

Carta de servicios

Servicio de Asistencia Estudiantil

Periodo 2016-2017

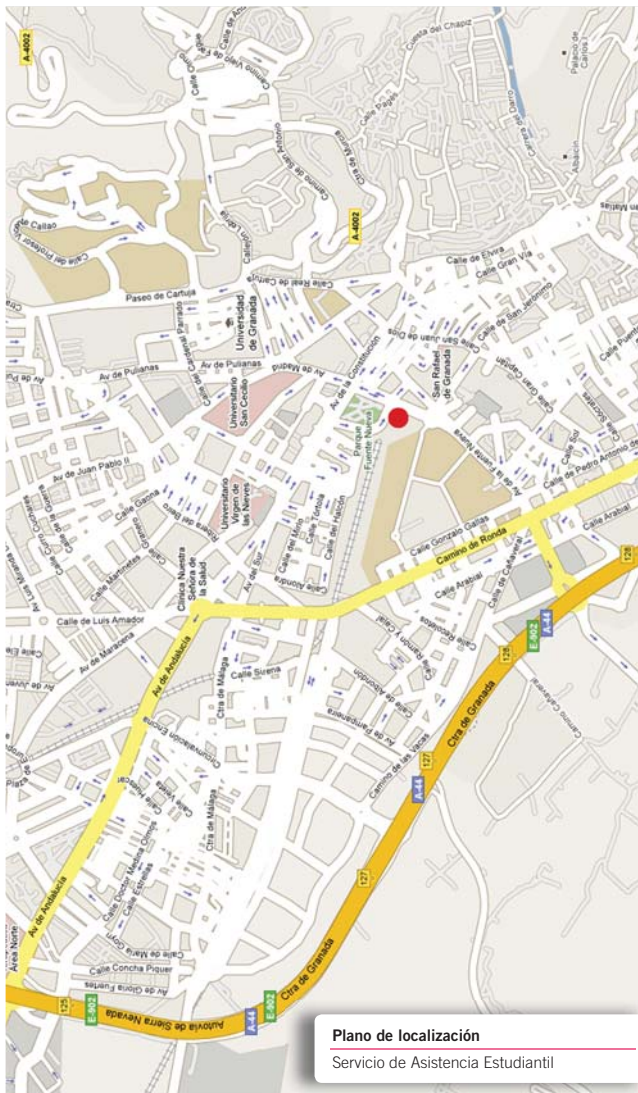


ugr

Universidad
de Granada



Servicio de
Asistencia Estudiantil



Plano de localización

Servicio de Asistencia Estudiantil

Misión del servicio:

El Servicio de Asistencia Estudiantil (SAE) tiene como misión contribuir a la resolución de los diferentes problemas que afectan al alumnado durante su estancia en la Universidad a través de la gestión de programas de apoyo a la comunidad estudiantil, así como de cooperación con la sociedad: atención social, alojamiento, asesoramiento jurídico, movilidad nacional y gestión de incidencias del credibús universitario.

Servicio de Asistencia Estudiantil

Dirección:

Dirección postal: Servicio de Asistencia Estudiantil
C/Severo Ochoa s/n. Ed. Comedores Universitarios. CP/18071.

Teléfono: 958 243 138.

Fax: 958 243 134.

Dirección Web: <http://ve.ugr.es/pages/sae>

Correo electrónico: asistestud@ugr.es

Formas de acceso y transporte

- Líneas: N1 y N3 (Marín Ocete / Comedores Universitarios)
- Líneas: U2, U3, C6, SN1, SN3 y SN5 (Severo Ochoa / Comedores Universitarios)



Entrada del Servicio de Asistencia Estudiantil



Oficinas del SAE de la UGR

Servicios

Servicios que prestamos:

1. Gestión de programas de Movilidad Nacional
2. Atención social personalizada al alumnado que se encuentra en situación de dificultades económicas, familiares o sociales
3. Servicio de búsqueda de alojamiento, facilitando asesoramiento e información tanto al alumnado como a propietarios/as y ofertantes
4. Atención al alumnado con discapacidad, a través de la gestión de ayudas, programas especializados y seguimiento de las actuaciones particulares que se deriven
5. Asesoramiento jurídico e información al alumnado sobre derechos y obligaciones en materia académica, social, civil, etc.
6. Información y tramitación de las peticiones de Asistencia Sanitaria al alumnado procedente de países no pertenecientes a la UE.
7. Gestión de incidencias del Credibús Universitario.

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

1. Garantizar que el 90% del estudiantado Sicue IN** que figuran en los impresos B* son dados de alta en la base informática en el plazo máximo de 10 días laborables desde que se recibe dicho documento, en cada curso académico.
2. Publicar la convocatoria anual Sicue en menos de 4 días laborables después de la firma del responsable institucional.
3. Resolver en un plazo máximo de 4 días hábiles el 95% de las demandas de información de los Servicios de Alojamiento planteadas.
4. Garantizar la concesión del 90% de las demandas de apoyo establecidas en el programa de intervención social al alumnado con discapacidad.

**Impreso B: relación de estudiantes Sicue entrantes en cada curso académico*

*** Sicue IN: alumnos de movilidad nacional que vienen a estudiar a la Universidad de Granada (nomenclatura usada tanto en movilidad nacional como en internacional).*

Nuestros indicadores de calidad:

1. Porcentaje de estudiantes dados de alta en la base en un plazo máximo de 10 días hábiles.
2. Número de días hábiles transcurridos en la publicación de la Convocatoria anual Sicue desde la firma del responsable institucional.
3. Porcentaje de consultas de los servicios de alojamiento resueltas en un plazo máximo de 4 días hábiles.
4. Porcentaje de atenciones cubiertas a estudiantes con discapacidad.

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.

Las personas usuarias del Servicio de Asistencia Estudiantil 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. Recibir información de los servicios de su interés y del estado de tramitación de los procedimientos a los que tenga la condición de interesados de forma presencial y telemática.

Derechos

Las personas usuarias del Servicio de Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada tienen derecho a:

9. Recibir servicios de calidad.
10. Disponer de buzón de Quejas/ Sugerencias.
11. Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas.
12. Obtener el derecho general a la igualdad de oportunidades mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización.

Horarios

Horario de apertura y atención al público:

- El horario de atención al público en información presencial es de lunes a viernes desde las 9:00 a las 14:00 horas (excepto festivos).
- El horario de atención al público en información telemática será de lunes a viernes desde las 9:00 a las 14:00 horas (excepto festivos)

Sugerencias y reclamaciones:

1. Las personas usuarias del Servicio de Asistencia Estudiantil, 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 el Servicio de Asistencia Estudiantil, 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 el Servicio de Asistencia Estudiantil 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

Versión íntegra

El presente texto de la Carta de Servicios de Asistencia Estudiantil 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

