



ACG50/428: Modificación de carta de servicios: Servicio de Ordenación Académica

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

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Ordenación Académica 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 Ordenación Académica Ordenación Académica.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Ordenación Académica a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Ordenación Académica 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 Ordenación Académica

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 Ordenación del Servicio de Ordenación Académica

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 de Servicios

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 el Servicio de Ordenación Académica

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: 958241000 Ext. 31214

-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:

1. Elaborar y gestionar el Plan Anual de Ordenación Docente.
2. Tramitar y gestionar la resolución de las solicitudes de permisos y licencias, certificados de servicios docentes, cambios de área y contrataciones del profesorado universitario.
3. Elaborar estadísticas vinculadas con la ordenación académica de la Universidad de Granada.
4. Gestionar los trámites administrativos del proceso de automatrícula de grado a través de Internet.
5. Tramitar las solicitudes del programa de Apoyo a la Docencia Práctica.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Ordenación Académica

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:

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

- Planes de estudio de todas las titulaciones de Grado.
- Plan Anual de Ordenación Docente.
- Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos (Aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada de 4 de marzo de 1996, modificado por la Junta de Gobierno de 14 de abril de 2007 y la Junta de Gobierno de 5 de febrero de 2001).
- Reglamento regulador de la Libre Configuración en la Universidad de Granada (Aprobado por la Junta de Gobierno de la UGR de 4 de marzo de 1996).
- Normativa de la Planificación Docente y de la Organización de Exámenes (Aprobada por Junta de Gobierno de 30 de Junio de 1997).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de mayo de 2002 sobre criterios para la adjudicación de plazas en el proceso de automatrícula.
- Resolución del Rectorado de la UGR por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula del curso académico correspondiente.

- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE núm. 260, de 30 de octubre de 2007).
- R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional (BOE núm. 224, de 18 de septiembre de 2003).
- Ley 12/1989 de 9 de mayo de la Función Estadística Pública (BOE núm. 112, de 11 de mayo de 1989).
- Disposición Adicional Cuarta de la Ley 4/1990, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 1990 (sobre estadísticas de cumplimentación obligatoria) (BOE núm. 156, de 30 de junio de 1990)
- 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 universitarias oficiales
- R.D. 1.044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- 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 el 22 de junio de 2010 (aprobado en sesión de Consejo de Gobierno de 29 de noviembre de 2010).
- Reglamento de Adaptación, Reconocimiento y Transferencia de créditos (aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 22 de junio de 2010)
- Modificación del artículo 7 del Reglamento sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Granada (aprobada en sesión de Consejo de Gobierno de 21 de octubre de 2010)
- Normas de permanencia para las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster de la Universidad de Granada (aprobadas en sesión de Consejo de Gobierno de 29 de noviembre de 2010).

III. 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:

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.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias del Servicio de Ordenación Académica, 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 Ordenación Académica, 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 Ordenación Académica, 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 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 responsable del Servicio de Ordenación Académica y 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 Ordenación Académica.

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: 958241000 Ext. 31214 Fax: 958243068

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

1 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 Ordenación Académica recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Poner a disposición de Centros y Departamentos, a través de la aplicación informática el Plan Anual de Ordenación Docente en un plazo no superior a 30 días desde la aprobación por Consejo de Gobierno
2. Realizar el 90% de los certificados de docencia solicitados en un plazo inferior a 5 días.
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 hábiles desde su aprobación
6. Realizar el 100% de las modificaciones de docencia solicitadas por los departamentos en un plazo no superior a 5 días hábiles 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 el Servicio de Ordenación Académica se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Ordenación Académica:

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

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"