

Carta de servicios

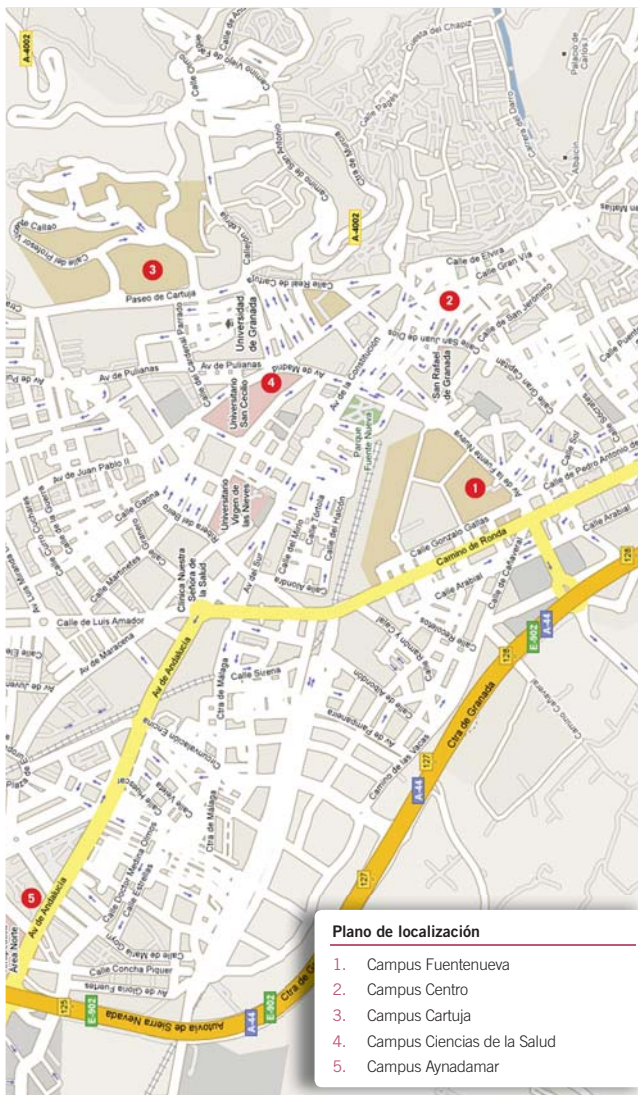
# Unidad de Departamentos

Periodo 2016-2017



*ugr*

Universidad  
de Granada



### Misión del servicio:

Los departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada tienen como misión realizar las funciones de cooperación, información, asesoramiento, control y tramitación administrativa, derivadas de las competencias que les son atribuidas por la legislación vigente.

### • Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

- Campus Fuentenueva
- Campus Centro
- Campus Cartuja
- Campus Ciencias de la Salud
- Campus Aynadamar

### • Dirección telemática:

*Centros:* <http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es>

*Departamentos:* <http://www.ugr.es/pages/departamentos>

*Unidades de Atención Departamental:* <http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es/pages/estructura-localizacion-y-horario/localizacion>

### • Formas de acceso y transportes:

Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

**Campus Universitario Aynadamar:** Líneas urbanas N2, N3 y U1 (Consultar <http://www.transportesrober.com/> para posibles modificaciones en las líneas)

**Campus Universitario de Cartuja:** Líneas urbanas U1, U2, U3 y N7

**Campus Universitario de Fuentenueva:** Líneas urbanas U2, U3, C6 y SN1

**Campus Universitario de la Salud:** Líneas urbanas SN4 y U3

**Campus Universitario en la zona centro de Granada:** Líneas urbanas: LAC, C1, C2, C6, N7, N8, U2, U3 y SN1.

Más información en la empresa de transportes Rober: <http://www.transportesrober.com/>

## Servicios

---

### Servicios que prestamos:

1. Atención a las personas usuarias de la unidad y gestión de la información.
2. Gestión del presupuesto asignado a los distintos centros de gasto adscritos al Departamento:
  - Gestión de compras.
  - Tramitación de facturas.
  - Liquidación de indemnización por razón del servicio.
  - Informar sobre la ejecución del presupuesto de cada centro de gasto.
3. Cooperación, información, asesoramiento y tramitación administrativa de la actividad académica.

## Compromisos

---

### Nuestros compromisos de calidad:

1. Publicar los horarios de tutorías en el 90% de los Departamentos en su tablón de anuncios y/o en la web de cada Departamento al inicio de cada curso (durante el mes de octubre)
2. Tramitar el 90% de las facturas en un plazo máximo de 8 días laborables desde la fecha en que esta cumple con los requisitos para su tramitación (excepto en período de cierre y apertura del ejercicio económico)
3. Tramitar el 90% de las indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo de 10 días laborables desde la fecha en que éstas cumplen con los requisitos para su tramitación (excepto en período de cierre y apertura del ejercicio económico)
4. Tramitar el 90% de las facturas y anticipos asociados a indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo 10 días laborables desde la fecha en que éstas cumplen con los requisitos para su tramitación (excepto en período de cierre y apertura del ejercicio económico)

**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 Departamentos que tienen expuesto en su tablón de anuncios y/o web el horario de tutorías del profesorado
2. Porcentaje de las facturas tramitadas en un plazo máximo de 8 días laborables desde que cumplen todos los requisitos
3. Porcentaje de indemnizaciones por razón del servicio tramitadas en un plazo máximo de 10 días laborables desde que se cumplen todos los requisitos.
4. Porcentaje de facturas y anticipos asociados a indemnizaciones por razón del servicio tramitadas en un plazo máximo de 10 días laborables desde que se cumplen todos los requisitos.

### Las personas usuarias de la Unidad Departamentos de la Universidad de Granada tienen derecho a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- 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.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- Formular sugerencias para la mejora del servicio.
- Colaborar activamente para el buen funcionamiento de los Departamentos y Unidades de Atención Departamental.

## Horarios

---

### Horario de apertura y atención al público:

- Como norma general, el horario de atención al usuario será desde las 9:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes.

## Sugerencias

---

### Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en los Departamentos 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](http://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](http://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso_quejas)

## Versión íntegra

---

El presente texto de la Carta de Servicios de la Unidad Departamentos 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)



Interior del Edificio Politécnico de la Universidad de Granada

## **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

