



ACG76/8a26: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Servicio de Asuntos Generales” 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 ASUNTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Asuntos Generales 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 Asuntos Generales. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Asuntos Generales 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 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 de la unidad: 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

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 la unidad: 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, titulos@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 solicitudes varias del propio Servicio disponible en sus instalaciones.

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:

Área de Información General:

Atender las demandas de información general sobre la Universidad que se reciban de forma presencial, telefónica y telemática.

Gestionar, elaborar y difundir Información General de interés para toda la Comunidad Universitaria
Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaría General

Área de Registro General:

Recepcionar y expedir recibos de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos administrativos de esta Universidad.

Remitir las solicitudes, escritos y comunicaciones, a sus destinatarios, de acuerdo en lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre

Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaría General

Certificar, en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones de los asientos practicados tanto en la Oficina de Registro General Central como en las Oficinas de Registro Auxiliares de la UGR

Dirigir, gestionar, supervisar y coordinar los registros auxiliares de la Universidad de Granada.

Acreditar la obtención del certificado de identidad de persona física (firma electrónica)

Cursar para el PAS de Servicios Centrales y PDI miembro del equipo de gobierno sus solicitudes del carné universitario inteligente (CUI)

Insertar el certificado digital (firma electrónica) en el carné universitario inteligente (CUI) a cualquier miembro de la comunidad universitaria

Área de Títulos:

Gestionar, tramitar y expedir Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional

Gestionar diplomas y títulos propios que emite la Universidad de Granada y de las certificaciones de aptitud pedagógica.

Tramitar y emitir las credenciales de homologación de los títulos extranjeros de posgrado

Expedir el Suplemento Europeo al Título de las titulaciones antiguas.

Tramitar y expedir las certificaciones sustitutorias (pretítulos) de los Títulos Oficiales que reúnan los requisitos legales.

Tramitar y expedir los Títulos de Bachiller Técnico Elemental y Bachiller Superior del plan anterior a la ley de 1970

Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaría General

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Asuntos Generales 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:

REGISTRO

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.

Instrucción IT001/2009 de la Secretaría General de la Universidad de Granada relativas a la normalización de los Sellos de Compulsa en los Registros Auxiliares y al cotejo y la compulsa de documentos

Instrucción IT002/2009 de la Secretaría General de la Universidad de Granada relativas a la normalización de los sellos de compulsa y al cotejo y la compulsa de documentos en los Centros y Unidades de Gestión.

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.

Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.

Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor

Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por la que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

Real Decreto 861/2010, de 2 de Julio, por el que se modifica el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

Orden ECD/760/2013, de 26 de abril, por la que se establecen los requisitos de expedición del título del programa Erasmus Mundus.

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, 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.

Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

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. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

Las personas usuarias de la unidad: 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.

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 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 la unidad: Servicio de Asuntos Generales 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 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 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

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 Fax: 958 243066
Página Web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>
Mail: informa@ugr.es

SECCION DE TÍTULOS

Hospital Real. Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada
Teléfonos: 958 243027/958 243025 Fax: 958 243066

Página Web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>
Mail: titulos@ugr.es

REGISTRO GENERAL CENTRAL 001
Hospital Real. Patio de la Capilla. Cuesta del Hospicio s/n 18070 GRANADA
Tlf: 958 243029/958 244265/ Fax: 958 243066
Página Web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>
Mail. registrogeneral@ugr.es

REGISTROS AUXILIARES

Se puede consultar la relación completa en el siguiente enlace:
<http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>

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:
Autobuses urbanos números: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C. Parada de autobús Triunfo

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 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 98% de los correos solicitando información en un plazo máximo de 3 días laborable (Oficina de información general)
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 el mismo día de su recepción
4. Garantizar que el porcentaje de errores en la gestión de títulos oficiales sea inferior al 2% (Sección de Títulos).
5. Remitir a los Centros los Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 6 días laborables desde su entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).
6. Remitir al Ministerio Competente en materia universitaria los Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 18 días laborables desde la entrada del expediente en el SAG (Sección de Títulos).
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)
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).

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

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. Porcentaje de errores cometidos en la tramitación de títulos Oficiales en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).
5. 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).
6. Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente en materia universitaria, de los expedientes de Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional, desde su entrada en el SAG.
7. Tiempo medio empleado en la remisión a la Escuela Internacional de Posgrado de los Títulos propios de la UGR, desde su entrada en el SAG
8. Tiempo medio empleado en la remisión de los SET a los Centros solicitantes desde su impresión en el SAG (Sección de Títulos).

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

Mañanas: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 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://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>.

El Servicio de Asuntos Generales obtuvo la Certificación ISO 9001 por la empresa certificadora SGS, el día 23 de octubre de 2007 con núm. ES07/4630. Este certificado ha sido renovado con fecha de 05 de Julio de 2010.

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. Acreditación de Firma Electrónica e inserción en el carné universitario. Coordinación Técnica de todos los Registros Auxiliares de la Universidad de Granada. Tramitación del carné universitario para el Personal de Administración y Servicios.

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 Títulos (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.