

## UNIVERSIDAD DE GRANADA

# CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

### PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Alumnos 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 el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada 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 del Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada**

El Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Estudiantes y del Coordinador General de Acceso en la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión del Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada**

El Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada tiene como misión la coordinación y gestión de los procedimientos y actuaciones relacionados con el acceso a la Universidad, además de atender las demandas del alumnado incluidas en su ámbito competencial, así como los asuntos relacionados con otras entidades de la Comunidad Universitaria.

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

El Servicio de Alumnos 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 Alumnos de la Universidad de Granada**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

-Haciendo uso del Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones ubicado en las dependencias del Servicio.

-Mediante la realización de las Encuestas de Satisfacción que a tal fin, podrán cumplimentar en el propio servicio.

-Participando en reuniones, charlas y/o jornadas informativas organizadas por el Servicio de Alumnos .

-A través del correo electrónico del Servicio de Alumnos: [servicioalumnos@ugr.es](mailto:servicioalumnos@ugr.es).

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

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

1. Gestionar la realización de las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU) para el alumnado procedente del 2º curso de Bachillerato LOGSE, para Mayores de 25 años y Prueba de Acreditación de la Competencia Lingüística, conforme a la normativa aplicable.
2. Recepcionar, comprobar y validar las solicitudes de admisión de alumnos (solicitudes de Preinscripción) para el ingreso en los primeros ciclos de las enseñanzas universitarias, así como para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias reguladas con anterioridad al Real Decreto 56/2005, de Estudios Oficiales de Posgrado.
3. Gestionar el proceso de traslado de expedientes de acceso de aquellos alumnos que, habiendo realizado la Prueba de Acceso en la Universidad de Granada, han obtenido plaza en la Universidad de Granada o en cualquier otra Universidad del Estado Español.
4. Tramitar las demandas de gestión académica del alumnado incluidas en su ámbito competencial, así como los asuntos relacionados con otras entidades de la Comunidad Universitaria.
5. Atender a las demandas de las personas usuarias relacionadas con los procesos gestionados por este Servicio a través de los distintos canales de comunicación.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada**

#### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE nº 307, de 24 de diciembre de 2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE nº 89, de 13 de abril de 2007).
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA nº 14, de 16 de enero de 2004).
- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada (BOJA nº 236, de 9 de diciembre de 2003).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE nº 285, de 27 de noviembre de 1992), modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE nº 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE nº 12, de 14 de enero de 1999).
- L.O. 15/1999, de 13 Diciembre, de Protección de Datos.
- 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 Igualdad de Género en Andalucía.

### **Específica:**

- Real Decreto 69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los Centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la Universidad (BOE nº 19, de 22 de enero de 2000).
- Real Decreto 1025/2002, de 4 de octubre (BOE nº 253, de 22 de octubre de 2002) por el que se modifica el R.D. 1640/1999, de 2 de junio (BOE nº 257, de 27 de octubre de 1999), por el que se regula la prueba de acceso a estudios universitarios para los alumnos que hayan superado las enseñanzas de Bachillerato previstas en la Ley Orgánica 1/1990, de Ordenación General del Sistema Educativo (BOE nº 238, de 4 de octubre de 1990).
- Real Decreto 743/2003, de 20 de junio, por el que se regula las condiciones básicas para la elaboración y realización de la Prueba de Acceso a la Universidad para Mayores de 25 Años (BOE nº 159, de 4 de julio de 2003).
- Resolución de 13 de diciembre de 2004, de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía por la que se establecen los procedimientos y los programas para la realización de la Prueba de acceso para Mayores de 25 Años.
- Acuerdo de 2 de Abril de 2008, de la dirección General de Universidades, Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento de ingreso en los primeros ciclos de las enseñanzas universitarias (BOJA nº 94, de 13 de mayo de 2008).
- Acuerdo de 2 de abril de 2008, de la Dirección General de Universidades, Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias reguladas con anterioridad al Real Decreto 56/2005 de estudios oficiales de posgrado (BOJA nº 94, de 13 de mayo de 2008).
- Acuerdo de 27 de mayo de 2008, de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se dictan normas de carácter técnica para el desarrollo de los procedimientos de ingreso en la Universidad (BOJA nº 116, de 12 de junio de 2008).
- Ley 11/1998, de 28 de diciembre, por la que se aprueban medidas en materia de Hacienda Pública, de introducción al euro, de expropiación forzosa, de contratación, de Función Pública, de tasas y precios públicos de Universidades, Juegos y Apuestas y Empresa Pública para el Desarrollo Agrario y Pesquero de Andalucía, S.A.
- Acuerdo de 2 junio de 2008, de la Conferencia General de Política Universitaria, publicado por Resolución de 9 de junio de 2008, de la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria (BOE nº 142, de 12 de junio de 2008) por el que se fijan los límites de precios públicos por estudios conducentes a la obtención de títulos universitarios oficiales para el curso 2008-2009.
- Decreto 408/2008, de 15 de julio, (BOJA nº143, de 18 de julio) por el que se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativas universitarios para el curso académico 2008-2009, en las Universidades Públicas de Andalucía.
- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, de 20 de junio de 2008, por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula correspondiente al curso académico 2008-

2009 en dicha universidad.

- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, de 18 de julio de 2008, por la que se establecen los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso 2008-2009, en dicha universidad.
- Real Decreto 1892/2008, de 14 de Noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas. (BOE nº 283, de 24 de noviembre del 2008)
- Resolución de 14 de marzo de 2008, de la Secretaria de Estado de Universidades e Investigación, por la que se dictan instrucciones para el acceso a la universidad española, en el curso 2008-2009, de los alumnos procedentes de sistemas educativos a los que es de aplicación el artículo 38.5 de la L.O. 2/2006, de 3 de mayo, Educación.(BOE nº 70, 21 de marzo 2008).
- Resolución de 27 de mayo de 2008, de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por lo que se hacen públicos los plazos y los procedimientos para la inscripción en las pruebas para la acreditación de la competencia lingüística que se establece en el apartado 2 de la disposición segunda de la Resolución que se cita. (BOE nº 115, 11 de junio 2008).

### **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 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.
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. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
9. Acceder a la documentación en tramitación con el fin de rectificar o cancelar datos inexactos o incompletos.
10. Presentar quejas y Quejas sobre los servicios prestados por la Unidad.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias del Servicio de Alumnos 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 Alumnos 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 Alumnos de la Universidad de Granada , así como, a través de los Registros Oficiales 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 Alumnos 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 Alumnos 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 distintos servicios del Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Complejo Administrativo Triunfo Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada

Teléfonos:

-Orientación y Atención al usuario: 958243023/240945

-Preinscripción a la Universidad: 958242936/244308

-Pruebas de Acceso: 958244061/244308

-Asuntos Generales y Alumnos universitarios: 958243033 Fax: 958 243026/244282.

Correo electrónico: [servicioalumnos@ugr.es](mailto:servicioalumnos@ugr.es)

## **V.II. Formas de acceso y transporte**

1 Al Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada 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:



Fecha de las imágenes: 14 de Nov. de 2007 37°11'02.37" N 3°36'02.55" O elev. 2273 pie

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

1. Enviar el 100% de las certificaciones de resultados obtenidas en las Pruebas de Selectividad a los centros de Bachillerato dependientes de la Universidad de Granada, en un plazo máximo de dos días hábiles desde la publicación de las notas.
2. Facilitar el 100% de las certificaciones a los alumnos que superen las pruebas de selectividad y que no hacen uso de su derecho a reclamar, a partir del día siguiente hábil a la publicación de las notas.
3. Publicar las listas de adjudicación de alumnos en los procesos de preinscripción en la Universidad de Granada antes de las nueve horas del día establecido para su adjudicación.
4. Tramitar el 90% de las solicitudes de Traslado de expedientes recibidas en el primer semestre del año, en un plazo máximo de 20 días hábiles.
5. Elaborar la propuesta de resolución de las solicitudes derivadas al área de Asuntos Generales y Académicos, que se tramiten sin petición de informe, en un plazo máximo de 15 días desde la entrada de solicitud en el Servicio de Alumnos.
6. Responder el 100% de las solicitudes de información correspondiente al Servicio de Alumnos, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

**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 Alumnos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de certificaciones de las hojas de calificaciones remitidas en plazo a los centros
1. Porcentaje de hojas de certificaciones emitidas en plazo
2. Tiempo retraso sobre el plazo establecido para la publicación de las listas de adjudicación.
3. Porcentajes de solicitudes de traslado de expediente resueltas en el plazo establecido.
4. Tiempo de elaboración de la propuesta de resolución de las solicitudes derivadas
5. Porcentaje de correos electrónicos contestado en plazo



## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público.**

9:00 a 14:00 horas.

#### **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 nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias"

El Servicio de Alumnos a fecha de 2 de Febrero 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, con número de certificado ES09/6565. Alcance: "Gestión en la realización de las Pruebas de Acceso a la Universidad para los alumnos procedentes del 2º de Bachillerato LOGSE y para mayores de 25 años, así como la Prueba Lingüística, conforme a la normativa aplicable. Recepción, comprobación y validación de las solicitudes de admisión de alumnos que desean ser admitidos en estudios universitarios oficiales de primer Ciclo o de Primer y Segundo Ciclo en la Comunidad Andaluza. Realizar la recepción, comprobación y validación de las solicitudes de admisión de alumnos que desean ser admitidos en estudios universitarios oficiales de Segundo Ciclo en la Comunidad Andaluza. Gestión de demandas de carácter académico de alumnos matriculados en la Universidad de Granada, además de todos los asuntos relacionados con otras Instituciones y las demás unidades administrativas internas de Gerencia y centros Universitarios. Gestión del traslado del expediente de acceso de aquellos interesados que, habiendo realizado las pruebas de acceso en la Universidad de Granada, han obtenido plaza en la Universidad, ya sea en Centros propios de la Universidad de Granada o en cualquier Universidad del estado español.