



ACG76/8a10: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Servicio de Personal Docente e Investigador” de la Universidad de Granada

- Aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo de Gobierno celebrado el 27 de noviembre de 2013.

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador 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 la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada.

El Servicio de Personal Docente e Investigador es un Servicio que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada.

El Servicio de Personal Docente e Investigador tiene como misión gestionar la vida administrativa del Personal Docente e Investigador (PDI) de la Universidad de Granada, desde su acceso a la misma hasta la finalización de su vinculación laboral, procurando en todos los procesos de gestión la satisfacción de las demandas de los órganos de gobierno y de las personas usuarias.

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

El Servicio de Personal Docente e Investigador 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 la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Personal Docente e Investigador, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de la encuesta de satisfacción de usuarios
- A través de la Hoja de Quejas
- A través del correo electrónico del Servicio: serviciopdi@ugr.es

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

1. Gestionar los procesos de selección del profesorado funcionario y del profesorado contratado laboral.
2. Tramitar los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del profesorado universitario e investigador.
3. Elaborar y emitir certificaciones oficiales y personales del personal docente e investigador.
4. Información y atención personalizada, y a través de la página Web del Servicio.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

La normativa específica que afecta al Servicio de Personal Docente e Investigador se encuentra recogida en el siguiente enlace:

<http://serviciopdi.ugr.es/general/normativa/>

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

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.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador 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 la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador 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, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador 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 la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Personal Docente e Investigador, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Servicio de PDI, Universidad de Granada, C/ Santa Lucía nº 8, 18071, Granada, España.
TELÉFONO: +34 958248495.FAX: +34 958 248715. CORREO ELECTRÓNICO: serviciopdi@ugr.es.
DIRECCIÓN WEB: <http://serviciopdi.ugr.es/>

V.II. Formas de acceso y transporte

Al Servicio de Personal Docente e Investigador se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Gran Vía de Colón:

-Dirección La Caleta: Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 33, C, F.

-Dirección C/ Recogidas: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 17, 21, 23, 31, 32, 33, 34, C, F.

Podrá obtener más información en: www.transportesrober.com

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 la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

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.
2. Comunicar mediante correo electrónico a la persona interesada, al menos el 90% de los nombramientos de profesorado funcionario de los cuerpos docentes publicados en el BOE, en el plazo de 5 días laborales desde la fecha de publicación en el BOE.
3. Elaborar, al menos, el 85% de las certificaciones en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud por las personas usuarias.
4. Disponer en la web del Servicio de PDI de todos los modelos de solicitud existentes para las personas usuarias.

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 la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de listas provisionales publicadas en plazo.
2. Porcentaje de nombramientos comunicados en plazo.
3. Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de tres días laborables en la Universidad de Granada desde su solicitud por las personas usuarias.
4. Porcentaje de modelos de solicitud disponibles en la web del Servicio de PDI.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público

De lunes a viernes de 9.00 h. a 14.00 h.

I.II. Otros datos de interés

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del certificado UNE-EN-ISO14001 Medio Ambiente, con número ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. El alcance de dicho certificado es: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias"

El Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada a fecha de 26 de Febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, emitido por la entidad certificadora SGS. Alcance: Gestión de los procesos de selección del personal docente funcionario y contratado laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador (PDI).