



ACG50/431: Modificación de carta de servicios: Servicios Jurídicos

- 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 SERVICIO DE LOS SERVICIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada 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 Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada dependen de la Secretaría General de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada tienen como misión, a instancia de los Órganos Generales de Gobierno, el Asesoramiento técnico-jurídico y Control de la Legalidad de convenios y contratos, así como el apoyo documental en la defensa de la Universidad de Granada en el ámbito jurisdiccional.

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

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada 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 Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

-Mediante la presentación de quejas, sugerencias o consultas de los usuarios/as por cualquiera de los canales de comunicación abierto.

-Mediante la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios.

-Para la presentación de escritos dirigirse a: Servicios Jurídicos. Hospital Real. Cuesta del Hospicio s/n 18071Granada.

-Dirección Web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sjuridicos/index>

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

A los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Asesoramiento Jurídico: Apoyar en la toma de decisiones y en la formación de la voluntad de los órganos colegiados y unipersonales mediante el estudio de los aspectos legales en un asunto determinado y asesoramiento jurídico en general, que se materializa en la emisión de un informe escrito.

2. Control de legalidad: Comprobar que la documentación (Contratos, convenios, pliegos de cláusulas administrativas...) o el acto administrativo realizado por el usuario cumplen con la legalidad vigente y adaptación, en su caso, a la misma.

3. Propuesta de resolución de recursos y reclamaciones vía administrativa: tramitar aquellos recursos y reclamaciones en vía administrativa remitidos a los Servicios Jurídicos, que se interpongan contra actos de la Universidad.

4. Redacción de documentos jurídicos y elaboración de normativa interna: Elaborar documentación de base jurídica y normas de carácter interno en desarrollo de la normativa estatal, autonómica y propia de la Universidad de Granada.

5. Actuación en el ámbito jurisdiccional: Cumplimentar los trámites judiciales.

6. Expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial: tramitar las reclamaciones de responsabilidad patrimonial interpuesta con la Universidad de Granada

7. Incoación y propuesta de resolución en materia disciplinaria: Elaborar la resolución de incoación y propuesta de resolución en materia Disciplinaria a instancia de los Órganos de Gobierno de la Universidad de Granada. Dar Asesoramiento legal durante la instrucción del procedimiento.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE núm. 089 del 13 de abril del 2007).
- Resolución de 3 de diciembre de 2004, de Universidad de Granada, por la que se publica la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios (BOJA núm. 243, del 15 de diciembre del 2004).

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 los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada 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. A conocer en cualquier momento el estado de la tramitación en los procedimientos que tengan la condición de interesado, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
9. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
10. A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
11. A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la administración actuante.
12. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias de los Servicios Jurídicos 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 los Servicios Jurídicos 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 los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, 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 Servicios Jurídicos 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 los Servicios Jurídicos 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

Para contactar con los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección Postal Hospital Real C/ Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada

Correo electrónico: juri5@ugr.es

Teléfonos 958 244280/ 958 243030

Fax: 958 244057

Página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sjuridicos/serviciosjuridicos>

V.II. Formas de acceso y transporte

1. Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

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 los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Emitir el 85% de los informes de asesoramiento jurídico, a instancias de los órganos generales de gobierno, en un plazo máximo de 30 días laborables.
2. Emitir el 95% de los informes preceptivos de control de legalidad de Contratos de Investigación en un plazo máximo de de 10 días laborables.
3. Emitir el 90% de las propuestas de resolución correspondiente a Recurso de Alzada en un plazo máximo de 30 días laborables, desde que se haya recibido el informe emitido por el órgano competente y completado el expediente.
4. Elaborar el 95% de informes previos para la Comisión de Reglamentos en el plazo establecido por dicha Comisión.
5. Elaborar el 95% de las propuestas de incoación de expedientes en materia disciplinaria en un plazo máximo de 20 días laborables desde la entrada de la solicitud en los Servicios Jurídicos.
6. Elaborar el 95% de las propuestas de resolución de expedientes disciplinarios elaborados en un plazo de 20 días laborables.

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 Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de informes emitidos en plazo.
2. Porcentaje de informes preceptivos emitidos en plazo.
3. Porcentaje de informes previos para la Comisión de Reglamentos.

4. Porcentaje de Informes emitidos en plazo
5. Porcentaje de propuestas de incoación de expedientes disciplinarios en plazo.
6. Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria en plazo.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

9 a 14 horas.

I.II. Otros datos de interés:

La Universidad de Granada a fecha de 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000. Con Alcance "Docencia, Investigación, Mantenimiento de Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

Los Servicios Jurídicos a fecha 30 de Enero de 2009 se encuentran en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008. Con el alcance "Asesoramiento técnico-jurídico y control de la legalidad, así como apoyo en la defensa de la Universidad de Granada en el ámbito jurisdiccional".