

Carta de servicios

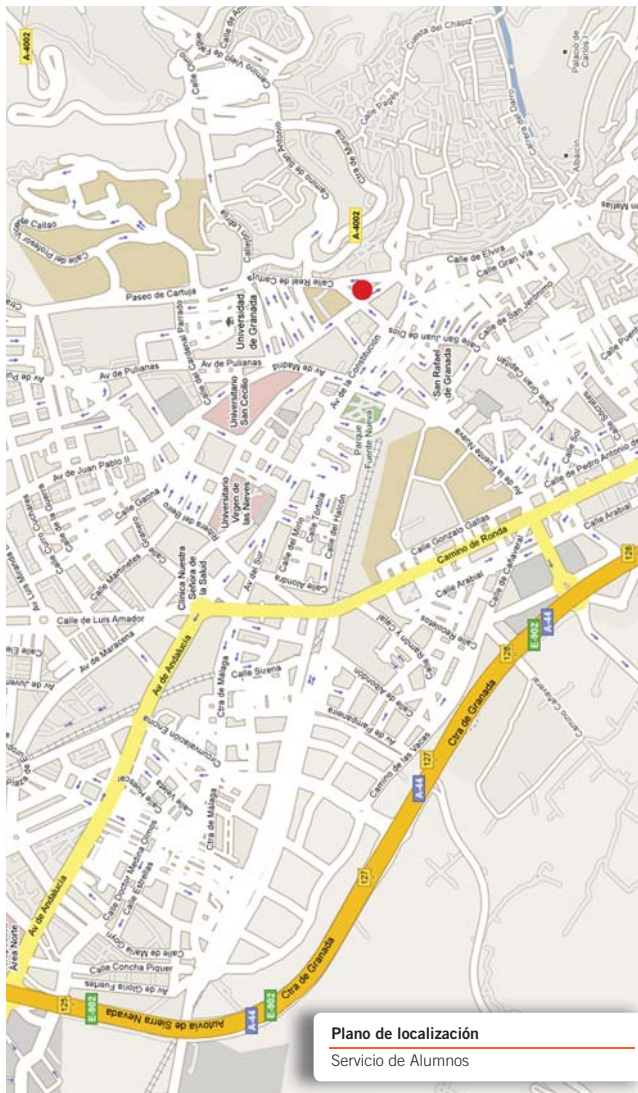
# Servicio de Alumnos

Periodo 2016-2017



*ugr*

Universidad  
de Granada



## Plano de localización

Servicio de Alumnos

### Misión del servicio:

El Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada tiene como misión la coordinación y gestión de los procedimientos y actuaciones relacionados con el acceso y la admisión a la Universidad, además de atender las demandas del alumnado incluidas en su ámbito competencial, así como los asuntos relacionados con otras entidades de la Comunidad Universitaria.

### Servicio de Alumnos:

**Complejo Administrativo Triunfo:** Cuesta del Hospicio s/n 18071, Granada.

**Centralita de teléfono:** 958 24 30 23

**Fax:** 958 24 30 26

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

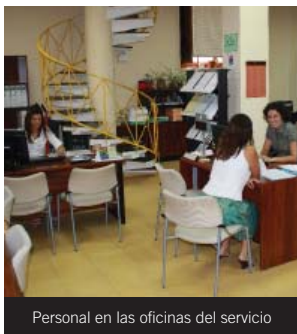
**Página WEB:** <http://serviciodealumnos.ugr.es>

### Formas de acceso y transportes:

**Líneas:** LAC. Parada 1504 "Padre Suárez".  
LAC, C2, N7, N8. Parada 1424 "Triunfo"  
C1. Parada 1106 "Hospital Real"  
U2. Parada 1481 "Divina Pastora"



Entrada del servicio, en el Complejo Triunfo



Personal en las oficinas del servicio

## Servicios

---

### Servicios que prestamos:

1. Gestionar la realización de las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU) para el alumnado procedente del 2º curso de Bachillerato LOE y 2º curso de CFGS, para mayores de 25, 40 y 45 años, conforme a la normativa aplicable.
2. Recepcionar, comprobar y validar las solicitudes de admisión de estudiantes (solicitudes de Preinscripción) para el ingreso en los títulos de grado.
3. Gestionar el proceso de traslado de expedientes de acceso de aquellos estudiantes que, habiendo realizado la Prueba de Acceso en la Universidad de Granada, han obtenido plaza en la misma o en cualquier otra Universidad del Estado Español.
4. Tramitar las demandas de gestión académica de los estudiantes incluidos en su ámbito competencial, así como los asuntos relacionados con otras entidades de la Comunidad Universitaria.
5. Atender a las demandas de las personas usuarias relacionadas con los procesos gestionados por este Servicio a través de los distintos canales de comunicación.

## Compromisos

---

### Nuestros compromisos de calidad:

1. Enviar en los dos días siguientes laborables a la publicación de las calificaciones, preferentemente usando medios electrónicos, el 95% de las papeletas de calificaciones de la Prueba de Acceso (Selectividad) a las personas con calificación de APTO. En el caso de fallos del sistema, se enviarán a los centros de Bachillerato o CFGS, en un plazo máximo de cinco días laborables desde la publicación de las notas.
2. Enviar el 95% de las papeletas de resultados obtenidos en las pruebas de acceso a la universidad para mayores de 25 años, por medios electrónicos, siempre y cuando se disponga de su correo electrónico, en el plazo de 5 días laborables desde la publicación de las notas.

## Compromisos

3. Resolver al menos el 90% de las incidencias administrativas surgidas durante los días de celebración de la prueba de Acceso (Selectividad), dentro de ese mismo periodo de tiempo.
4. Remitir por correo electrónico el 90% de las adjudicaciones establecidas por la Comisión del Distrito Único Universitario Andaluz, a los centros académicos universitarios, antes de las 10:00h del día de su publicación.
5. Tramitar el 90% de las solicitudes de Traslado de expedientes recibidas en el primer semestre del año, en un plazo máximo de 20 días laborables.
6. Responder el 95% de las solicitudes de información por correo electrónico, correspondiente al Servicio de Alumnos, en un plazo máximo de 5 días laborables.

**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.**

## Indicadores

### **Nuestros indicadores de calidad:**

1. Porcentaje de papeletas de calificación remitidas en plazo al alumna-do usando medios electrónicos o enviadas a los centros.
2. Porcentaje de papeletas remitidas en plazo.
3. Porcentaje de incidencias resueltas durante los días de examen.
4. Porcentaje de adjudicaciones remitidas por correo electrónico el día de la publicación, antes de la hora establecida.
5. Porcentajes de solicitudes de traslado de expediente resueltas en el plazo establecido.
6. Porcentaje de correos electrónicos contestados en el plazo máximo de 5 días laborables.

## Tus derechos

---

### Las personas usuarias del Servicio de Alumnos 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. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
9. Acceder a la documentación en tramitación con el fin de rectificar o cancelar datos inexactos o incompletos.
10. Presentar quejas sobre los servicios prestados por la Unidad.

## Horarios

---

### Horario de apertura y atención al público:

- De lunes a viernes, de 9 a 14 h.

### Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Alumnos 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)

**El presente texto de la Carta de Servicios del Servicio de Alumnos 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

