



ACG101/10: Aprobación de las modificaciones a las cartas de servicios de las unidades funcionales de la Universidad de Granada

- Aprobado en la sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 18 de diciembre de 2015

Informe sobre el seguimiento correspondiente al año 2015 (carácter bienal) de las cartas de servicios de las unidades funcionales de la UGR

Introducción.

Las cartas de servicios son un documento público que tiene como objetivo acercar los servicios a los usuarios explicando:

- Los servicios ofrecidos.
- Los derechos de los usuarios.
- Los niveles de calidad alcanzados en forma de compromiso.

Los continuos cambios que sufre la Universidad en su estructura para adaptarse al entorno social, político y económico hacen que este documento sea un elemento dinámico que debe adaptarse continuamente a la situación real de los servicios y responder en la medida de lo posible a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Objetivos de la fase de seguimiento.

El objetivo final de las cartas de servicios es que cada unidad establezca unos compromisos relativos a la prestación del servicio ofrecido por cada una de ellas.

En esta fase de seguimiento (que se realiza cada dos años) se ha actualizado el contenido general de las cartas de servicios (teléfonos, direcciones, normativa de aplicación, etc....) y se ha evaluado el estado de los compromisos de calidad y adaptando los estándares de la misma a la situación real.

Procedimiento para realizar el seguimiento de cartas de servicios.

Este año **se ha retrasado la fase de seguimiento del mes de junio al mes de octubre**, con el objetivo de permitir a las unidades valorar la influencia de la nueva estructura del equipo de gobierno en su organización interna, y evitar realizar cambios sobre el contenido propuesto antes incluso de su aprobación definitiva.

Destacar especialmente la cantidad de cambios de carácter no sustancial realizados con el propósito de reflejar los cambios de denominación de vicerrectorados u otros órganos de gobierno.

Este hecho ha motivado que el trabajo de evaluación, por parte de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva y por la Comisión Interna de Cartas de Servicios se haya concentrado a lo largo del mes de noviembre.

El proceso para realizar el seguimiento y solicitar cambios estuvo abierto durante el mes de octubre. Todas las unidades han recibido el asesoramiento continuo de la UCIP durante ese proceso.

Las unidades responsables de las 38 cartas de servicios formularon un informe de seguimiento y 32 de éstas solicitaron cambios como resultado.

Posteriormente, tras recopilar todos los cambios, la UCIP preparó una tabla resumen para la Comisión Interna de Cartas de Servicios (cuya composición puede observarse en el Anexo I) en la que se indicaban todos los cambios, y se realizaba una valoración previa de aquellos catalogados como sustanciales.

Los cambios solicitados pueden tener carácter no sustancial o carácter sustancial, tal y como refleja la siguiente tabla:

CONTENIDO DE LA CARTA DE SERVICIOS	Modificación Sustancial	Modificación No Sustancial
A. Datos de Carácter General.		
I. Datos Identificativos.		
I.I. Datos Identificativos de la Unidad.		X
I.II. Misión (si se refiere a una reestructuración orgánica importante)	X	
I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.		X
I.IV. Formas de colaboración y participación.		X
II. Servicios.		
II.I. Relación de Servicios que presta (cuando se trate de introducción de nuevos servicios, mejora apreciable en su prestación o eliminación de algún servicio prestado)	X	
II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados		X
III. Derechos y deberes de los usuarios y usuarias de los servicios		X
IV. Sugerencias y Quejas.		
IV.I. Sugerencias y Quejas.		X
IV.II. Formas de presentación de las quejas y sugerencias.		X
IV.III. Tramitación		X
V. Direcciones y formas de acceso		
V.I. Direcciones y formas de acceso.		X
V.II. Formas de acceso y transporte.		X
B. Datos derivados de Compromisos de Calidad.		
I. Compromisos de Calidad.	X	

II. Indicadores.	X	
C. Datos de carácter complementario		
I. Horarios y otros datos de interés.		
I.I. Horarios de atención al público		X
I.II. Otros datos de interés.		X

La comisión interna de cartas de servicios ha mantenido 3 reuniones durante los meses de octubre y noviembre. El día 20 se aprobó por unanimidad el protocolo de evaluación propuesto por la UCIP. Los días 10 y 24 de noviembre se estudiaron los cambios solicitados por las unidades, emitiendo un informe final de seguimiento de cartas de servicios con propuestas de mejora necesarias (de carácter obligatorio) y recomendadas (de carácter voluntario).

Las modificaciones no sustanciales han sido aprobadas directamente por la comisión interna de cartas de servicios.

Las modificaciones sustanciales (Misión, Servicios, Compromisos e Indicadores) han sido revisadas exhaustivamente.

Los resultados finales se reflejan en el siguiente apartado.

El día 9 de diciembre se revisaron las modificaciones realizadas tras el informe final de seguimiento. Todas las unidades tuvieron en cuenta las propuestas de mejora realizadas previamente por la comisión.

2. Cambios realizados.

Se han realizado dos tipos de cambios:

- Cambios de carácter general en todas las cartas de servicios:
 - o Se ha actualizado el apartado II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados, gracias a la aportación del área administrativa de la secretaría general.
Se han incluido un enlace al buscador de normativa de la Secretaría General
- Cambios de carácter específico realizados por cada unidad, los cuáles se relacionan en la siguiente tabla.

Destacar que la gran mayoría de todos estos cambios han sido revisiones de los estándares para ajustarlos a la realidad y las tendencias observadas en los dos últimos años. La madurez de las cartas de servicios (el último año se han cumplido 276 de 279 compromisos – el 99%), es un reflejo del control de los procesos que llevan a cabo las unidades.

CÓDIGO UF	CAMBIOS REALIZADOS
UF 01A BIBLIOTECAS	<p>Modificaciones no sustanciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Normativa reguladora específica de los servicios prestados. *Derechos de usuarios y usuarias *Deberes de usuarios y usuarias *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. *Formas de acceso y transporte. *Otros datos de interés. <p>Modificaciones sustanciales:</p> <p>*Relación de servicios prestados: Se ha actualizado la redacción de todos los servicios prestados.</p> <p>*Compromisos: Se han subido los estándares de varios compromisos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responder en el 95% de los casos, en un plazo máximo de 1 día laborable a las consultas realizadas a través del formulario web (http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde/comentarios). 2. Realizar al menos 200 acciones formativas que respondan a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios. 4. Mantener disponible el sistema de autodevolución de libros durante al menos el 90% del año. 5. Responder al 90% de las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 6 días laborables. 7. Poner a disposición del usuario al menos 2 aparatos de reproducción de documentos en cada centro (fotocopiadora, escáner). 8. Participar en al menos 50 actividades culturales. <p>Y se ha propuesto un nuevo compromiso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Poner en acceso abierto en el Repositorio Institucional al menos el 75% de las tesis defendidas en la Universidad de Granada.
UF 01B ARCHIVO	<p>No han realizado propuesta de cambios.</p>

<p>UF 02 CSIRC</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Datos identificativos de la unidad. *Normativa reguladora específica de los servicios prestados. *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. *Formas de acceso y transporte. *Otros datos de interés.</p> <p>Modificaciones sustanciales: *<u>Relación de servicios que presta:</u> Se ha incluido el siguiente servicio: S.8. Gestionar los equipos informáticos de administración UGR. s.8.1. Gestionar servidores centrales y software. s.8.2. Atender y resolver incidencias de los puestos de usuario. s.8.3. Gestionar pedidos y distribución de material informático.</p> <p>*<u>Compromisos:</u> - Se han incluido nuevos compromisos: 8.1. Garantizar que el 100% de los ordenadores de administración con Windows contienen un mínimo de 5 aplicaciones de software libre. 8.2. Resolver las incidencias (software y hardware) recibidas de los equipos de administración en una media en 2,5 días o inferior. 9. Resolver al menos el 95% de las peticiones de salvaguarda y recuperación de información de usuario/a realizadas. 14. Resolver, salvo por causas imputables a las empresas suministradoras de servicios, al menos el 90% de las videoconferencias solicitadas.- Se ha modificado un indicador: 20. Garantizar el préstamo de dispositivos electrónicos para al menos el 90% de las solicitudes. Por: 17. Garantizar el préstamo de dispositivos electrónicos para al menos el 95% de las solicitudes.</p>
<p>UF 03 CENTROS ACADEMICOS</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Formas de colaboración y participación. *Normativa reguladora específica de los servicios prestados. *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. *Formas de acceso y transporte</p> <p>Modificaciones sustanciales: *<u>Servicios:</u> - Se ha eliminado la "Homologación de Títulos". - Se ha añadido "Gestión de la publicidad institucional y desarrollo de contenidos informativos multimedia"</p>
<p>UF 04A INSTITUCIONAL</p>	<p>No han realizado propuesta de cambios.</p>

UF 04B SECRETARIA GENERAL	No han realizado propuesta de cambios.
UF04C OFICINA DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<p>Modificaciones no sustanciales:</p> <ul style="list-style-type: none">*Datos identificativos de la unidad.*Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.*Formas de colaboración y participación.*Normativa reguladora específica de los servicios prestados.*Sugerencias y quejas.*Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. <p>Modificaciones sustanciales:</p> <p><u>*Misión:</u> Se ha adaptado el nombre a la Oficina de Gestión de la Comunicación.</p> <p><u>*Relación de servicios prestados:</u> Se ha añadido: "Gestión de la publicidad institucional y desarrollo de contenidos informativos multimedia"</p> <p><u>*Compromisos:</u> Se han modificado dos compromisos: - "2. Elaborar, difundir y publicar en medios propios los resúmenes de prensa en un 90% de los días laborables del año" se ha pasado a "2. Elaborar y difundir en medios propios los resúmenes de prensa en un 90% de los días laborables del año". - 3. Elaborar, editar y difundir el 85% de las siguientes publicaciones institucionales (Hoja informativa, Boletín Oficial de la Universidad de Granada, Memoria Académica, Memoria de Gestión y Agenda del curso académico) en los plazos establecidos en el plan de publicaciones"</p>

<p>UF 05 ECONÓMICA</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Datos identificativos de la unidad. *Normativa reguladora específica de los servicios prestados. *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.</p> <p>Modificaciones Sustanciales: <u>*Relación de servicios prestados:</u> Se ha añadido el relativo a la Justificación de pagos.</p> <p><u>*Compromisos:</u> Se han revisado los estándares de varios compromisos: - El número 1 cambia de "Tramitación del 90% de las órdenes de pago antes de 5 días laborables, desde su recepción hasta su cargo efectivo en el banco." a "Tramitación del 95% de las órdenes de pago antes de 2 días hábiles, desde su recepción debidamente autorizada hasta su presentación en el banco". - El compromiso número 2 cambia de "2. Emisión del 95% de los documentos de pago de anticipos antes de 4 días laborables desde la recepción de la petición, siempre y cuando si es requerido sean conformados por intervención en menos de 1 día" a "Tramitación del 95% de los anticipos antes de 2 días hábiles desde la recepción de la petición debidamente autorizada, hasta la confección del cheque bancario o la presentación en el banco de la orden de pago". - El compromiso número 5 cambia de "5. Tramitación del 85% de las facturas de alimentación antes de 15 días laborables" a ". Tramitación del 95% de las facturas de alimentación antes de 15 días laborables". - Cambio del compromiso número 7 ". Comunicación por correo electrónico del 90% de la distribución de los ingresos que financian el capítulo VI (inversiones reales), antes de 10 días laborables" por "7. Comunicación por correo electrónico del 95% de la distribución de los ingresos que financian el capítulo VI (inversiones reales), antes de 10 días laborables".</p>
<p>UF 06 PAS y RRHH</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Formas de acceso y transporte. *Horarios de atención al público.</p> <p>Modificaciones sustanciales: <u>*Compromisos:</u> - Han eliminado el compromiso nº9: Incorporar al expediente personal de formación (EPF) del PAS las acciones formativas externas acreditadas en un plazo máximo de 7 días laborables el 90% de las solicitudes presentadas. Debido a que se ha vinculado a convocatorias de promoción y los resultados avalan la imposibilidad de cumplirlo.</p>

<p>UF 07 PDI</p>	<p>Modificaciones sustanciales:</p> <p><u>*Compromisos:</u> - Se ha aclarado el compromiso nº1: "1. En los procesos selectivos, publicar al menos el 90% de las listas provisionales en un plazo de 18 días laborables, desde que finaliza la fecha de presentación de solicitudes" por "1. En los concursos de acceso de profesorado funcionario, publicar al menos el 90% de las listas provisionales en un plazo de 18 días laborables, desde que finaliza la fecha de presentación de solicitudes".</p>
<p>UF 08 HABILITACIÓN Y SS</p>	<p>Modificaciones no sustanciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Normativa reguladora de los servicios prestados *Sugerencias y quejas *Formas de acceso y transporte *Otros datos de interés <p>Modificaciones sustanciales:</p> <p><u>*Misión:</u> Ha cambiado de "El Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada tiene como misión gestionar los procesos administrativos relacionados con los pagos de retribuciones a todo el personal que perciba algún tipo de retribución por parte de la Universidad de Granada, y la gestión ordinaria de las obligaciones de la Universidad con la Seguridad Social" a "El Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada tiene como misión gestionar los procesos administrativos relacionados con los pagos de retribuciones a todo el personal que perciba algún tipo de retribución por parte de la Universidad de Granada, liquidación de IRPF, Pasivos y MUFACE, y la gestión ordinaria de las obligaciones de la Universidad con la Seguridad Social".</p> <p><u>*Compromisos:</u> Se han redefinido dos compromisos: -El compromiso número uno cambia de "1. Garantizar que el 100% de las órdenes de pago de las nóminas unificadas serán comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes" a "1.Garantizar que el 100% de las órdenes de pago de las nóminas unificadas serán comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes. Si dicho día no es laborable, se realizará, como máximo en el último día hábil anterior a esa fecha." - El compromiso número 2 cambia de:" 2. Elaborar el 80% de las nóminas complementarias mensuales de los meses de febrero a noviembre como máximo el día 20 y las del mes de diciembre como máximo el día 12" a "Garantizar que el 100% de las órdenes de pago de las nóminas complementarias mensuales, cuya documentación haya entrado en el Servicio con anterioridad al día 15, serán comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes. Si dicho día no es laborable, se realizará, como máximo en el último día hábil anterior a esa fecha".</p>
<p>UF 09 GAS</p>	<p>Modificaciones no sustanciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Datos identificativos de la unidad.

UF 10 ASISTENCIA ESTUDIANTIL	Modificaciones no sustanciales: *Formas de acceso y transporte
UF 11 S. BECAS	Modificaciones no sustanciales: *Datos identificativos de la unidad. *Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta. *Formas de colaboración y participación. *Normativa reguladora específica de los servicios prestados. *Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios *Deberes de los usuarios y usuarias de los servicios *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. *Formas de acceso y transporte *Otros datos de interés Modificaciones Sustanciales: <u>*Relación de servicios prestados:</u> Se han revisado detalles de estilo. La relación de servicios sigue intacta: a) Tramitar las solicitudes de Becas de carácter general para estudiantes de Grado, Primer y Segundo Ciclo y de Masteres Oficiales. b) Tramitar las solicitudes de Becas-Colaboración. 2. Gestionar las Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada. a) Becas de carácter general del Plan Propio. b) Becas de Apoyo a la Información y Participación Universitaria. c) Becas de Apoyo a la Automatrícula. d) Premios Mejores Expedientes Académicos. e) Becas de Convenio con Marruecos y Países del Este. f) Ayudas Sociales. g) Premios de Olimpiadas. h) Ayudas para capacitación lingüística. i) Ayudas de matrícula para estudiantes inscritos en los cursos de verano del Centro Mediterráneo. j) Becas para los cursos de verano de la Ciudad Autónoma de Melilla y Ceuta. k) Becas de los cursos de enseñanzas propias organizados por la Escuela Internacional de Postgrado. l) Becas de estudiantes colaborador de apoyo al seguimiento y mejora de las titulaciones. m) Becas del Aula Permanente de Formación Abierta. n) Ayudas compensatorias de comedor para los centros de Ceuta y Melilla. 3. Tramitar las solicitudes de Becas del Gobierno Vasco de estudiantes matriculados en la Universidad de Granada con vecindad administrativa en el País Vasco. 4. Informar y asesorar a las personas usuarias.

UF 12 S. ALUMNOS	<p>Modificaciones no sustanciales:</p> <ul style="list-style-type: none">*Datos identificativos de la unidad.*Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.*Formas de colaboración y participación.*Normativa reguladora específica de los servicios prestados.*Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios*Formas de acceso y transporte*Otros datos de interés <p>Modificaciones sustanciales:</p> <p>*<u>Compromisos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Se ha revisado el compromiso 4 pasando de: "4. Publicar las listas de adjudicación de alumnos en los procesos de preinscripción en la Universidad de Granada antes de la fecha y hora establecidos en la normativa" a "4. Remitir por correo electrónico el 90% de las adjudicaciones establecidas por la Comisión del Distrito Único Universitario Andaluz, a los centros académicos universitarios, antes de las 10:00h del día de su publicación".
UF 13 EMPLEO Y PRACTICAS	<p>Modificaciones no sustanciales:</p> <ul style="list-style-type: none">* Normativa reguladora específica de los servicios prestados.* Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. <p>Modificaciones sustanciales:</p> <p>* <u>Relación de servicios que presta:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Se ha incorporado un nuevo servicio: "Proporcionar a aquellos alumnos/as que tengan vocación empresarial la posibilidad de participar en actividades de emprendimiento".- Se ha modificado el siguiente servicio: "Realizar actividades que favorezcan la contratación como es la organización de Ferias y foros de Empleo para Universitarios" por "Realizar actividades que favorezcan la contratación como es la organización de eventos de empleo". <p>* <u>Compromisos/Indicadores:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Se ha eliminado el compromiso: "1. Que en el 85% de las semanas lectivas se pongan a disposición de los universitarios al menos 12h de entrevistas personalizadas a través del Chat de la Plataforma de Teleorientación""2. Que el número de candidatos/as propuestos para cada oferta sea igual o mayor a 5, en el 85% de las ofertas gestionadas" por "2.Publicar el 80% de las ofertas recibidas en un plazo no superior a 5 días laborables (siempre que exista convenio de colaboración)". <p>Con el objetivo de que la consecución del objetivo dependa exclusivamente de la actividad de la unidad.</p>

UF 14 INSTITUTOS UNIVERSITARIOS	No han realizado propuesta de cambios.
UF 15 UCS	No han realizado propuesta de cambios.
UF 16 CIC	Modificaciones no sustanciales: * Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. Modificaciones sustanciales: *Compromisos de calidad: - Han abierto el compromiso nº3 a todas las unidades del CIC: "3. Cumplir con el plazo comprometido de entrega de resultados/finalización de trabajo en el 90% de las Unidades del Centro de Instrumentación Científica"
UF 17 UNIDAD TÉCNICA	Modificaciones sustanciales: *Compromisos de calidad: - Se ha eliminado el compromiso nº3 "Publicar en la página web el diseño sobre plano de la distribución de las especies vegetales de los distintos emplazamientos de la UGR, como mínimo una vez al semestre". - Se ha adaptado la definición incorporando la nueva denominación de la "Oficina de Infraestructura y Patrimonio"

**UF 18
INVESTIGACIÓN**

**SE HAN FUSIONADO LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LAS UNIDADES FUNCIONALES:
UF18-INVESTIGACIÓN Y UF19B-OFCINA DE PROYECTOS INTERNACIONALES**

Modificaciones no sustanciales:

- *Datos identificativos de la unidad.
- *Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.
- *Formas de colaboración y participación.
- *Normativa reguladora específica de los servicios prestados.
- *Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios
- *Sugerencias y Quejas
- *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas
- *Formas de acceso y transporte
- *Otros datos de interés

Modificaciones sustanciales:

***Misión:**

A la espera del nombre definitivo que adopte la Unidad, la Misión propuesta es la siguiente:

La **Oficina de Proyectos e Investigación** tiene como misión promover, coordinar y gestionar las actividades de investigación, desarrollo e innovación en los programas propio, andaluz, nacional e internacional, dando apoyo al personal docente e investigador y los investigadores y personal investigador en formación de la Universidad de Granada en su actividad investigadora”

***Relación de servicios que presta:**

- Difusión de oportunidades y ayudas relacionadas con la Investigación, asesorando en la preparación de propuestas.
- Gestionar la ejecución del Plan Propio de Investigación de la UGR.
- Gestionar los grupos y proyectos de Investigación.
- Gestionar y/o seleccionar al personal financiado con fondos de investigación.
- Asesoramiento y apoyo específico en la preparación de propuestas de proyectos internacionales.
- Elaboración de certificados y otros documentos relacionados con proyectos de investigación.
- Gestionar las actividades de innovación y transferencia a través de la OTRI.

***Compromisos de calidad:**

- Se han revisado varios compromisos:

Se ha pasado de:

“3.Realizar al menos 2 jornadas informativas anuales dirigidas a los responsables y gestores de proyectos y grupos de investigación a “3.Realizar al menos **4 jornadas informativas** anuales dirigidas a los responsables y gestores de proyectos y grupos de investigación”

“5. Comunicar a las personas usuarias del Plan Propio a través de su publicación en la web del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación, el 85% de las adjudicaciones de becas, contratos o ayudas, en tres días laborables desde que se produzca el Acuerdo de Consejo de Gobierno, excepto en el mes de Agosto” a “5. Elaborar el 90% de los certificados (solicitados via web) en un plazo de tiempo máximo de cinco días laborables desde su solicitud”.

“6. Enviar al menos 10 notas informativas al año por e-mail a la comunidad universitaria para difundir las novedades del Servicio y otra información de interés” a “6. Enviar al menos **20 notas informativas** al año por e-mail a la comunidad universitaria para difundir convocatorias de proyectos y otras ayudas”

UF 19 OTRI	<p>Modificaciones no sustanciales:</p> <ul style="list-style-type: none">*Datos identificativos de la unidad.*Normativa reguladora específica de los servicios prestados.*Deberes de los usuarios y usuarias de los servicios*Direcciones postales, telefónicas y telemáticas*Formas de acceso y transporte*Otros datos de interés <p>Modificaciones sustanciales:</p> <p><u>*Relación de servicios que presta:</u> Se ha adaptado la definición, cambiando el término "Empresas basadas en el conocimiento (EBC)" por "Empresas de base tecnológica".</p> <p><u>*Compromisos:</u> - Han revisado el estándar del compromiso 4: "4. Asegurar la creación de un un mínimo de ocho Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) al año" por "4. Asegurar la creación de un mínimo de siete Empresas de Base Tecnológica (EBTs) al año".</p>
UF 19 BIS OFPI	<p>Se ha fusionado con la UF18-INVESTIGACIÓN</p>

UF 20
ORI

Modificaciones no sustanciales:

- *Datos identificativos de la unidad.
- *Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.
- *Formas de colaboración y participación.
- *Normativa reguladora específica de los servicios prestados.
- *Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios
- *Sugerencias y Quejas
- *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas
- *Formas de acceso y transporte
- *Horarios de atención al público
- *Otros datos de interés

Modificaciones sustanciales:

*Servicios que presta:

- Se ha incorporado un nuevo servicio:

10. Recepción y asesoramiento personalizado relacionado con la movilidad de profesores/as e investigadores/as en el International Welcome Centre.

*Compromisos:

- Se ha revisado el estilo del compromiso nº8:

Se ha pasado de:

"8. Publicar en nuestra web el 80% de las convocatorias ordinarias de proyectos internacionales, con anterioridad a 30 días laborables hasta el fin del plazo de presentación de solicitudes" a "8. Publicar en nuestra web el 80% de las convocatorias principales de proyectos internacionales, 30 días laborables antes del fin del plazo de presentación de solicitudes".

**UF 21-
ESCUELA DE
POSTGRADO Y APFA**

Modificaciones no sustanciales:

- *Datos identificativos de la unidad.
- *Formas de colaboración y participación.
- *Normativa reguladora específica de los servicios prestados.
- *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Modificaciones sustanciales:

***Compromisos:**

- Se han revisado los estándares de los compromisos. Se ha pasado de:

Se ha pasado de:

"1.- Tramitar los nombramientos y la documentación para la lectura y defensa de la tesis doctoral, así como comunicarlo al secretario del tribunal, una vez obtenido el visto bueno del Comité de Dirección de la Escuela de Doctorado que corresponda, en el plazo máximo de 15 días laborables en el 90% de los casos" a "1.- Tramitar los nombramientos del tribunal de tesis doctoral y la documentación para la lectura y defensa de la misma, una vez comunicada la fecha de la defensa por parte del secretario del tribunal, en el plazo máximo de **12 días laborables en el 95%** de los casos".

"2.- Entregar en el mismo día, en el 90% de los casos, los certificados provisionales de títulos solicitados presencialmente tras acreditar el pago en el servicio por los interesados, en su caso" a "2.- Entregar en el mismo día, en el 90% de los casos, los certificados provisionales de títulos de **Másteres Universitarios** solicitados presencialmente, tras acreditar el pago, en su caso".

"3.- Tramitar la alteración de matrícula de másteres oficiales, desde que se presenta la solicitud, como máximo en 15 días laborables, en el 75% de los casos" a "3.- Tramitar la alteración de matrícula de másteres oficiales, desde que se presenta la solicitud, como máximo en **10 días laborables**, en el 75% de los casos".

"4.- Poner a disposición de las personas interesadas los certificados académicos oficiales, desde que lo solicitan, en un plazo máximo de 10 días laborables, en el 85 % de los casos" a "4.- Poner a disposición de las personas interesadas los certificados académicos oficiales, desde que lo solicitan, en un plazo máximo de 10 días laborables, en el **90 %** de los casos".

"5.- Gestionar las solicitudes de becas de títulos propios en un máximo de 30 días laborables en el 80% de los casos, tras la publicación de la lista definitiva de admitidos" a "5.- Gestionar las solicitudes de becas de títulos propios en un máximo de **25 días laborables** en el 80% de los casos, tras la publicación de la lista definitiva de admitidos".

"8.- Revisar el 80 % de los proyectos de enseñanzas propias de posgrado en un plazo máximo de 15 días laborables desde la fecha de su aprobación por órgano competente." a "8.- Comunicar la aprobación por parte del órgano competente, de los proyectos de enseñanzas propias, en el plazo máximo de 15 días laborables desde su aprobación, en el **90%** de los casos".

Para el APFA:

"4.- Publicar en el tablón de anuncios en un plazo máximo de 6 días laborables, la disponibilidad de recogida del 90% de los trabajos una vez corregidos por el profesorado desde su entrega en el APFA" a "2.- Informar al alumnado en un plazo máximo de **3 días laborables**, la disponibilidad de recogida del 90% de los trabajos una vez corregidos por el profesorado desde su entrega en el APFA".

**UF 23
SAG**

Modificaciones no sustanciales:

- *Datos identificativos de la unidad.
- *Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la carta.
- *Formas de colaboración y participación.
- *Normativa reguladora específica de los servicios prestados.
- *Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.
- *Sugerencias y quejas.
- *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.
- *Formas de acceso y transporte.
- *Horarios de atención al público.
- *Otros datos de interés.

Modificaciones sustanciales:

Se han revisado los estándares de dos compromisos. Pasando de:

"7. Remitir a la Escuela Internacional de Posgrado los Títulos propios de la UGR en un plazo medio de 10 días laborables desde su entrada en el SAG (Sección de Títulos)" a "7. Remitir a la Escuela Internacional de Posgrado los Títulos propios de la UGR en un plazo medio de **5 días laborables** desde su entrada en el SAG (Sección de Títulos)"

"8. Remitir a los Centros los Suplementos Europeo al Título en un plazo medio de 10 días laborables desde su fecha de expedición en el Servicio de Asuntos Generales (Sección Títulos)" a "8. Remitir a los Centros los Suplementos Europeo al Título en un plazo medio de **5 días laborables** desde su entrada en la Sección de Títulos."

<p>UF 24 CALIDAD Y EVALUACIÓN</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Datos identificativos de la Unidad/Formas de colaboración y participación/Formas de acceso y transporte/Otros datos de interés.</p> <p>Modificaciones sustanciales: *Misión: Se ha propuesto una nueva Misión: "La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva tiene como misión promover una cultura de calidad en la docencia y la gestión de la Universidad de Granada, a través del diseño y desarrollo de sistemas de evaluación, información y datos y de la organización de actividades de formación e innovación docente".</p> <p>*Relación de servicios que presta: Se han eliminado los siguientes servicios, por no depender la UCIP: - Asesorar y gestionar los proyectos que se presentan a la convocatoria de ayudas con cargo al Programa de Estudios y Análisis. - Gestionar la elaboración, modificación y seguimiento de los planes de estudio de los títulos de Grado. - Apoyo administrativo a la Unidad de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la UGR.</p> <p>*Compromisos: Se han eliminado los siguientes compromisos, por no depender de la UCIP: 4. Enviar un mensaje a la Comunidad Universitaria y Publicar en la Página Web la Convocatoria del Programa de Estudios y Análisis del Ministerio de Educación en un plazo máximo de 5 días laborables desde la publicación en el BOE. 8. Enviar el 100% de las comunicaciones de modificación del plan de estudios a la persona responsable de la titulación en el plazo máximo de 5 días laborables desde su publicación en el BOE. 9. Contestar el 90% de las consultas y/o sugerencias del formulario de la página web de la Unidad de Igualdad en un plazo máximo de 3 días laborables desde que se recibe.</p> <p>Se ha modificado un compromiso: "Publicar el 90% de los listados de personas admitidas, suplentes y excluidas en los cursos de formación del profesorado universitario, al menos 5 días laborables antes de la fecha de comienzo del curso" por "Publicar el 90% los listados de personas admitidas, suplentes y excluidas en los cursos de formación del profesorado universitario, en un plazo máximo de 5 días laborables desde la finalización del plazo de solicitud" para que su cumplimiento dependa exclusivamente del trabajo del personal de administración y servicios.</p>
<p>UF 25 COMEDORES UNIVERSITARIOS</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Datos identificativos de la unidad. *Formas de colaboración y participación. *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. *Formas de acceso y transporte. *Horarios de atención al público. *Otros datos de interés.</p>

<p>UF 26 DEPORTES</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Datos identificativos de la unidad. *Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la carta. *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. *Formas de acceso y transporte. *Horarios de atención al público.</p> <p>Modificaciones sustanciales: * <u>Compromisos:</u> - Se ha eliminado el compromiso nº5: Disponibilidad de reserva on-line de al menos el 80% de las pistas deportivas del CAD</p>
<p>UF 27 S. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Datos identificativos de la unidad. *Formas de colaboración y participación. *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.</p>
<p>UF 28 EDITORIAL</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.</p>
<p>UF 29 PREVENCIÓN</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Datos identificativos de la unidad. *Formas de colaboración y participación. *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.</p>
<p>UF 30 ORDENACIÓN ACADÉMICA</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Datos identificativos de la unidad. *Formas de colaboración y participación. *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.</p>
<p>UF 31 RESIDENCIAS</p>	<p>Modificaciones no sustanciales: *Datos identificativos de la unidad. *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. *Formas de acceso y transporte.</p> <p>Modificaciones sustanciales: * <u>Compromisos:</u> - Se ha revisado el estándar de un compromiso: "4- Limpieza del 90% de las habitaciones del Colegio Mayor al menos dos veces en semana" a "4- Limpieza del 100% de las habitaciones del Colegio Mayor al menos dos veces en semana"</p>

UF 33 S. JURÍDICOS	Modificaciones sustanciales: *Compromisos: - Se han eliminado varios compromisos: 2. Emitir el 95% de los informes preceptivos de control de legalidad de Contratos de Investigación en un plazo máximo de 10 días laborables. 4. Elaborar el 95% de informes previos para la Comisión de Reglamentos en el plazo establecido por dicha Comisión. Dejando un solo compromiso relativo a la emisión de informes, sin distinguir la naturaleza de estos: "1. Emitir el 85% de los informes de asesoramiento jurídico o de legalidad a instancias de los órganos generales de gobierno, en un plazo máximo de 30 días laborables".
UF 34 DEPARTAMENTOS	Modificaciones no sustanciales: *Normativa reguladora específica de los servicios prestados. *Sugerencias y quejas. *Formas de acceso y transporte. Modificaciones sustanciales: *Relación de servicios que presta: Se ha aclarado la definición sustituyendo el término "Liquidación de dietas y bolsas de viaje" por "Liquidación de indemnización por razón del servicio".
UF 35 LABORATORIOS	Modificaciones no sustanciales: *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. *Formas de acceso y transporte. *Horarios de atención al público
UF 36 OFICINA DE CONTROL INTERNO	No han realizado propuesta de cambios.

Vº.Bº. La Presidenta

El Secretario de la Comisión

María Teresa Pozo Llorente

José Claudio Gil Reyes

COMPOSICIÓN		Nombre	Centro	Email
Gerente o persona en quien delegue		D ^a . M ^a del Mar Holgado Molina <i>Evaristo Molero Mesa o Francisco Mesa Manzano acuden en su nombre</i>	Gerencia	gerencia@ugr.es emolerom@ugr.es pmesa@ugr.es
Presidencia: Directora de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva o persona en quien delegue		D ^a . M ^a Teresa Pozo Llorente <i>M^a Angustias Navarro Ruiz acude en su nombre</i>	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	mtpozo@ugr.es manruiz@ugr.es
Secretaría: Un representante de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva		José Claudio Gil Reyes	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	joseclaudio@ugr.es
Un representante de Gerencia		Francisco Javier Buendía Fernández	Gerencia	fbuendia@ugr.es
Seis miembros del PAS, cuatro titulares y dos suplentes (en el caso de que uno de los miembros pertenezca a la unidad objeto de evaluación, será sustituido por uno de los suplentes)	TITULAR	Maria José, Ariza Rubio <i>José Luis Sánchez la Fuente Valencia acude en su nombre</i>	Biblioteca Universitaria	mjariza@ugr.es jlsanchezla Fuente@ugr.es
	TITULAR	Juan Martos Moya	Servicio de Informática	jmartos@ugr.es
	TITULAR	José Antonio López Pérez	Unidad Funcional Centros Académicos	lopezperez@ugr.es
	TITULAR	Francisco Javier Fuentes Martínez	Unidad Funcional Departamentos	frank@ugr.es

**Anexo I.
Composición de la Comisión de cartas de servicios.**

Cuatro personas usuarias designadas por la rectora de entre los miembros de la Comunidad Universitaria.	PROFESORADO	M. Victoria López Pérez	Departamento de Economía Financiera y Contabilidad	mvlopez@ugr.es
	ALUMNADO	Alejandro Ortiz Pérez	Delegación General de Estudiantes	alcortiz@correo.ugr.es
	PAS	Serafín Vélez García	Unidad Funcional Laboratorios	serafinv@ugr.es
	PAS	María Jesús Moreno Moya	Unidad Funcional Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios	mjesusmoreno@ugr.es