II. Otros datos de interés:**

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero del 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.

La Secretaría General a fecha 19 de junio del 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:

2000 de Calidad con nº ES08/5500, por la entidad certificadora SGS, alcance Actividades de apoyo a distintos Órganos Unipersonales y Colegiados, a la gestión de los distintos procesos electorales que dentro de la Universidad se llevan a cabo, adecuación de la Normativa Universitaria a las Normativas que nos son de aplicación, gestión, guarda y custodia de los convenios establecidos entre la Universidad y distintas Empresas y Entidades, gestión de la protección de datos y de la identidad visual de la Universidad.