

# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

(aprobada en Consejo de Departamento de 20 de octubre de 2015)

**DEPARTAMENTO DE CIENCIA POLÍTICA Y DE LA  
ADMINISTRACIÓN**

**UNIVERSIDAD DE GRANADA**



La Universidad de Granada tiene, entre sus principales preocupaciones, alcanzar un alto nivel de prestación de los servicios públicos a los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria. Su práctica se guía no sólo por las previsiones concretas de las normas legales sino también por los principios y buenos usos tanto en la gestión como en las demás servicios que ofrece.

Desde 2010 la firma de Contratos-Programa del Rectorado con los departamentos de la UGR ha promovido unas denominadas “Guías de buenas prácticas” en donde se deben recoger los compromisos de calidad y buen servicio en las relaciones de los Departamentos con los usuarios de sus servicios.

Estas guías -que han de promover una Administración moderna, democrática y servicial- tienen una naturaleza orientativa que trata de complementar las normas jurídicas.

Sus objetivos son:

- A) Aproximar el Departamento al estudiantado y demás miembros de la comunidad universitaria y garantizar una mejor calidad en su actividad.
- B) Informar a los miembros del Departamento de manera detallada de las reglas de conducta a seguir en el trato con el público y que no se reflejan en la normativa universitaria.
- C) Poner en conocimiento de los usuarios la conducta que previsiblemente deben esperar en su trato con el Departamento.

## **ORIENTACIONES GENERALES:**

### **Principio general**

En sus relaciones con los miembros de la comunidad universitaria y usuarios en general, el Departamento de Ciencia Política y de la Administración, tratará de ajustar su actuación a los principios y reglas generales establecidos en esta “Guía de Buenas Prácticas”.

### **Naturaleza orientativa**

La Guía tiene naturaleza orientativa. Sus previsiones no pueden ser alegadas como de cumplimiento obligatorio frente a la Administración universitaria. La Guía es un compromiso de mejora permanente que complementa al Reglamento del Departamento y demás normativa universitaria.

### **Acceso público a la Guía.**

El Departamento de Ciencia Política y de la Administración adoptará las medidas necesarias para garantizar que esta Guía reciba amplia difusión entre los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria.

En concreto, garantizará su publicidad mediante copias impresas con su texto completo y a través de la página del Departamento en Internet:

*<http://www.ugr.es/~dptocpolitica>*

El Departamento facilitará una copia de la Guía a cualquier miembro de la comunidad universitaria que lo solicite.

### **Revisión**

La Guía será revisada cada dos años a partir de su aprobación.

## **I. UTILIZACIÓN DE RECURSOS**

### **1. Fotocopiadora:**

- a) Compromiso de hacer las fotocopias a doble cara siempre que el destino de éstas así lo permita.
- b) Compromiso de no fotocopiar documentos innecesarios.
- c) El Departamento se compromete a financiar las copias de tesis doctorales o proyectos docentes solo si se realizan a doble cara.
- d) Compromiso de reciclado de tóner.

## **2. Papel:**

Compromiso de reciclar todo el papel innecesario.

## **3. Ahorro de energía:**

- a) Compromiso de uso adecuado del aire acondicionado, calefacción, iluminación y equipos informáticos.
- b) Ascensor: compromiso de uso mínimo del mismo.

## **II. PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO**

- a) Todas las comisiones y órganos tendrán una composición equilibrada (mínimo 40 % de uno y otro sexo) siempre que sea posible.
- b) El Departamento facilitará la conciliación de la vida laboral y familiar mediante el "Plan de Conciliación Familiar" aprobado en su día por el Departamento.
- c) Todos los documentos públicos emitidos por el Departamento, sus diferentes órganos y su profesorado se ceñirán a las instrucciones recogidas en la "Guía de Lenguaje No Sexista" publicada por la Universidad de Granada.

## **III. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **1. Economía:**

- a) Publicidad de presupuestos y cuentas.
- b) Informar a los miembros del Departamento de la compra de todo material no fungible (bibliografía, mobiliario, material informático, decoración...) así como su destino.
- c) Racionalización del consumo de material fungible y uso del teléfono.

### **2. Información:**

- a) Compromiso de proporcionar la documentación solicitada al Departamento en un plazo no superior a 72 horas.

- b) Compromiso de resolver las solicitudes de convalidaciones en un plazo no superior a una semana.
- c) En aquellos casos en que el procedimiento administrativo no competa al Departamento, se informará al alumnado de cuáles son los órganos competentes a los que han de dirigirse.
- d) Compromiso de actualización regular de la página web del Departamento.
- e) Las Actas de las reuniones de la Junta de Dirección se divulgarán entre los miembros del Consejo de Departamento. Así mismo, se garantizará el acceso público a dicha documentación previa solicitud.
- f) Existirá un buzón de quejas y sugerencias, tanto físico como en la página web del Departamento.
- g) El Departamento facilitará información actualizada sobre contenidos, profesorado y docencia sobre sus Másteres.

### **3. Señalización:**

- a) Adecuada información y señalización de los espacios, despachos y servicios del Departamento.
- b) Mantenimiento actualizado del directorio del profesorado y personal del Departamento que incluya los siguientes datos:
  - N.º de despacho
  - Ubicación del despacho
  - N.º de buzón
  - N.º de teléfono
  - Horarios de tutorías
  - E-mail

Habrá un directorio colectivo en la entrada del Departamento así como una identificación individualizada en la puerta de cada despacho.

- c) En la puerta de la Secretaría habrá de aparecer el horario de oficina, el n.º de teléfono, el n.º de fax y la dirección de correo electrónico.
- d) La Dirección y la Secretaría Académica contarán con una placa identificativa que incluirá el horario de atención al público.
- e) Señalización adecuada del tablón de información del Departamento, facilitando la localización rápida de las calificaciones y notas de exámenes.

#### **IV. INVESTIGACIÓN**

- a) Compromiso de presentar las tesis doctorales a los miembros del Departamento antes de su lectura. En todo caso este acto está desvinculado de su aprobación, si procede, por parte del Consejo del Departamento.
- b) Información y publicidad de las investigaciones llevadas a cabo así como de la producción científica.

#### **V. BUENAS PRÁCTICAS DOCENTES**

##### **1. Atención al alumnado:**

- a) Facilitar la comunicación con el alumnado a través del tablón de docencia de la asignatura en la web de la Universidad.
- b) El profesorado se compromete a atender vía telemática al estudiantado en disfrute de una beca de movilidad o sujetos al sistema de evaluación única que se encuentren fuera de la ciudad.
- c) El periodo de descanso vacacional del profesorado viene marcado por la UGR. Durante el mismo, el profesorado queda eximido de atender consultas realizadas vía telemática por el alumnado.
- d) Facilitar la revisión de exámenes publicando con antelación suficiente la fecha y lugar de la misma.
- e) Facilitar la asistencia a tutorías:
  - Aviso con antelación suficiente del aplazamiento o eventual suspensión de las tutorías y motivos de las mismas.
  - En caso de ausencia temporal durante una tutoría, notificar tanto la duración de la ausencia como la hora de inicio de la misma.
  - Posibilidad de que el alumnado solicite cita previa (con independencia de la obligada presencia durante el horario oficial de tutorías) para evitar demoras innecesarias.
- f) Salvo en los casos que se justifiquen, el profesorado responsable de la docencia habrá de estar presente en la realización y vigilancia de los exámenes.

## **2. Impartición de la docencia:**

- a) El Departamento se compromete a evitar el solapamiento innecesario del contenido de las asignaturas y mejorar la coordinación entre el profesorado. Para ello se programarán reuniones del profesorado que comparta materias similares a comienzos del curso. Igualmente, el profesorado del Departamento participará activamente en las labores de coordinación de grupos impulsada desde los centros.
- b) El profesorado no podrá ser sustituido en su docencia salvo en los casos que se atengan al régimen de sustituciones previsto por el Departamento.
- c) La docencia de las personas que disfruten de una beca de investigación no ha de ser sustitutiva de la docencia del profesorado, ha de atenerse al número de créditos establecidos en su *venia docendi* y debe ser acorde con su formación. Esta docencia ha de ser aprobada por el Departamento y debe estar prevista necesariamente en la Guía de la asignatura correspondiente.
- d) La docencia reglada y tutorías del profesorado del Departamento tendrán prioridad absoluta sobre cualquier otra actividad.
- e) En los casos de Evaluación Final Única, el profesorado se compromete a publicar con al menos 10 días de antelación el sistema de evaluación previsto y el material didáctico o documentación necesaria para la preparación del mismo.

## **VI. CORTESÍA**

- a) Los miembros del Departamento serán diligentes y correctos, en sus relaciones con las personas que usen los servicios del mismo. En las consultas personales, y al responder a la correspondencia, llamadas telefónicas y correo electrónico, el profesorado, PAS y demás miembros del Departamento serán diligentes y correctos, tratando de dar satisfacción a las cuestiones que se planteen.
- b) Si se produjera un error que afectase negativamente a los derechos o intereses reconocidos a los miembros de la comunidad universitaria en la presente Guía, y sin perjuicio de otras consecuencias, la persona responsable presentará sus excusas.