

Carta de servicios

Centros académicos

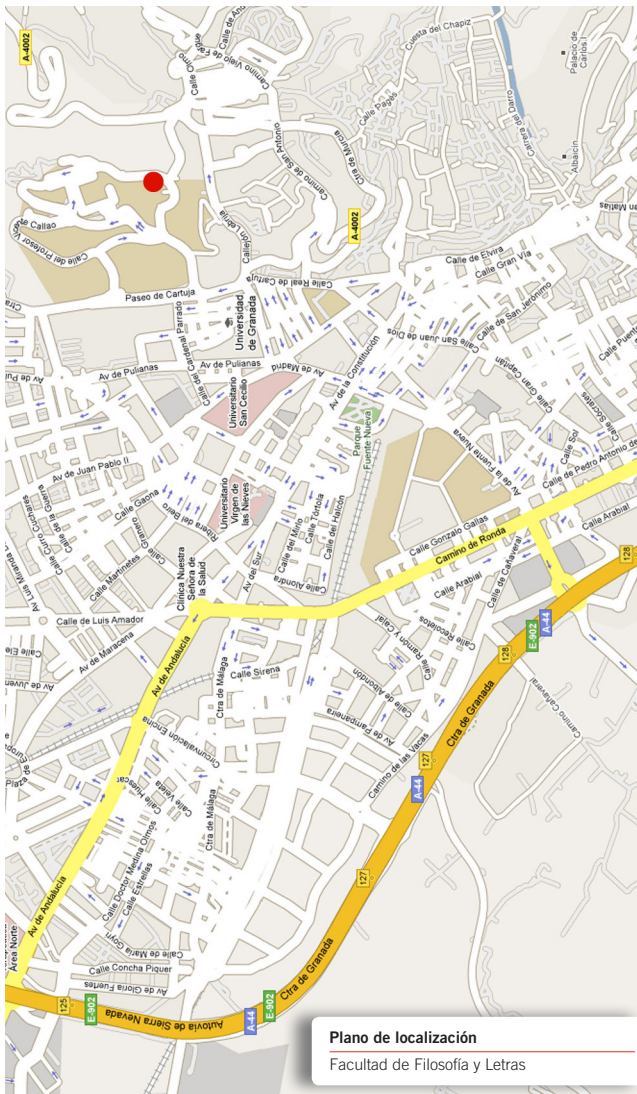
Facultad de Filosofía y Letras

Periodo 2012-2013



ugr

Universidad
de Granada



Misión

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

• Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Facultad de Filosofía y Letras

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada

Teléfonos: 958 243 567

Conserjería: 958 243 559

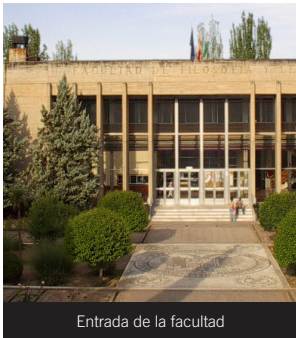
Fax: 958 242 851

Correo electrónico: secretarialetras@ugr.es

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

• Formas de acceso y transporte

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



Entrada de la facultad



Estudiantes en el interior 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, tablones 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. Homologación de Títulos. Equivalencia de estudios.
4. Asuntos económicos.
5. Registros auxiliares del Registro General de la Universidad de Granada en todos los Centros.

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

1. Garantizar que la información ofrecida por los Centros a través de los diversos canales de comunicación es actualizada al menos una vez al mes.
2. 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.
3. Notificar 90% de las resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios antes del 31 de enero.
4. 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.
5. Entregar el 100% de certificados de expedición del título en el momento de la justificación de su abono por la persona solicitante.

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

6. Remitir el 95% de los certificados académicos oficiales a las Universidades de destino antes del 31 de enero.
7. Tramitar el 95% de las facturas autorizadas por el Responsable de Gasto que no presenten incidencias en un plazo no superior a 15 días desde su aprobación.
8. Distribuir el 90% de los documentos registrados en un plazo máximo de un día hábil.
9. 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.

Indicadores

Nuestros indicadores de calidad:

1. Número de actualizaciones de información registradas en la hoja de cálculo.
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. Porcentaje de facturas tramitadas dentro del plazo establecido.
8. Porcentaje de documentos registrados distribuidos en el plazo establecido.
9. Porcentaje de los títulos puestos a disposición de los estudiantes dentro del plazo establecido.

Tus derechos

Las personas usuarias de la Facultad de Filosofía y Letras 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 www.ugr.es/local/inspec/impreso.htm

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 10 de 17 de enero de 2012)

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Diseño y maquetación

Gabinete de Comunicación, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

