

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ESTUDIANTIL

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Asistencia Estudiantil 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.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Asistencia Estudiantil a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Asistencia Estudiantil 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 Asistencia Estudiantil

El Servicio de Asistencia Estudiantil es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Estudiantes en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Servicio de Asistencia Estudiantil

El servicio de Asistencia Estudiantil tiene como misión contribuir a la resolución de los diferentes problemas que afectan a los alumnos durante su estancia en la Universidad a través de la gestión de programas de apoyo a la comunidad estudiantil, así como de cooperación con la sociedad: atención social, alojamiento, asociacionismo, asesoramiento jurídico, movilidad nacional y convenios con diferentes embajadas de España.

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

El Servicio de Asistencia Estudiantil 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 Asistencia Estudiantil

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

- Cumplimentando las encuestas de Satisfacción que se realizan periódicamente sobre los servicios prestados.
- Envío de Quejas/Sugerencias de forma telemática a través del buzón indicado en la web (<http://www.ugr.es/local/sae>) y de forma presencial en la Oficina del SAE.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

Al Servicio de Asistencia Estudiantil le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestión del Programa de Movilidad nacional Sicue/Séneca.
2. Atención social personalizada a los estudiantes que se encuentran en situación de dificultades económicas, familiares o sociales.
3. Servicio de búsqueda de alojamiento, facilitando asesoramiento e información tanto a estudiantes como a propietarios y ofertantes.
4. Mantenimiento del registro y tramitación de ayudas de las Asociaciones Universitarias.
5. Gestión y tramitación de la convocatoria de Becas a estudiantes acogidos a los Convenios suscritos con Embajadas de España.
6. Atención a estudiantes con discapacidad, a través de la gestión de ayudas, programas especializados y seguimiento de las actuaciones particulares que se deriven.
7. Asesoramiento jurídico e información a los estudiantes sobre derechos y obligaciones en materia académica, social, civil, etc.
8. Información y tramitación de las peticiones de Asistencia Sanitaria a los estudiantes procedentes de países no pertenecientes a la Comunidad Europea.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Asistencia Estudiantil

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada.
- 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.
- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

Específica:

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- L.O.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 Orgánica 15/1999, de 21 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros Automatizados que contengan datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, por el que se desarrollan determinados aspectos de la

Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los datos de carácter personal.

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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. Recibir información de los servicios de su interés y del estado de tramitación de los procedimientos a los que tenga la condición de interesados de forma presencial y telemática.
9. Recibir servicios de calidad.
10. Disponer de buzón de Quejas/ Sugerencias.
11. Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas.
12. Obtener el derecho general a la igualdad de oportunidades mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias del Servicio de Asistencia Estudiantil, 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 Asistencia Estudiantil, 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 Asistencia Estudiantil , 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 Asistencia Estudiantil 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 Asistencia Estudiantil.

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 de Asistencia Estudiantil, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección postal: Servicio de Asistencia al Estudiante

C/Severo Ochoa s/n. Ed. Comedores Universitarios. CP/18071.

Tf.: 958 243138.

Fax: 958 243134.

Dirección Web: <http://www.ugr.es/local/sae>.

V.II. Formas de acceso y transporte

1. Al Servicio de Asistencia Estudiantil se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas 5 y U (parada Severo Ochoa)

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el servicio de Asistencia Estudiantil, recogidos en esta Carta, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Asegurar que el índice medio de satisfacción de las personas usuarias del servicio de atención social personalizada, reflejado en la encuesta de Satisfacción del SAE, sea superior a 2.5 puntos sobre 3.
2. Resolver en un plazo máximo de 4 días hábiles el 95% de las demandas de información de los Servicios de Alojamiento planteadas.
3. Garantizar el 100% del cumplimiento de los plazos de tramitación y resolución de las peticiones de becas a estudiantes acogidos a los Convenios suscritos con Embajadas de España.
4. Garantizar la concesión del 90% de las demandas de apoyo establecidas en el programa de intervención social a estudiantes con discapacidad.
5. Contestar el 99% de las demandas de asesoría jurídica planteadas por los estudiantes mediante correo postal y electrónico, en menos de 4 días hábiles.
6. Tramitar el 100% de las solicitudes de Asistencia Sanitaria, que se encuentran dentro de la cartera de servicios ofrecida por el Distrito Sanitario a estudiantes procedentes de países no pertenecientes a la Comunidad Europea.

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 Asistencia Estudiantil se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Asistencia Estudiantil:

1. Nivel de satisfacción de las personas usuarias de Atención Social Personalizada.
2. Porcentaje de consultas de los servicios de alojamiento resueltas en el plazo establecido.
3. Porcentaje de solicitudes de becas a estudiantes acogidos a los Convenios suscritos con Embajadas de España, tramitadas en el plazo establecido en la convocatoria.
4. Porcentaje de atenciones cubiertas a estudiantes con discapacidad.
5. Porcentaje de consultas de asesoría jurídica planteadas por los estudiantes mediante correo postal y electrónico resueltas en el plazo establecido
6. Porcentaje de resolución de solicitudes de Asistencia Sanitaria que se encuentran dentro de la cartera de servicios.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público:

El horario de atención al público en información presencial es de lunes a viernes desde las 9:00 a las 14:00horas (excepto festivos).

-El horario de atención al público en información telemática será de lunes a viernes desde las 9:00 a las 14:00 horas(excepto festivos)

I.II. Otros datos de interés:

-El SAE Dispone del certificado de Calidad según norma ISO9001:2000, concedido por SGS el día 7 de Octubre de 2007 y cuyo alcance abarca todos los procesos que se desarrollan en el servicio.

-La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con n ° ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

-El SAE dispone de una página Web: <http://www.ugr.es/~sae/> con información exhaustiva sobre cada uno de los servicios ofertados, su forma y condiciones de uso, así como las formas de comunicación con el servicio.