

UNIVERSIDAD DE GRANADA
CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD
DE GRANADA (INFORMACIÓN GENERAL, REGISTRO GENERAL Y GESTION DE
TITULOS)

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a los usuarios tanto internos como externos, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada a las personas que a él acudan. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta sea aplicado y tenido en cuenta, por todas las personas que prestan servicios en el mismo.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada

El Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada es un Servicio que depende de la Secretaría General en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada

El Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada tiene como misión la gestión del registro oficial de entrada y salida de documentos en la Universidad de Granada, la expedición de títulos tanto oficiales como propios y proporcionar información general sobre servicios y vida universitaria.

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

El Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada 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 Asuntos Generales de la Universidad de Granada

Se podrá colaborar y participar en la mejora de los servicios que presta el Servicio de Asuntos Generales a través de los siguientes medios:

- De forma presencial en su tres áreas
- Mediante correo postal dirigido al Servicio de Asuntos Generales. Hospital Real. C/ Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada.
- A través de los correos electrónicos: registrogeneral@ugr.es, títulos@ugr.es, informa@ugr.es

- Mediante escrito presentado en el Registro General de la Universidad de Granada , Registros Auxiliares o en los lugares establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992.
- A través del formulario de Quejas y Sugerencias del propio Servicio disponible en sus instalaciones y en el buzón digital de la página web del SAG:
<http://www.ugr.es/~ofiinfo/index.php>
- A través de los buzones físicos disponibles en las diferentes instalaciones del Servicio
- Mediante la cumplimentación de encuestas de satisfacción de los usuarios

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

Al Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestionar, elaborar y difundir Información General de interés para toda la Comunidad Universitaria.
2. Recepcionar y expedir recibos de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos administrativos de esta Universidad.
3. Remitir las solicitudes, escritos y comunicaciones, a sus destinatarios, de acuerdo en lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
4. Realizar cotejos y expedir copias compulsadas de documentos originales aportados por los interesados.
5. Certificar, en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones de los asientos practicados en las Oficinas de Registro o Auxiliar de la Universidad de Granada.
6. Gestionar, tramitar y expedir Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional.
7. Gestionar diplomas y títulos propios que emite la Universidad de Granada y de las certificaciones de aptitud pedagógica.
8. Tramitar y emitir las credenciales de homologación de los títulos extranjeros de postgrado.
9. Expedir el Suplemento Europeo al Título.
10. Tramitar y expedir las certificaciones sustitutorias de títulos oficiales.
11. Tramitar y Expedir de los Títulos de Bachiller Técnico Elemental y Bachiller Superior del plan anterior a la ley 1970.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, por la que se modifica la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.

- 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.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos
- L.O. 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

Específica:

TITULOS

- Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de Títulos universitarios (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).
- Real Decreto 778/1998, de 30 de abril, por el que se regula el Tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del Título de Doctor y otros estudios de Posgrado (BOE núm. 104, de 1 de mayo).
- 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 núm. 67, de 19 de marzo).
- Normativa de la Universidad de Granada mediante la que se establece el procedimiento para la homologación al Título de Doctor de Títulos extranjeros que se correspondan con dicho nivel de enseñanzas, aprobada por la Comisión de Doctorado con fecha 24 de enero de 2007.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título (BOE núm. 218, de 11 de septiembre de 2003).
- Normas de organización y funcionamiento para la expedición del SET en la Universidad de Granada, aprobadas con fecha 25 de junio de 2007 por el Consejo de Gobierno.
- Real Decreto 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).
- Normativa reguladora de las Enseñanzas propias de la Universidad de Granada Aprobada en Consejo de Gobierno del 13 de marzo de 2009.
- Resolución de 18 de julio de 2008 por la que se establecen normas de organización y de formalización de matrícula del curso para la obtención del Certificado de Aptitud Pedagógica, año académico 2008/09, en la Universidad de Granada.

REGISTRO

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 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.

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, de Servicios de Información Administrativa y Atención al ciudadano.
- Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.
- Comunicación de la Comisión, de 25 de abril de 2006, "Plan de acción sobre administración electrónica 2010: acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos".
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE número 150 de 23/6/2007).
- Reglamento de Organización del Registro de la Universidad de Granada (aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 27 noviembre de 2008) publicado en el BOJA nº 33, el 18 de Febrero de 2009.

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, los usuarios/as 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.
1. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
2. Obtener una orientación positiva.
3. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
4. 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.
5. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
6. 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.
7. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
8. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I Sugerencias y Quejas

1. Los usuarios/as del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada, 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 Asuntos Generales de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada, así como, a través los Registros General Central y Auxiliares 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 Asuntos Generales de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

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

Se podrá contactar con las distintas áreas del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada a través de:

- **INFORMACIÓN GENERAL**

Hospital Real. Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada

Teléfonos: 958 243027/958 243025

Mail: informa@ugr.es

- **SECCION DE TÍTULOS**

Edificio Santa Lucía- Sótano. C/ Santa Lucía, 8 18071 Granada

Teléfonos: 958 243024/958 240565

Mail: títulos@ugr.es

- **REGISTRO GENERAL CENTRAL 001**

Hospital Real. Patio de la Capilla. Cuesta del Hospicio s/n 18070 GRANADA

Tlf: 958243029/244265/ Fax: 958 243066

Mail. registrogeneral@ugr.es

REGISTROS AUXILIARES

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS 002

Campus Universitario de Cartuja

18071 GRANADA

Tlf: 958 243567 Fax: 958 242851

Mail: registrofilosofia@ugr.es

Pág. Web: <http://www.ugr.es/~letras/>

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES 003

Campus Universitario de Cartuja

18071 GRANADA

Tlf:958 249423 Fax: 958 243729

Mail: registroempresariales@ugr.es

Pág. Web: <http://fccee.ugr.es/>

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIOLOGÍA 004

Campus Centro. Rector López Argüeta s/n

18071 GRANADA

Tlf: 958 244190 Fax: 958 244119

Mail. registropoliticas@ugr.es

Pág. Web: <http://www.ccpolsoc.com/>

FACULTAD DE DERECHO 005

Campus Centro Plaza de la Universidad, 1

18071 GRANADA

Tlf: 958 243445 Fax: 958 243489

Mail: registroderecho@ugr.es

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

FACULTAD CIENCIAS 006

Campus Universitario Fuentenueva s/n 18071 GRANADA

Tlf: 958 244154 Fax: 958 246387

Mail: registrociencias@ugr.es

Pág. Web: <http://www.ugr.es/~decacien/>

ETS. INGENIERIA INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES 007

Campus Universitario de Aynadamar Periodista Daniel Saucedo Aranda s/n 18071 GRANADA

Tlf: 958 241010 Ext.: 20259 Fax: 958 242801

Mail: registroinformatica@ugr.es

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

CAMPUS UNIVERSITARIO DE MELILLA 008

Campus Universitario de Melilla C/ Alfonso XIII s/n MELILLA

Tlf: 952 698715 Fax: 952 696117

registromelilla@ugr.es

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

CAMPUS UNIVERSITARIO DE CEUTA 009

Campus Universitario de Ceuta C/ El Greco 10 CEUTA

Tlf: 956 526104 Fax: 956 526117

Mail: registroceuta@ugr.es

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

REGISTRO ELECTRONICO 999

Tlf. 958 243029/244265 Fax:958 243066

Mail: registrogeneral@ugr.es

Pág, Web: <http://www.ugr.es>

V.II. Formas de acceso y transporte

Al Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

1. **Autobuses urbanos números:** 1,3,4,6,7,8,9,11, 23, 33, C. Parada de autobús Triunfo
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 el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Contestar el 90% de los correos solicitando información en un plazo máximo de 3 días hábiles.
2. Registrar la entrada del 100% de la documentación recibida en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central), en el mismo día de su recepción.
3. Registrar la salida del 100 % de la documentación recibida en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central), en los dos días siguientes desde su recepción.
4. Remitir a los Centros los Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 6 días hábiles desde su entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).
5. Remitir a los Centros los Suplementos Europeo al Título en un plazo medio de 10 días hábiles desde su fecha de expedición en el Servicio de Asuntos Generales (Sección Títulos).
6. Garantizar que el porcentaje de errores en la gestión de títulos oficiales sea inferior al 2%

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 Asuntos Generales de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Asuntos

Generales de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de correos electrónicos contestados en plazo.
2. Porcentaje de documentación registrada de entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central) en plazo.
3. Porcentaje de documentación de registrada de salida en plazo.
4. 4. Tiempo medio empleado en la remisión a los Centros de Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional, desde su entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).
5. Tiempo medio empleado en la remisión de los SET a los Centros solicitantes desde su impresión en el SAG (Sección de Títulos).
6. Porcentaje de errores cometidos en la tramitación de títulos Oficiales en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Horario habitual:

- Mañanas: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Horarios especiales:

- Desde el 16 de Junio hasta el 15 de Septiembre, ambos días incluidos:

Lunes a Viernes de 9:00 a 13:30 horas.

- Periodos vacacionales de Semana Santa, Fiestas del Corpus, Navidad, Fiesta del Patrón de los Servicios Centrales y Apertura de Curso Académico: de 9:00 a 13:30 horas.

I.II. Otros datos de interés:

El Servicio de Asuntos Generales se encuentra 5 minutos de la estación de ferrocarriles, a 15 minutos de la estación de autobuses y 30 minutos del aeropuerto.

Todos otros datos de interés del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada se harán públicos en la página Web: <http://www.ugr.es/~ofiinfo/>

El Servicio de Asuntos Generales obtuvo la Certificación ISO 9001:2000, el día 23 de Octubre de 2007 con nº ES 07/4630. Con fecha 31 de octubre de 2008, ha obtenido la renovación de la certificación bajo la ISO 9001:2008 ambas con la empresa certificadora SGS.

Alcance:

- "Gestión, elaboración y difusión de la Información General de interés para toda la Comunidad Universitaria.
- Verificación oficial del ingreso y expedición de determinados documentos que tienen entrada en

el Registro General de la Universidad de Granada.

- Gestión, tramitación y expedición de Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional. Gestión de los títulos propios que emite la Universidad de Granada y de las certificaciones de aptitud pedagógica. Tramitación y emisión de las credenciales de homologación de los títulos extranjeros de postgrado. Expedición del Suplemento Europeo al Título (SET)".

La Universidad de Granada a fecha 28 de febrero de 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 la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias"