

Carta de servicios

Centros académicos

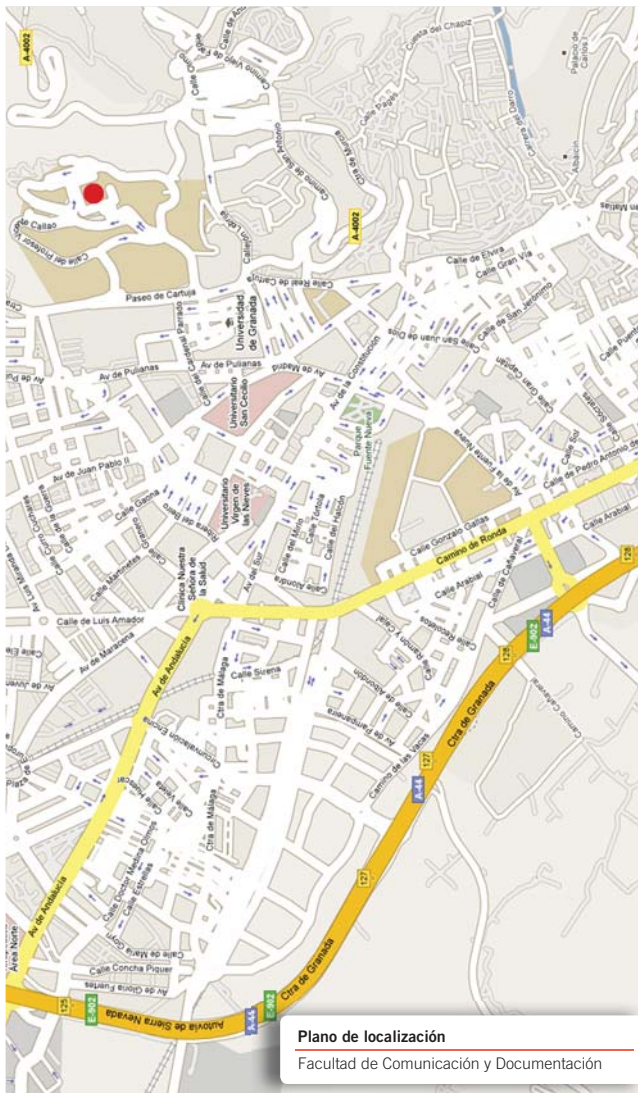
Facultad de Comunicación y
Documentación

Periodo 2016-2017



UGR

Universidad
de Granada



Plano de localización

Facultad de Comunicación y Documentación

Misión del servicio:

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) tienen como misión el apoyo administrativo a la organización docente, a la investigación y a la enseñanza universitaria, en general, y la gestión de los procesos académicos, administrativos y de servicios, conducentes a la obtención de los títulos de grado y posgrado.

• Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Facultad de Comunicación y Documentación

Colegio Máximo, Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada

Teléfonos: 958 246 252 - 958 242 330 - 958249378

Fax: 958 243 945

Correo electrónico: fcd@ugr.es

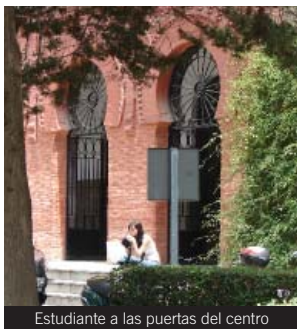
Página Web: <http://fcd.ugr.es/>

• Formas de acceso y transporte

Líneas: Acceso al Campus de Cartuja: U1, U2 y U3.



Detalle de la fachada del Colegio Máximo



Estudiante a las puertas del centro

Servicios

Servicios que prestamos:

1. Información y atención personalizada a las personas usuarias de forma presencial, telefónica y a través de página web, correo electrónico, tableros de anuncios o cualquier otro mecanismo de comunicación con las personas usuarias.
2. Gestión de espacios y recursos (organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia, control y supervisión del mantenimiento, información sobre localización de despachos, aulas y servicios del Centro, custodia, apertura y cierre de las distintas dependencias del Centro).
3. Servicios administrativos académicos: Actas. Certificaciones. Matrícula. Movilidad. Títulos. Equivalencia de estudios.
4. Asuntos económicos.
5. Registros auxiliares del Registro General de la Universidad de Granada en todos los Centros.
6. Apoyo a órganos de gobierno de Centros.

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

1. Iniciar los trámites para resolver el 95% de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los espacios y recursos en el plazo de un día hábil.
2. Notificar las resoluciones de las peticiones de reconocimiento de créditos en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir del día en que se dicte la resolución.
3. Tener disponibles el 95% de las certificaciones personales en un plazo máximo de cuatro días hábiles desde su solicitud, en el caso de estudiantes incluidos en la base de datos.
4. Remitir el 95% de los certificados académicos oficiales a las Universidades de destino antes del 31 de enero.

Nuestros compromisos de calidad:

5. Tramitar el 95% de las facturas autorizadas por el Responsable de Gasto, que no presenten incidencias, en un plazo no superior a 10 días naturales desde su aprobación, excepto en períodos vacacionales.
6. Distribuir el 90% de los documentos registrados en un plazo máximo de un día hábil.
7. Poner a disposición de los estudiantes el 90% de los títulos recibidos en las Secretarías de los Centros enviados por el Servicio de Asuntos Generales de la UGR en un plazo máximo de 15 días hábiles.

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.

Nuestros indicadores de calidad:

1. Porcentaje de incidencias tramitadas dentro del plazo establecido.
2. Porcentaje de resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios notificadas dentro del plazo establecido.
3. Porcentaje de certificaciones personales disponibles en el plazo establecido.
4. Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido.
5. Porcentaje de facturas tramitadas dentro del plazo establecido.
6. Porcentaje de documentos registrados distribuidos en el plazo establecido.
7. Porcentaje de los títulos puestos a disposición de los estudiantes dentro del plazo establecido.

Tus derechos

Las personas usuarias de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Granada tienen derecho 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. Derechos específicos del alumnado: todos los recogidos en los art. 46 de la Ley Orgánica de Universidades y 51 de la Ley Andaluza de Universidades

Horarios

Horario de apertura y atención al público:

- Horario de Secretaría: de 9 a 14 horas.
- Horario de Conserjería: de 8 a 22 horas.
- Horario de apertura de los Centros: de 8 a 22 horas (excepto períodos vacacionales)

Sugerencias y reclamaciones:

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), 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.

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en los Centros Académicos de la Universidad de Granada, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web www.ugr.es/local/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 web http://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso_quejas

El presente texto de la Carta de Servicios de Centros Académicos de la Universidad de Granada es una versión reducida del texto original.

La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 1 de 4 de enero de 2016)

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

Diseño y maquetación

Oficina de Gestión de la Comunicación, Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

