



ACG50/48: Modificación de carta de servicios: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías)

- 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 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, tablones 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 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 7/01/1989).

-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).

-RD 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios; y RD 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 RD 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 nº 55 de 04/03/04)
- 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 14/04/1997 y 05/02/2001).
- Reglamento Regulador 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 (B.O.E. 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 (B.O.E. 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 (B.O.E. 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

(B.O.E. 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 (B.O.E. 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.

-RD 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

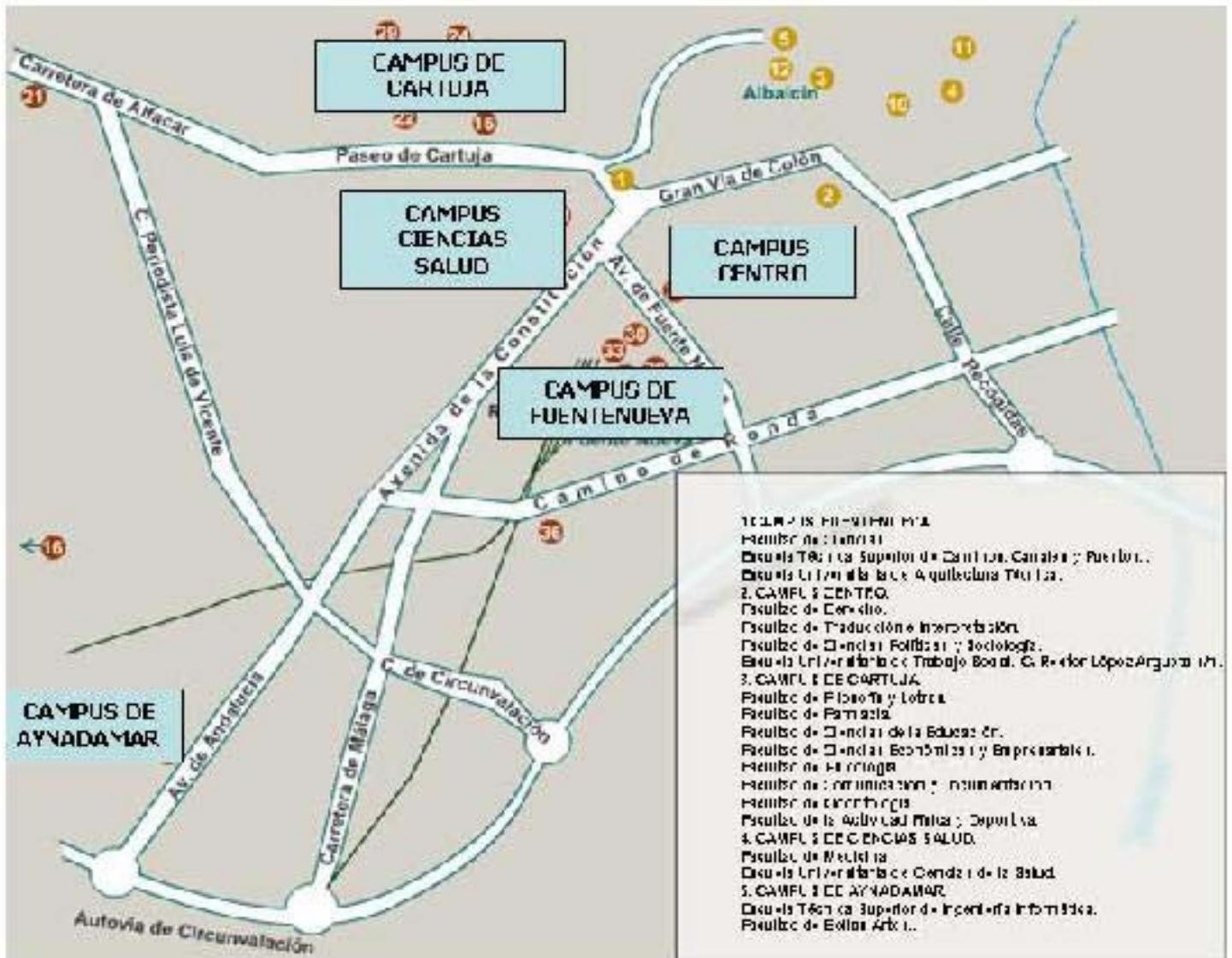
Para contactar con los distintos servicios de Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), las personas interesadas, podrán dirigirse a:

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.



- UNIVERSIDAD DE CÁDIZ**
- Miembro de: CAJAMAR
- Escuela Técnica Superior de Cartuja, Cartuja y Puerto.
- Escuela Técnica Superior de Arquitectura Típicas.
- 2. CAMPUS DE CENTRO.**
- Facultad de Derecho.
- Facultad de Traducción e Interpretación.
- Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Escuela Universitaria de Trabajo Social. C. Rector López Argente 111.
- 3. CAMPUS DE CARTUJA.**
- Facultad de Filosofía y Letras.
- Facultad de Farmacia.
- Facultad de Ciencias de la Educación.
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Miembro de: CAJAMAR
- Miembro de: CAJAMAR
- Miembro de: CAJAMAR
- Facultad de Ingeniería Técnica de Depuración.
- 4. CAMPUS DE CIENCIAS SALUD.**
- Facultad de Medicina.
- Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud.
- 5. CAMPUS DE AYNADAMAR.**
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.
- Facultad de Bellas Artes.

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 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.1. 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 a 14 horas.

Horario de Conserjería: de 8 a 22 horas.

Horario de apertura de los Centros: de 8 a 22 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: 958243819-95824381 / Conserjería: 958243817

Fax: 958242975

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: 958243372-958243379 / Conserjería: 958243380

Fax: 958246387

Correos electrónicos: decacien@ugr.es gestecien@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: 958244353-958244359 / Conserjería: 958244352
Faxes: 958249428-958244360
Correo electrónico: facultaddeporte@ugr.es
<http://deporte.ugr.es/>

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada
Teléfono: 958243730 / Conserjería: 958243733
Fax: 958243729
Correos electrónicos: secretariaeconomicas@ugr.es decanatoeconomicas@ugr.es
<http://fccee.ugr.es/>

Facultad de Ciencias de la Educación
Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada
Teléfonos: 958242944-958243999 / Conserjería: 958243996
Fax: 958242946
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: 958244190-958243071 / Conserjería: 958243091
Fax: 958244119
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: 958244395-958249401 / Conserjería: 958244394
Fax: 958244397
Correo electrónico: citrab@ugr.es
<http://citrab.ugr.es/>

Facultad de Comunicación y Documentación
Colegio Máximo, Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada
Teléfonos: 958246252-958243984 / Conserjería: 958243943
Fax: 958243945

Correo electrónico: eaguirre@decsai.ugr.es

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

Facultad de Derecho:

Plaza de la [Universidad](#), 1, 18071-Granada

Teléfonos: 958243443-958243446 / Conserjería: 958243449

Fax: 958243489-958241917

Correo electrónico: secretariaderecho@ugr.es

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

Facultad de Farmacia

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada

Teléfonos: 958243921-958243923 / Conserjería: 958243917

Fax: 958246241

Correo electrónico: secretariafarmacia@ugr.es

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

Facultad de Filosofía y Letras

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada

Teléfonos: 958243567 / Conserjería: 958243559

Fax: 958242851

Correo electrónico: secretarialetras@ugr.es

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

Facultad de Medicina

Avda. de Madrid, 11, 18071-Granada

Teléfonos: 958243505-958243503 / Conserjería: 958243506

Fax: 958291834

Correo electrónico: secretariamedicina@ugr.es

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

Facultad de Odontología

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

Teléfonos: 958243812 / Conserjería: 958243810

Fax: 958243795

Correo electrónico: odonto@ugr.es

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

Facultad de Psicología

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada

Teléfonos: 958243773-958243165 / Conserjería: 958243776

Fax: 958243774

Correo electrónico: secrepsico@ugr.es

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

Facultad de Traducción e Interpretación

C/ Puentezuelas, 55, 18071-Granada

Teléfonos: 958243469-958242877 / Conserjería: 958243469

Fax: 958243468

Correo electrónico: secretariafi@ugr.es

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

E.T.S. de Arquitectura

Avda. Andalucía s/n, 18071, Granada.

Teléfonos: 958244345-958242872 / Conserjería: 958246100

Fax: 958246115

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: 958249466-958244149 / Conserjería: 958243132

Fax: 958244148

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: 958242802 / Conserjería: 958242800

Fax: 958242801

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: 958243107-958243106

Fax: 958243104

Correo electrónico: secretariaeuat@ugr.es

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

Facultad de Ciencias de la Salud
Avda. de Madrid, s/n, 18071-Granada
Teléfonos: 958243501-958243552 / Conserjería: 958244052
Fax: 958248904
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: 958243096-958243097 / Conserjería: 958244394
Fax: 958243076
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: 956526100 / Conserjería: 956526100
Fax: 956526117
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: 956519345 / Conserjería: 956519345
Fax: 956516519
<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: 952698700 / Conserjería: 952698700
Fax: 952691170
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: 952698700 / Conserjería: 952698700

Fax: 952691248

Correo electrónico: gsarni@ugr.es

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

Facultad de Enfermería de Melilla

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

Teléfonos:952698700 / Conserjería: 952698700

Fax: 952691170

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estandar
Vicerrectorado de: - Estudiantes - Infraestructura y Campus - Calidad Ambiental, Bienestar y Campus - Extensión Universitaria y Cooperación - Parque Tecnológico del Campus de la Salud - Enseñanzas de Grado y Posgrado - Fundación General de la Universidad	1. Responder el 85% las solicitudes de cita con el Vicerrector/a en un plazo máximo de 10 días hábiles	Porcentaje de respuestas realizadas en menos de 10 días hábiles	$(\text{número de solicitudes atendidas en menos de 10 días} / \text{número de solicitudes atendidas}) * 100$	semestralmente	85%
	2. Tramitar el 85% de las facturas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que son conformadas por el responsable del Centro de Gasto.	Porcentaje de facturas tramitadas en menos de 5 días hábiles	$(\text{número de facturas dietas tramitadas en menos de 5 días} / \text{número de facturas tramitadas}) * 100$	semestralmente	85%
	3. Tramitar el 85% de las dietas en un plazo máximo de 7 días hábiles desde que son conformadas por el responsable del Centro de Gasto.	Porcentaje de dietas tramitadas en menos de 7 días hábiles	$(\text{número de dietas tramitadas en menos de 7 días} / \text{número de dietas tramitadas}) * 100$	semestralmente	85%
Rectorado	4. Incorporar el 80% de la documentación relativa a convocatorias e invitaciones al archivo electrónico	Porcentaje de documentación introducida dentro del archivo electrónico	$(\text{número de documentos dentro del archivo electrónico} / \text{número de documentos del servicio}) * 100$	semestralmente	80%
	5. Reducir a menos de un 5% las incidencias en relación con la adjudicación de coches oficiales desde el Gabinete del Rectorado	Porcentaje de incidencias ocurridas en la adjudicación de coches oficiales	$(\text{número de incidencias a la adjudicación de coche oficial} / \text{número de adjudicaciones realizadas}) * 100$	semestralmente	5%
Inspección de Servicios	6. Actualizar el 90% del seguimiento de los expedientes abiertos por el Inspector de Servicios en un plazo máximo de 3 días hábiles	Porcentaje de expedientes con el seguimiento actualizado antes de 3 días	$(\text{número de seguimiento de expedientes actualizados en 3 días} / \text{número de seguimientos de los expedientes actualizados}) * 100$	semestralmente	90%
	7. Tener el 90% de los expedientes de la Inspección de Servicios dentro del archivo electrónico	Porcentaje de expedientes mecanizados dentro del archivo electrónico	$(\text{número de expedientes mecanizados} / \text{número de expedientes del servicio}) * 100$	anualmente	90%
Relaciones Institucionales y Protocolo	8. Actualizar la base de datos de cargos del Gabinete de Protocolo, revisándola como mínimo 1 vez cada dos meses	Porcentaje de intervalos de 2 meses en los que se realiza la actualización	$(\text{Intervalos dos meses con actualización} / 6) * 100$	anualmente	100%
Coordinación de Colegios Mayores	9. Responder al 90% de las comunicaciones de los Colegios Mayores y otras entidades de la Universidad en un plazo máximo de tres días hábiles	Porcentaje de correos contestados en menos de 3 días hábiles	$(\text{número de correos contestado en menos de dos días hábiles} / \text{número de correos contestados}) * 100$	semestralmente	90%
Consejo Social					
Defensor Universitario	11. Contestar al 80% de los correos electrónicos recibidos, para solicitar cita o pedir información en un plazo máximo de 48 horas,	Porcentaje de correos contestados	$(\text{número de correos contestados} / \text{número de correos recibidos}) * 100$	mensualmente	80%
CICODE	12. Tramitar el 90% de las facturas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que son conformadas por el responsable del Centro de Gasto.	Porcentaje de facturas tramitadas en menos de 5 días hábiles	$(\text{número de facturas tramitadas en menos de 5 días} / \text{número de facturas tramitadas}) * 100$	semestralmente	90%
CEVUG	13. Tramitar el 90% de las facturas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que son conformadas por el responsable del Centro de Gasto.	Porcentaje de facturas tramitadas en menos de 5 días hábiles	$(\text{número de facturas dietas tramitadas en menos de 5 días} / \text{número de facturas tramitadas}) * 100$	semestralmente	90%
Gerencia	14. Tramitar el 90% de las tarjetas de aparcamiento en un plazo máximo de 3 días hábiles	Porcentaje de tarjetas tramitadas en menos de 3 días	$(\text{número de tarjetas tramitadas en menos de 3 días} / \text{número de tarjetas tramitadas}) * 100$	semestralmente	90%

