UNIVERSIDAD DE GRANADA

Facultad de Filosofía y Letras

Carta de Servicios

Presentación

Durante los últimos años la Universidad de Granada ha venido impulsando la elaboración de Cartas de Servicios en las unidades de gestión que la componen.

Las cartas de servicios tienen como propósito el establecimiento y cumplimiento de una serie de compromisos relacionados con la prestación del servicio ofrecido por cada unidad. Su propia definición implica que se constituyan como un elemento dinámico, sujeto a los continuos cambios del entorno universitario y que debe ser continuamente revisado para adecuarlo a las expectativas reales y necesidades reales de los grupos de interés de la UGR.

El Protocolo de Cartas de Servicio en la UGR regula la sistemática de elaboración, aprobación y seguimiento de las cartas de servicio de la Universidad de Granada.

Enlace al Protocolo de Cartas de Servicio

Catálogo Cartas de Servicios

En el Consejo de Gobierno de 25 de noviembre de 2019 fueron aprobadas las nuevas **Cartas de Servicios para el período 2020/2021**. Las cuales pueden ser consultadas en los siguientes enlaces:

- **Cartas de Servicios 2020/2021:**
  - Carta de Servicios Académicos al Estudiantado (pdf)
  - Carta de Servicios Académicos y de Investigación al PDI (pdf)
  - Carta Universitaria de Servicios Institucionales (pdf)
  - Carta de Servicios Internos al Personal (pdf)
  - Carta de Servicios Sociales al Estudiantado (pdf)
  - Carta de Servicios Sociales al Personal (pdf)
  - Carta de Servicios a Agentes Externos (pdf)

Evaluación del cumplimiento. Compromiso

Periódicamente se realiza un proceso de seguimiento de Cartas de Servicios con el objetivo de reflexionar no sólo sobre el cumplimiento de estándares de calidad, sino también sobre su impacto en los grupos de interés, puesto que una unidad puede

Copyright© 2026 Universidad de Granada

cumplir con los estándares asociados a los compromisos establecidos en su Carta de Servicios, pero que éstos no respondan a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

El análisis de los resultados obtenidos en este proceso continuo de seguimiento permite a las unidades actualizar el contenido de las Cartas de Servicios y dar un paso más en el acercamiento de los servicios prestados a las expectativas de los grupos de interés.

Preguntas Frecuentes

1. ¿Qué es una Carta de Servicios?

La Carta de Servicios es un documento que tiene como objetivo acercar los servicios públicos a la ciudadanía, explicando:

- Los servicios ofrecidos
- Los derechos de los usuarios
- Los niveles de calidad alcanzados

En relación a los niveles de calidad alcanzados, se definen una serie de compromisos en relación al servicio prestado. (por ejemplo: RENFE se compromete a devolver el dinero del billete si el AVE Madrid-Sevilla llega con retraso).

Las Cartas de Servicios son aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada y son publicadas en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada.

2. ¿Cuál es la estructura de las Cartas de Servicios de la UGR?

Las Cartas de Servicios de la UGR se despliegan en los siguientes apartados:

- Datos de carácter general
  - I. Datos identificativos
    - I.I. Datos identificativos de la Universidad de Granada
    - I.II. Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria
    - I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios
    - I.IV. Formas de colaboración y participación con la Universidad de Granada
  - II. Servicios
    - II.I. Relación de Servicios prestados
    - II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada
  - III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios
    - III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios
    - III.II. Obligaciones los usuarios y usuarias de los servicios.
  -

Copyright© 2026 Universidad de Granada

        - IV. Sugerencias y quejas
            - IV.I. Sugerencias y Quejas
            - IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas
            - IV.III. Tramitación
        - V. Direcciones y formas de acceso
        - V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas
        - V.II. Formas de acceso y transporte (incluir plano de situación)
        - V.III. Horarios de atención al público
- Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable
    - I. Compromisos de calidad
    - II. Indicadores
- Datos de carácter complementario
    - I. Administración electrónica de la Universidad de Granada
    - II. Protección de datos de carácter personal en la Universidad de Granada
    - III. UGR Transparente: Acceso a datos abiertos
    - IV. Otros datos de interés

3. ¿Las Cartas de Servicios se pueden modificar?

Sí, la Carta de Servicios es un documento dinámico que debe revisarse periódicamente para adaptar su contenido a las necesidades y expectativas de los usuarios.

En especial, se debe realizar un análisis del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos para posteriormente realizar los ajustes convenientes en la Carta de Servicios.

El seguimiento de las Cartas de Servicios de la UGR se realizará de la siguiente forma:

- Seguimiento de Compromisos: primer trimestre de cada año.
- Informe de Seguimiento sobre la Estructura y Contenido de la Carta de Servicios: cada dos años.

Copyright© 2026 Universidad de Granada