

UNIVERSIDAD DE GRANADA

## CARTA DE SERVICIO DE CENTROS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (CONSERJERÍAS Y SECRETARÍAS)

### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) 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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) adoptarán 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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías)**

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) son una Unidad Funcional que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías)**

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.

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

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) son 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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías)**

Las personas usuarias de los servicios que prestan los Centros Académicos de la Universidad de Granada

(Conserjerías y Secretarías) podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Miembros de la Unidad Funcional: Equipos de trabajo

Usuarios externos: De forma presencial, o bien mediante la utilización de los buzones de quejas y sugerencias, mediante escritos dirigidos a la dirección, telefónicamente, o a través de las páginas webs de cada Centro, cuyos links aparecen enumerados en la página web de la Unidad Funcional, en la siguiente dirección:<http://www.ugr.es/~ufcentrosacademicos/>. Dicha información también se especifica en el anexo I.

## **II. SERVICIOS**

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

A los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y a través de página web, correo electrónico o tableros de anuncios
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 .Matriculación de primer y segundo ciclo .Asesoramiento en la fase de automatrícula .Alteración de matrícula .Devolución de precios públicos .Convocatoria extraordinaria de diciembre .Certificaciones .Tramitación de títulos, Suplemento Europeo al Título y Certificado Europeo .Recepción y tramitación de becas .Traslados de expediente .Simultaneidad de estudios .Recepción de solicitud y entrega del carnet universitario .Entrega del bonobús universitario. Cambios de grupo .Programa de movilidad y relaciones internacionales .Adaptación, convalidación y reconocimiento de créditos .Consulta y configuración de expedientes académicos .Matrícula de las pruebas de homologación de títulos extranjeros de educación superior y tramitación del expediente correspondiente .Gestión de actas de calificaciones: validación y custodia de las mismas
4. Asuntos económicos.
5. Registros auxiliares del Registro General de la Universidad de Granada en los Centros en los que se establezca.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías)**

#### **GENERAL:**

-Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.

-Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- 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 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.

### **ESPECÍFICA:**

#### **-MATRÍCULA:**

- R. D. 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.
- Reglamento General de Acceso a la Universidad de Granada, aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión del día 4 de marzo de 1996
- Reglamento General Sobre Adaptaciones, Convalidaciones y Reconocimiento de Créditos, aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada el día 4 de Marzo de 1996, y modificado por la Junta de Gobierno el 14 de abril de 1997 y el 5 de febrero de 2001.
- Reglamento regulador de la Libre Configuración en la Universidad de Granada.
- Normativa de Planificación Docente y de organización de Exámenes de la Universidad de Granada.
- Resolución del Rector de la UGR, por la que se dictan normas para la formalización de matrícula en el curso correspondiente.
- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, por la que se elevan a definitivos los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso correspondiente en dicha Universidad
- Orden de la Junta de Andalucía por la que se fijan los precios públicos
- Ley de Familias Numerosas
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios
- Ley 12/89, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (BOE 11-5-89)
- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio

#### **-CERTIFICACIONES:**

- 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.
- Decreto 408/2008, de 15 de julio, por el que se actualiza el Catálogo de Enseñanzas Universitarias conducentes a la expedición por las Universidades Públicas de Andalucía de títulos oficiales, así como la estructura de los centros que las imparten y se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso 2008/2009.

#### **-TÍTULOS**

- Real Decreto 1496/ 1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre)

-Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. (BOE núm. 167, de 13 de julio). Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988 (BOE de 7/01/1989).

-Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios. (BOE núm. 170, de 18 de julio).

#### -EQUIVALENCIAS DE ESTUDIOS

-RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE nº 260, de 30 de octubre de 2007).

-RD 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios; y RD 1497, de 27 de noviembre, por el que establecen directrices generales comunes de los planes de estudios de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Estos Reales Decretos se aplicarán a las enseñanzas anteriores a la publicación de los RD 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción.

-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 nº 55 de 04/03/04)

-Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el R.D. 285/2004.

-Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

-Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto

-Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre.

-Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos, aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada en sesión celebrado el día 4 de marzo de 1996 (modificado en sesiones celebradas el 14/04/1997 y 05/02/2001)

-Reglamento Regulador de la Libre Configuración en la Universidad de Granada, de 4 de marzo 1996.

-Acuerdo del Consejo de Coordinación Universitaria de 25 de octubre de 2004, por el que se establecen los criterios generales a que habrán de ajustarse las Universidades en materia de convalidación y adaptación de estudios cursados en centros académicos españoles o extranjeros.

#### -MOVILIDAD

-Normativa general de la Universidad de Granada (movilidad internacional de estudiantes) aprobada en Consejo de Gobierno celebrado el 9 de mayo de 2005-Manual de Coordinación del Programa Sócrates/Erasmus

#### -ACTAS

-Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada por la que se dictan normas para la formalización de matrícula para el curso actual.

-Normativa de Planificación Docente y Organización de exámenes de la Universidad de Granada, aprobado por Junta de Gobierno de 30 de junio de 1997.

-Plan General de Ordenación Docente para el curso académico en vigor.-Calendario académico oficial de la Universidad de Granada.

## -HOMOLOGACIÓN

-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 (B.O.E. de 4 de marzo)

-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 (B.O.E. de 19 de marzo)

-Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

-Orden ECI/1519/2006 de 11 de mayo, por la que se establecen los criterios generales para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros de educación superior (B.O.E. de 19 de mayo).

-Orden ECI/1712/2005 de 2 de junio, por la que se modifica la Orden ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos extranjeros de educación superior (B.O.E. de 10 de junio).

-Orden ECI 3686/2004 de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por las que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (B.O.E. de 15 de noviembre).-Orden ECD 272/2002 de 11 de febrero de 2002, para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 86/1987, de 16 de enero, por la que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE. Del 15 de enero). Seguirá siendo de aplicación a los procedimientos tramitados según el Real Decreto 86/1987.

## -ATENCIÓN AL USUARIO

-Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.-Decreto 204/1995 de 29 de Agosto por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.

## -ASUNTOS ECONÓMICOS

Normativa Estatal:

-Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria

-Ley 18/2001 de 12 de diciembre, General de Estabilidad Presupuestaria

-Ley Orgánica 5/2001, complementaria de la anterior.

-RD 1098/2001, de 12 de octubre, Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas

-Ley 30/2007 de 30 de Octubre, Ley de Contratos del Sector Público

-Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Normativa Autonómica:

-Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

-Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía

-Decreto 276/1987, de 11 noviembre, Reglamento que desarrolla la Ley del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

-Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de

Andalucía.

-Orden de 11 de julio de 2006, por la que se actualizan las cuantías de determinadas indemnizaciones por razón del servicio.

-Clasificación económica de Ingresos y Gastos del Presupuesto de las Universidades Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

-Normativa Propia de la Universidad de Granada.

-Presupuesto de la Universidad de Granada.

-Normas de ejecución del presupuesto.

-Manual de Tramitación de gastos de la Universidad de Granada.

-Instrucciones del Programa Sorolla-Universitas XXI.

-Normas gestión de Inventario de la Universidad de Granada.

-Resolución de Gerencia de 17 de diciembre de 1999 sobre adquisición de productos a través de la Central de Suministros.

-Resto de normativa aplicable

-REGISTRO

-R.D. 772/1999 de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

-Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

-GESTIÓN DE ESPACIOS Y RECURSOS

-IV Convenio Colectivo del personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía

-Reglamento de Régimen Interno

-Resoluciones y acuerdos Comité de Empresa/Gerencia.

### **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. DERECHOS ESPECÍFICOS DEL ALUMNADO (art. 51 LAU):

- a) Una educación superior pública y de calidad, asequible para todos los ciudadanos.
- b) Al establecimiento en el marco de las competencias de la Comunidad Autónoma de un sistema de becas y ayudas suficiente, que garantice la eliminación de desigualdades que provoquen la exclusión o el abandono de los estudios por cuestiones de índole económica.
- c) La igualdad de oportunidades en el acceso y la libre elección de los estudios, únicamente limitado por la capacidad del sistema universitario.
- d) La libertad de estudios y aprendizaje, garantizándose el establecimiento y el respeto de los diversos mecanismos y medios de adquisición de los conocimientos.
- e) La igualdad y objetividad de los estudiantes en la corrección de las pruebas, exámenes y sistemas de evaluación de los conocimientos que las Universidades establezcan.
- f) Disponer de instalaciones y recursos adecuados que permitan el correcto desarrollo de los derechos y libertades de representación, asociación y reunión. Se protegerá el ejercicio de estos derechos de manera que puedan complementarse con las labores académicas de los estudiantes.
- g) La libertad de expresión y desarrollo de actividades culturales, debiendo estar al servicio de los estudiantes los medios necesarios para su desarrollo.
- h) Participar en los procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza mediante los sistemas que se habiliten para tal efecto.
  - i) Disponer de recursos, instalaciones y metodologías que permitan a los estudiantes el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Las Universidades y la Consejería de Educación y Ciencia promoverán programas de actuación conjunta que favorezcan la consecución de los siguientes objetivos:

- a) La movilidad de los estudiantes con el fin de mejorar su formación integral y el conocimiento del entorno social, cultural y académico andaluz, español y europeo.
- b) La participación de los estudiantes en las tareas de cooperación al desarrollo y la recepción en Universidades andaluzas de estudiantes provenientes de otros países menos desarrollados.
- c) La mayor coordinación entre las Universidades para facilitar que los sistemas de acceso garanticen de forma efectiva el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad
- d) La adecuación de la capacidad del sistema universitario a la demanda social, de forma que la libre elección de los estudios pueda ser efectiva.
- e) La plena y más eficiente inserción laboral de los estudiantes titulados, fomentando para ello cuantos análisis de demanda, convenios con empresas o procesos de formación de postgrado puedan coadyuvar a ello.
- f) El asociacionismo, la participación y el espíritu cívico y solidario de los estudiantes como expresión de su formación integral y de la contribución de los estudios universitarios a la generación de una ciudadanía libre, crítica y democrática.
- g) La participación democrática de los estudiantes en los respectivos órganos de gobierno, representación y gestión de la Universidad.
- h) La participación en los procesos de evaluación de la calidad de la docencia recibida.
- i) Los mecanismos que faciliten la elección del profesorado por parte del alumnado.
- j) Contribuir a eliminar los obstáculos sociales por los que se puedan ver afectados los

estudiantes, atendiendo a situaciones especiales de discapacidad, marginación, exclusión o inmigración.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

1. Las personas usuarias de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), 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 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.

### **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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), 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, el responsable de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) 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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

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 Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Ver Anexo I (Directorio de Centros Académicos)

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

1. A los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Acceso al Campus de Fuentenueva: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22.

Acceso al Campus Centro: líneas U, 4, 5 y 6.

Acceso al Campus de Cartuja: C, U y 8.

Acceso al Campus de Aynadamar: 6, 9 y 22.

Acceso al Campus Ceuta: Plaza de la Constitución-Barriada del Morro

Acceso al Campus de Melilla: Línea 3 General Marina-Barrio del Real

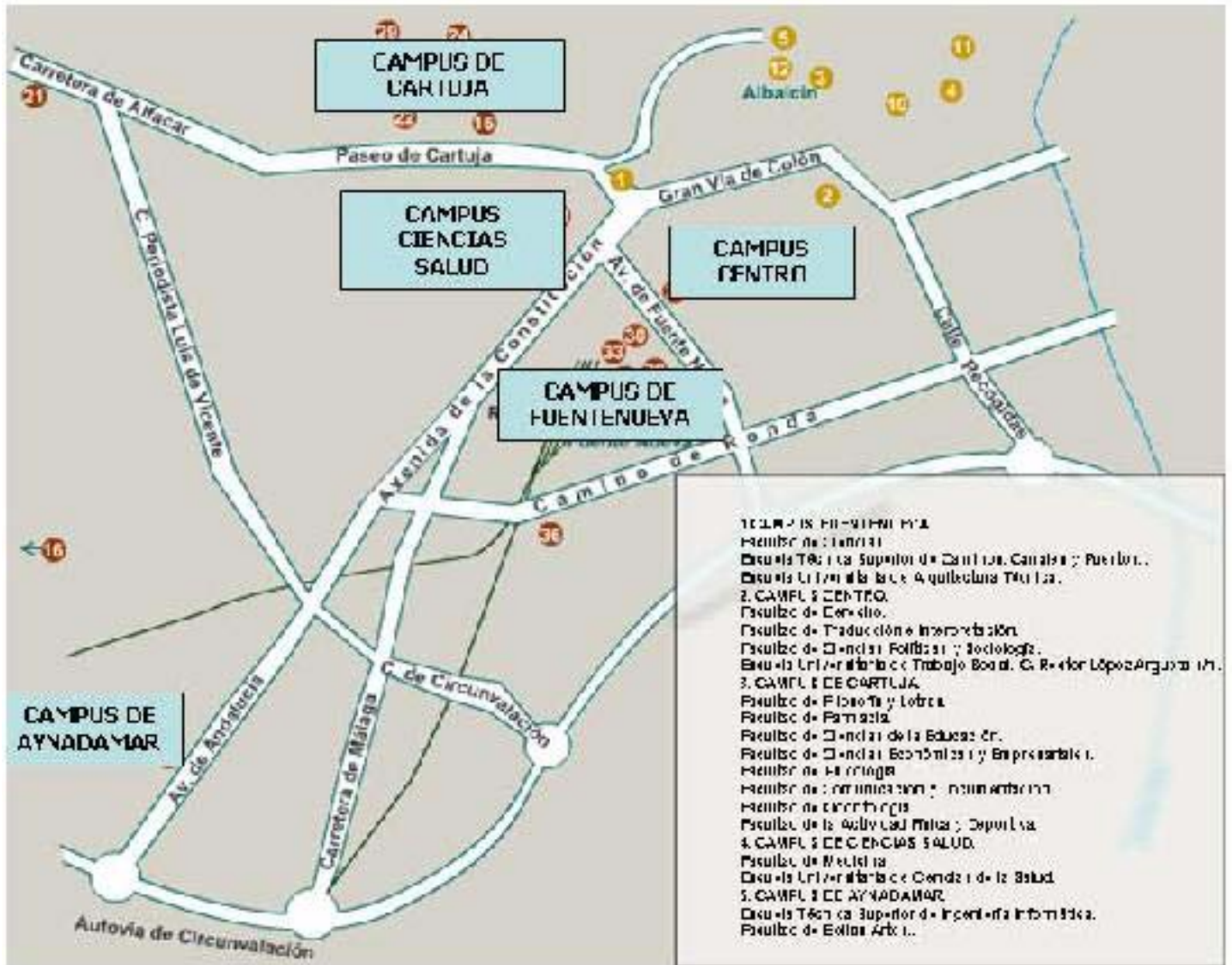
2 Plano de situación:



## A. Campus De Melilla Cb

Carretera Alfonso XIII 22, 52005 Melilla -  
035





- 101
- 102
- 103
- 104
- 105
- 106
- 107
- 108
- 109
- 110
- 111
- 112
- 113
- 114
- 115
- 116
- 117
- 118
- 119
- 120
- 121
- 122
- 123
- 124
- 125
- 126
- 127
- 128
- 129
- 130
- 131
- 132
- 133
- 134
- 135
- 136
- 137
- 138
- 139
- 140
- 141
- 142
- 143
- 144
- 145
- 146
- 147
- 148
- 149
- 150
- 151
- 152
- 153
- 154
- 155
- 156
- 157
- 158
- 159
- 160
- 161
- 162
- 163
- 164
- 165
- 166
- 167
- 168
- 169
- 170
- 171
- 172
- 173
- 174
- 175
- 176
- 177
- 178
- 179
- 180
- 181
- 182
- 183
- 184
- 185
- 186
- 187
- 188
- 189
- 190
- 191
- 192
- 193
- 194
- 195
- 196
- 197
- 198
- 199
- 200



## **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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Actualizar, como mínimo una vez al mes, la información ofrecida a través de los diversos canales de comunicación (página web, tableros de anuncios, etc.)
2. Iniciar los trámites para resolver 99% de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los espacios y recursos en un plazo de un día hábil.
3. Notificar 90% de las resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios antes del 31 de enero.
4. Tener disponibles el 100% de las certificaciones personales en un plazo máximo de cuatro días hábiles desde su solicitud, en el caso de alumnos incluidos en la base de datos.
5. Entregar el 100% de certificados de expedición del título en el momento de la justificación de su abono por la persona solicitante.
6. Remitir el 100% de los certificados académicos oficiales a las Universidades de destino antes del 31 de enero.
7. Tramitar las facturas autorizadas por el responsable de gasto, que no presenten incidencias en un plazo no superior a veinte días desde su recepción.
8. Distribuir el 90% de los documentos registrados en un plazo máximo de un día hábil.

### **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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éstos Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías):

1. Número de veces que se actualiza la información
2. Porcentaje de incidencias tramitadas dentro del plazo establecido
3. Porcentaje de resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios notificadas a los interesados antes del 31 de enero
4. Porcentaje de certificaciones personales disponibles en el plazo establecido
5. Porcentaje de certificados de expedición del título entregados en el plazo establecido
6. Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido
7. Número de reparos formulados por la Intervención en relación con el total de facturas tramitadas
8. Porcentaje de documentos registrados distribuidos en el plazo establecido

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

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

De 9 a 14 horas.

Horario de apertura de los Centros: de 8 a 22 horas (excepto períodos vacacionales)

#### I.II. Otros datos de interés:

La Unidad Funcional Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) esta certificada en base a la norma ISO9001:2008, con el siguiente alcance: "Atención al Usuario, Gestión Académica, Gestión Económica, Gestión de Espacios y Recursos y Registro". Fecha de validez: 28 de Enero de 2009.-La Universidad de Granada está en posesión del certificado UNE-EN-ISO 14001 MEDIO AMBIENTE, con número ES08/5000. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".-Para ver el mapa de situación de los distintos centros académicos, se puede consultar la Web de la Unidad Funcional en el siguiente enlace: <http://www.ugr.es/~ufcentrosacademicos/>.

#### Anexo I

##### GRANADA

Facultad de Bellas Artes

Avda. Andalucía, s/n, Edificio Aynadamar, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243819-958243815

Fax: 958242975

Correo electrónico: [arte6@ugr.es](mailto:arte6@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/fbbaa/>

Facultad de Ciencias

Campus Universitario de Fuentenueva, Avda. Severo Ochoa, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243372-958243379

Fax: 958246387

Correos electrónicos: [decacien@ugr.es](mailto:decacien@ugr.es) [gestcien@ugr.es](mailto:gestcien@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/decacien/>

[Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte](#)

Carretera de Alfacar, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958244353-958244359

Faxes: 958249428-958244360

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

<http://deporte.ugr.es/>

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfono: 958243730

Fax: 958243729

Correos electrónicos: [secretariaeconomicas@ugr.es](mailto:secretariaeconomicas@ugr.es) [decanatoeconomicas@ugr.es](mailto:decanatoeconomicas@ugr.es)

<http://fccee.ugr.es/>

Facultad de Ciencias de la Educación

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958242944-958243999

Fax: 958242946

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

<http://www.ugr.es/local/dcceduc/>

[Facultad de Ciencias Políticas y Sociología](#)

C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958248371-243092

Fax: 958244119

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

<http://www.ccpolsoc.com/>

[Facultad de Ciencias del Trabajo](#)

Edificio San Jerónimo, C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958244395-958249401

Fax: 958244397

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

<http://citrab.ugr.es/>

#### Facultad de Comunicación y Documentación

Colegio Máximo, Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958246252-958243984

Fax: 958243945

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

<http://www.ugr.es/local/fbd/>

#### Facultad de Derecho

Plaza de la [Universidad](#), 1, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243443-958243446

Fax: 958243489-958241917

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

<http://www.ugr.es/local/wderecho/>

#### Facultad de Farmacia

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243921-958243923

Fax: 958246241

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

<http://farmacia.ugr.es/>

#### Facultad de Filosofía y Letras

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243567

Fax: 958242851



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

<http://www.ugr.es/local/letras/>

#### Facultad de Medicina

Avda. de Madrid, 11, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243505-958243503

Fax: 958291834

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

<http://www.ugr.es/local/facmed/>

#### Facultad de Odontología

Colegio Máximo, Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243812

Fax: 958243795

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

<http://www.ugr.es/local/odonto/>

#### Facultad de Psicología

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243773-958243165

Fax: 958243774

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

<http://www.ugr.es/local/psicolo>

#### Facultad de Traducción e Interpretación

C/ Puentezuelas, 55, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243469-958242877

Fax: 958243468

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

<http://www.ugr.es/local/factrad/>

[E.T.S. de Arquitectura](#)

Autopista de Badajoz, 38, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958244345-958242872

Fax: 958246115

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

<http://www.ugr.es/~etsarqui>

[E.T.S. de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos](#)

Campus Universitario de Fuentenueva

Edificio Politécnico, C/ Severo Ochoa, s/n, 18071- [Granada](#)

Teléfonos: 958249466-958244149

Fax: 958244148

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

<http://www.ugr.es/local/ecaminos/index.htm>

E.T.S. de Ingenierías Informática y de Telecomunicación

C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958242802

Fax: 958242801

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

<http://etsiit.ugr.es>

E.U. de Arquitectura Técnica

Campus Universitario Fuentenueva, C/ Severo Ochoa, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos958243107-958243106

Fax: 958243104

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

<http://arqtec.ugr.es/>

E.U. de Ciencias de la Salud

Avda. de Madrid, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243501-958243552

Fax: 958248904

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

<http://www.ugr.es/local/ccsalud/>

E.U. de Trabajo Social

Edificio San Jerónimo, C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-[Granada](#)

958243096-958243097

Fax: 958243076

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

<http://www.ugr.es/local/eutrasoc/>

E.U. de Enfermería (S.A.S.) "Virgen de las Nieves"

Avda. de las Fuerzas Armadas, 2, 18014-[Granada](#)

Teléfonos: 958 020022-958 020168

Fax: 958 020132

Correo electrónico: [sec\\_eue.hvn.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:sec_eue.hvn.sspa@juntadeandalucia.es)

E.U. de Profesorado de E.G.B. "La Inmaculada"

Crta. de Murcia, s/n, 18010-[Granada](#)

Teléfonos: 958205861

Fax: 958287469

CEUTA

Facultad de Educación y Humanidades de Ceuta

C/ El Greco, 10, 51002-Ceuta

Teléfonos: 956526100

Fax: 956526117

Correo electrónico: [ceusec2@muralla.ugr.es](mailto:ceusec2@muralla.ugr.es)

<http://www.ugr.es/~w3ceuta/>

[E.U. de Enfermería Cruz Roja "F. González Azcune" de Ceuta](#)

Paseo de la Marina, 116, 51001-Ceuta

Teléfonos: 956519345

Fax: 956516519

<http://www.ugr.es/local/eueceuta/eueceuta.html>

MELILLA

[Facultad de Educación y Humanidades de Melilla](#)

Ctra. Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla

Teléfonos: 952698700

Fax: 952691170

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

<http://www.ugr.es/local/faedumel/>

[E.U. de Ciencias Sociales de Melilla](#)

Ctra. Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla

Teléfonos: 952698700

Fax: 952691248

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

<http://www.ugr.es/local/eues/>

[E.U. de Enfermería de Melilla](#)

C/ Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla

Teléfonos:952698700

Fax: 952691170