

**Pulse sobre el nombre de la Unidad Funcional para acceder al texto publicado en BOJA:**

UF01A BIBLIOTECAS

UF01B ARCHIVO

UF02 CSIRC

UF03 CENTROS

UF04B SECRETARÍA GRL.

UF04C COMUNICACIÓN

UF05 ECONÓMICA

UF06 PAS

UF07 PDI

UF08 HABILITACIÓN

UF09 GAS

UF10 ASISTENCIA EST.

UF11 BECAS

UF12 ALUMNOS

UF13 EMPLEO Y PRÁCTICAS

UF15 UCS

UF16 CIC

UF17 UNIDAD TÉCNICA

UF18 INVESTIGACIÓN

UF19A OTRI

UF20 RELACIONES

INTERNACIONALES

UF21 ESCUELA POSGRADO

UF23 SAG

UF24 CALIDAD

UF25 COMEDORES

UF26 DEPORTES

UF27 EXTENSIÓN

UF28 EDITORIAL

UF29 PREVENCIÓN

UF30 ORD. ACADÉMICA

UF31 RESIDENCIAS

UF33 SERVICIOS JURÍDICOS

UF34 DEPARTAMENTOS

UF35 LABORATORIOS

UF36 OCI

### 3. Otras disposiciones

#### UNIVERSIDADES

*RESOLUCIÓN de 21 de diciembre de 2015, de la Universidad de Granada, por la que se aprueban las modificaciones de las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada.*

Vistos los proyectos de modificación de las Cartas de Servicios elaborados por las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada y en el marco del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, en el ámbito de la Administración General del Estado y del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre –modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio–, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos, y en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 de este último Decreto,

#### D I S P O N G O

1.º Conforme a lo acordado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada de 18 de diciembre de 2015, ordenar la publicación de la presente Resolución, y las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada siguientes, y que se contienen en los Anexos adjuntos, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía:

1. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA
2. ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
3. CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE COMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
4. CENTROS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (CONSERJERÍAS Y SECRETARÍAS)
5. SECRETARÍA GENERAL
6. OFICINA DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
7. UNIDAD ECONÓMICA
8. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS Y DEL GABINETE DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
9. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR
10. HABILITACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL
11. GABINETE DE ACCIÓN SOCIAL
12. SERVICIO DE ASISTENCIA ESTUDIANTIL
13. SERVICIO DE BECAS
14. SERVICIO DE ALUMNOS
15. CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS
16. UNIDAD CENTRAL DE SERVICIOS
17. CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA
18. UNIDAD TÉCNICA
19. OFICINA DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
20. OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN
21. OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN UNIVERSITARIA AL DESARROLLO
22. ESCUELA INTERNACIONAL DE POSGRADO
23. SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES
24. UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA
25. COMEDORES UNIVERSITARIOS
26. CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS
27. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA
28. EDITORIAL UNIVERSITARIA
29. PREVENCIÓN
30. ORDENACIÓN ACADÉMICA Y ESTADÍSTICA
31. RESIDENCIAS DE INVITADOS Y COLEGIO MAYOR
32. SERVICIOS JURÍDICOS
33. DEPARTAMENTOS

- 34. LABORATORIOS
- 35. OFICINA DE CONTROL INTERNO

2.º Las presentes Cartas de Servicios de la Universidad de Granada tendrán efectos a partir del 1 de enero de 2016.

Granada, 21 de diciembre de 2015.- La Rectora, Pilar Aranda Ramírez.

## ANEXO I

### CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Biblioteca Universitaria adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada.

La Biblioteca Universitaria de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada.

La Biblioteca Universitaria de Granada tiene como misión la gestión de los recursos de información necesarios para que la Comunidad Universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, gestión, estudio, investigación y extensión universitaria, siendo su finalidad principal facilitar el acceso y la difusión a dichos recursos.

La Biblioteca Universitaria colabora en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos esenciales de la Universidad, llevando a cabo las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

La Biblioteca Universitaria de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Biblioteca Universitaria de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Página web: [http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_responde/index](http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde/index).
2. Correo-electrónico: [derechos@ugr.es](mailto:derechos@ugr.es).
3. Buzones de sugerencias existentes en las Bibliotecas de los Centros.
4. Comisión de la Biblioteca Universitaria.
5. Comisión de Biblioteca de Centros.
6. Escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca Universitaria o Bibliotecas de Centros.
7. Encuestas de opinión.

##### II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Biblioteca Universitaria de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Información, referencia y orientación.

Información sobre la Biblioteca, sus servicios y sus recursos.

Orientación personalizada en el uso de los recursos de información generales y específicos de cada área de conocimiento.

Asesoramiento para buscar y localizar información tanto en la Biblioteca Universitaria como en otras bibliotecas.

2. Formación de personas usuarias.

Formación para la adquisición de competencias informacionales.

3. Acceso a los recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación.

Consulta en sala del material bibliográfico y documental.

Acceso y consulta de recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos suscritos).

Acceso y consulta a las obras del Fondo Antiguo digitalizadas por la Biblioteca.

Acceso y consulta a la producción científica de la Universidad de Granada.

Acceso a las herramientas de apoyo a la investigación y asesoramiento sobre las mismas.

Repositorio Institucional y sus servicios asociados.

4. Préstamo.

De los documentos existentes en la Biblioteca.

Renovación de préstamos.

Reserva de materiales prestados.

Solicitud de préstamo intercampus.

5. Préstamo interbibliotecario.

Solicitud a otras Bibliotecas de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Granada.

Envío de documentos pedidos por otras Bibliotecas.

6. Adquisición de documentos.

Garantizar la adquisición de nuevos documentos.

Atención a las propuestas de adquisición.

7. Reproducción de documentos.

Reproducir, con las restricciones que disponga la legislación vigente, los documentos existentes en sus colecciones.

8. Actividades de extensión.

Organización de exposiciones, actividades de recepción del estudiante, visitas a la Biblioteca, certámenes, concursos, etc.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Granada (aprobado por el Consejo de Gobierno de la UGR, el 17 de diciembre 2008)

Normativa de préstamo de la Biblioteca Universitaria de Granada, aprobada por la Comisión de la Biblioteca Universitaria el 9 de julio de 2004.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.

Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual.

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Ley 16/2003, de 22 de diciembre, de Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.

Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

Ley 14/2007, de 26 de noviembre, de Patrimonio Histórico de Andalucía.

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Recibir atención personalizada presencial y por medio de teléfono o correo electrónico.

Recibir información y asesoramiento sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

Acceder libre y gratuitamente a los espacios destinados a las personas usuarias de la Biblioteca en las condiciones establecidas por la normativa vigente.

Disponer de espacios para la lectura, el estudio y el aprendizaje.

Acceder y consultar los fondos y recursos de información de la Biblioteca de acuerdo a la normativa vigente.

Disponer de recursos de información de calidad, adecuados a las distintas áreas de conocimiento, tanto impresos como electrónicos.

Disponer de equipamientos e infraestructuras adecuados.

#### III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

Cumplir con lo dispuesto en la normativa de la Biblioteca Universitaria y con los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno de la Universidad.

Respetar el patrimonio de la Biblioteca y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.

Las personas usuarias deben evitar en todo momento cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás (como reservar puestos de lectura, uso inadecuado de los medios informáticos, etc.)

Para hacer uso del servicio de préstamo se estará en posesión del carné validado por la Biblioteca Universitaria de Granada a este efecto. Dicho carné es personal e intransferible.

Las personas usuarias deberán velar por sus pertenencias ya que la Biblioteca Universitaria no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

### IV. Sugerencias y quejas.

#### IV.I. Sugerencias y quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones,

dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Biblioteca Universitaria de Granada, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Dirección y Servicios Centralizados de la Biblioteca: Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada. Teléfono: 958 243 053. Fax: 958 244 058.

Correo electrónico de la Dirección: [direccionbiblioteca@ugr.es](mailto:direccionbiblioteca@ugr.es).

Correo electrónico del Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema: [bibgestiondelsistema@ugr.es](mailto:bibgestiondelsistema@ugr.es)

Correo electrónico de Servicio de Recursos Electrónicos: [derechos@ugr.es](mailto:derechos@ugr.es).

Correo electrónico del Servicio de Documentación Científica: [mangelesgarcia@ugr.es](mailto:mangelesgarcia@ugr.es).

Correo electrónico del Servicio de Adquisiciones: [bibadquisiciones@ugr.es](mailto:bibadquisiciones@ugr.es).

La página web de la Biblioteca Universitaria es: <http://biblioteca.ugr.es>.

Las direcciones y teléfonos de las Bibliotecas de centro están recogidos en la siguiente página web: [http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_ugr/bibliotecas\\_centros](http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/bibliotecas_centros).

V.II. Formas de acceso y transporte.

A Biblioteca Universitaria de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Campus Universitario Aydanamar: Líneas urbanas U1, N2, y N3.

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

Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas urbanas U2, N1, N3, N4, N9, C6 y SN1.

Campus Universitario en la zona centro de Granada: Líneas urbanas: U2, U3, N1, N3, N9, SN1, C6 y LAC.

Campus Universitario de Ciencias de la Salud: U3 y SN4.

Campus Universitario de Ceuta: Línea 7 (Frontera).

Campus Universitario de Melilla: Líneas 3 y 4.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder en el 95% de los casos, en un plazo máximo de 1 día laborable a las consultas realizadas a través del formulario web ([http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_responde/comentarios](http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde/comentarios)).
2. Realizar al menos 200 acciones formativas que respondan a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios.
3. Poner en acceso abierto en el Repositorio Institucional al menos el 75% de las tesis defendidas en la Universidad de Granada.
4. Mantener disponible el sistema de autodevolución de libros durante al menos el 90% del año.
5. Responder al 90% de las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 6 días laborables.
6. Publicar el 100% de las nuevas adquisiciones en la web de la Biblioteca en un plazo máximo de 15 días laborables.
7. Poner a disposición del usuario al menos 2 aparatos de reproducción de documentos en cada centro (fotocopiadora, escáner).
8. Participar en al menos 50 actividades culturales.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Biblioteca Universitaria de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de respuesta en plazo a consultas electrónicas.
2. Número de acciones formativas realizadas.

3. Porcentaje de tesis defendidas puestas en acceso abierto en el Repositorio Institucional.
4. Porcentaje de tiempo al año en que está disponible el sistema de autodevolución.
5. Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario respondidas en un máximo de 6 días laborables.
6. Porcentaje de nuevas adquisiciones publicadas en la web en plazo.
7. Porcentaje de bibliotecas con al menos 2 aparatos de reproducción de documentos (fotocopiadora, escáner).
8. Número de actividades culturales con participación de la Biblioteca.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

##### I. Horarios y otros datos de interés.

###### I.I. Horarios de atención al público

El horario de apertura es de lunes a viernes, de 8,30/9,00 horas a 20,30/21,00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada, excepto en periodos vacacionales lo que se puede consultar en la página web de la Biblioteca: <http://biblioteca.ugr.es>.

###### I.II. Otros datos de interés.

Página web de la Biblioteca: <http://biblioteca.ugr.es>.

La Dirección General de Universidades del Ministerio de Educación y Ciencia ha otorgado a la Biblioteca de la Universidad de Granada el Certificado de Calidad, tras la evaluación realizada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

La Biblioteca Universitaria de Granada ha sido evaluada y certificada en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 para las actividades de adquisición de recursos de información, su tratamiento y organización, los servicios generados de valor añadido y la difusión de la información.

Hemos obtenido el Sello de Excelencia Europea 500+ otorgado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, tras superar con éxito el proceso de evaluación externa (Noviembre de 2012).

La Universidad de Granada ha conseguido el certificado en Gestión Ambiental conforme a la Norma Internacional ISO 14001. El certificado abarca 33 centros y servicios de la misma y tiene como ámbito de aplicación las actividades de docencia, investigación, administración, mantenimiento y residencias.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO II

### CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO UNIVERSITARIO DE GRANADA

#### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Archivo Universitario de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

###### I.I. Datos identificativos de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada.

El Archivo de la Universidad de Granada es un Servicio que depende de Secretaría General de la Universidad de Granada.

###### I.II. Misión de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada.

El Archivo de la Universidad de Granada tiene como misión recoger, organizar, conservar y hacer accesible la documentación que integra el patrimonio documental de la UGR, con objeto de servir en la gestión administrativa, la salvaguarda de derechos y como fuente de información, haciendo posible su acceso y consulta a la comunidad universitaria en particular y a los ciudadanos en general, de acuerdo con el marco

legal y normativo vigente, contribuyendo a la racionalización y calidad del sistema archivístico universitario, y participando en los procesos de creación del conocimiento.

#### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Archivo de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Archivo de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Página web: <http://archivo.ugr.es>, a través del buzón de sugerencias y encuestas disponibles en la misma.
- Correo electrónico: [archivouniversitario@ugr.es](mailto:archivouniversitario@ugr.es).
- Buzón de sugerencias y quejas existente en el Archivo.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Archivo Universitario.
- Encuestas de opinión.

### II. Servicios.

#### II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Archivo de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

##### 1. Servicio de información y consulta:

- Suministro de información a través de cualquiera de los medios de comunicación establecidos con el Archivo.
- Consulta de la documentación existente en los depósitos del Archivo.

##### 2. Ingreso de documentación en el Archivo:

- Puede producirse a través de: transferencias (ordinarias o extraordinarias), donación o por la compra de fondos documentales de especial interés para el Archivo.

##### 3. Servicio de Asesoría Técnica:

- Acciones formativas dirigidas al Personal de Administración y Servicios de la UGR.
- Asesoramiento técnico a los distintos centros y servicios de manera presencial o remota.

Servicio de Formación de Personas Usuarias.

Servicio de Préstamo de Documentación a las Unidades Administrativas.

Actividades de difusión:

- Actividades dirigidas a la difusión del patrimonio documental de la UGR.

Servicio de Reproducción de Documentos.

Servicio de Biblioteca Auxiliar.

#### II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Ley 3/1984, de 9 enero de 1984. Ley de Archivos de Andalucía.

Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 24, de 28 de enero de 1986). Modificaciones: Real Decreto 64/1994, de 21 de enero (BOE núm. 52, de 2 de marzo de 1994) y Real Decreto 162/2002, de 8 de febrero (BOE núm. 35, de 9 de febrero de 2002).

Ley 1/1991, de 3 de julio de 1991. Regula el Patrimonio Histórico de Andalucía.

Ley orgánica 5/1992 de 29 de octubre de la Regulación del Tratamiento Automatizado de los datos de Carácter Personal (LORTAD).

Decreto 4/1993, de 23 de enero, del Patrimonio Histórico de Andalucía (Reglamento de Organización Administrativa).

Decreto 73/1994, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Organización del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos.

Decreto 19/1995, de 7 de febrero, de Reglamento de Protección y Fomento del Patrimonio Histórico de Andalucía.

Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de la Propiedad Intelectual.

Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.

Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicio y los premios de calidad en la Administración General del Estado.

Decreto 97/2000, de 6 marzo 2000. Aprueba el reglamento del sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero de 1984 de Archivos.

Real Decreto 139/2000, de 4 de febrero, por el que se regula la composición, funcionamiento y competencias de la Comisión Superior Calificadora de documentos Administrativos.

Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.

Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).

Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 248, de 19 de diciembre de 2007).

Reglamento del Archivo Universitario de Granada, aprobado en Consejo de Gobierno el 27 de noviembre de 2008.

El resto de la legislación aplicable puede encontrarse en: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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 Servicio 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.

Tener acceso a todos los servicios ofertados por el Archivo Universitario de Granada, siempre que se respete lo establecido en el Reglamento del servicio a este respecto.

#### III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

Respetar las normas del Archivo Universitario de Granada y lo establecido en el Reglamento del Servicio.

Conocer y respetar la normativa referente a la protección de datos y las leyes referentes a los archivos y el patrimonio documental.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Archivo de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Calle Rector López Argüeta, s/n, Edificio de Documentación Científica, 18071, Granada.

Tlf.: 958 244 347. Fax: 958 248 005.

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

Dirección de Internet: <http://archivo.ugr.es>.

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Archivo de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas urbanas: C6, U2, U3 y SN1. Avda. Fuentenueva (Colegio Mayor Albaycin-Comedores Universitarios).

Líneas urbanas: LAC. Parada en Plaza del Triunfo (Parada Gran Vía 3).

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Atender al 95% de las solicitudes de información y/o consulta de documentación en un plazo máximo de 6 días laborables.
2. Responder al 95% de las solicitudes de remisión de cualquier documentación al archivo en el plazo máximo de 3 días laborables.
3. Responder al 95% de las solicitudes de asesoría técnica en un plazo máximo de 2 días laborables.
4. Atender el 95% de las solicitudes de préstamo administrativo en un plazo máximo de 6 días laborables.
5. Participar en todas aquellas actividades de difusión planificadas por el Archivo o en las que se requiere su colaboración.
6. Facilitar el 90% de las reproducciones de documentos solicitados (las anteriores al año 1930 en formato digital) en un plazo máximo de 15 días laborables.

### II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad. Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de solicitudes atendidas en un plazo máximo de 6 días laborables.
2. Porcentaje de solicitudes de remisión de documentación respondidas en el plazo máximo de 3 días laborables.

3. Porcentaje de solicitudes de asesoría técnica atendidas en el plazo máximo de 2 días laborables.
4. Porcentaje de solicitudes de préstamo administrativo atendidas en el plazo máximo de 6 días laborables.
5. Porcentaje de actividades realizadas por el Archivo sobre las planificadas y/o aquellas en las que se ha solicitado su colaboración.
6. Porcentaje de solicitudes de reprografía atendidas en el plazo de 15 días laborales.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

##### I. Horarios y otros datos de interés.

###### I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público, a través de cualquier medio, será de lunes a viernes, desde las 9,00 hasta las 14,00 horas, salvo en los períodos comprendidos entre el 15 de junio al 15 de septiembre y en los períodos no lectivos correspondientes a Semana Santa y Navidad, en que será de lunes a viernes desde las 9,30 hasta las 13,30 horas.

Los días de festivos, fiestas nacionales, autonómicas y locales, en los que el Archivo permanecerá cerrado, se pueden consultar en el calendario oficial de la Universidad de Granada disponible en la página web de la misma, en la dirección: <http://www.ugr.es/%7Eofiiinfo/infogen/index.php?sec=calendario>.

###### I.II. Otros datos de interés.

Página web del Archivo de la Universidad de Granada: <http://archivo.ugr.es>.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

El Archivo Universitario de Granada posee el certificado UNE EN ISO 9001, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Recogida, organización, accesibilidad, conservación y difusión del patrimonio documental universitario, con objeto de servir de salvaguarda de derechos, en la gestión administrativa y como fuente de información».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

### ANEXO III

#### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD CSIRC DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: CSIRC de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: CSIRC adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

###### I.I. Datos identificativos de la unidad: CSIRC de la Universidad de Granada.

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada es un Servicio que depende de la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital en la Universidad de Granada.

###### I.II. Misión de la unidad: CSIRC de la Universidad de Granada.

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada tiene como misión desarrollar, mejorar y potenciar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, dando soporte a la docencia, investigación y gestión de manera eficiente, e impulsando la innovación y la calidad dentro del marco estratégico de la Universidad de Granada.

###### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: CSIRC de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Cumplimentación de encuestas de Satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados.

Envío de Quejas/Sugerencias a través del buzón (correo electrónico) indicado en la web del CSIRC: <http://csirc.ugr.es>.

Mensajes a direcciones de correo electrónico específicas de servicios concretos, publicadas en la web del CSIRC: <http://csirc.ugr.es>.

Carta dirigida al Director o email ([direccioncsirc@ugr.es](mailto:direccioncsirc@ugr.es)).

Participación en reuniones y seminarios organizados por el CSIRC.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

S.1. Diseñar, desarrollar y realizar el mantenimiento de aplicaciones informáticas para la gestión universitaria.

S.2. Administrar las Bases de Datos corporativas.

S.3. Gestionar Redes de datos.

s.3.1. Diseñar e Implementar Redes.

s.3.2. Monitorizar y Administrar la Red Troncal.

s.3.3. Conectar la Red UGR a Internet.

S.4. Gestionar y realizar el mantenimiento de la Conexión Wifi (campus virtual inalámbrico).

S.5. Gestionar el Correo electrónico UGR.

s.5.1. Gestionar Listas de Distribución.

s.5.2. Gestionar el servicio Webmail.

S.6. Gestionar el Servicio web (servicio de alojamiento de páginas de usuario/a de la UGR).

S.7. Gestionar las Aulas de informática de apoyo a la docencia.

S.8. Gestionar los equipos informáticos de administración UGR.

s.8.1. Gestionar servidores centrales y software.

s.8.2. Atender y resolver incidencias de los puestos de usuario.

s.8.3. Gestionar pedidos y distribución de material informático.

S.9. Salvaguardar y recuperar la información de usuario.

s.9.1. Gestionar peticiones del PAS.

s.9.2. Gestionar peticiones del PDI.

S.10. Gestionar la Secretaría virtual UGR (acceso identificado).

S.11. Administrar y prestar servicio de Supercomputación.

S.12. Prevenir y gestionar incidencias de seguridad informática.

S.13. Gestionar, administrar y dar soporte de Redes y Servicios de Telefonía Fija.

S.14. Proporcionar servicio de Videoconferencias.

S.15. Distribuir software comercial y controlar sus licencias.

S.16. Servicio de resolución de nombres de dominio y de ordenadores (DNS y direccionamiento IP).

S.17. Gestionar el préstamo de dispositivos electrónicos (Tabletas, portátiles, proyectores, ...).

S.18. Proporcionar servicio de lectura óptica de marcas para la corrección de exámenes y lectura de formularios estadísticos.

S.19. Gestionar y mantener el sistema de control de accesos electrónicos.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: CSIRC de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Normativa de uso de los recursos informáticos de la Universidad de Granada.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Recibir información de los servicios de su interés y de las operaciones de mantenimiento de los mismos.

Utilizar las aulas de informática y salas multimedia.

Recibir servicios de calidad.

Acceso a la red informática de la Universidad de Granada

Disponer de buzón de Quejas/Sugerencias.

Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas.

Conectarse a servicios personalizados.

Realizar procedimientos administrativos a través de la Secretaría Virtual del CSIRC.

Usar de forma responsable los recursos informáticos de la Universidad de Granada.

Ser formados sobre la utilización de los servicios ofrecidos.

Obtener el derecho general a la igualdad de oportunidades mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación.

Realizar peticiones de servicios a través de las vías establecidas.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias

Mantener el debido respeto con el personal que presta sus servicios en el CSIRC.

Cuidar y colaborar con el mantenimiento de las instalaciones y hacer un correcto uso de los servicios, equipos y recursos ofrecidos por el CSIRC. Ver normativas aplicables (<http://csirc.ugr.es/informatica/destacados/Normativas/>).

Respetar los derechos de las demás personas usuarias guardando el debido orden, respeto y compostura.

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: CSIRC de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: CSIRC de la Universidad de Granada, 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: CSIRC de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por

éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Centralita de atención telefónica: 958 241 010.

Teléfono de atención interna de la Universidad de Granada de incidencias y averías: 36000.

Fax: 958 244 221.

Correo electrónico: csirc@ugr.es.

Dirección de Internet: <http://csirc.ugr.es>.

CSIRC-Sede Central Edificio Mecenas, campus de Fuentenueva. C/ Profesor Adolfo Rancaño, s/n. 18071, Granada.

Sede Santa Lucía C/ Santa Lucía, s/n. 18071, Granada.

Sede Cartuja Facultad de Filosofía y Letras, campus de Cartuja, s/n. 18071, Granada.

Sede Derecho Facultad de Derecho. Plaza de la Universidad, 1. 18071, Granada.

Sede PTS Edificio Servicios Generales, campus de CC. de la Salud. Avda. de la Ilustración, 80. 18016, Granada.

Sede Fuentenueva Edificio Mecenas, campus de Fuentenueva. C/ Profesor Adolfo Rancaño, s/n, 18071, Granada.

Sede Triunfo Cuesta del Hospicio, s/n. 18071, Granada.

Sede Aynadamar Edificio CETIC, campus Aynadamar. C/ Periodista Rafael Gómez Mont, s/n. 18071, Granada.

Sede Melilla Campus de Melilla. Carretera Alfonso XIII, s/n, 52005, Melilla.

V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Sede Central/Fuentenueva: líneas U2, U3, C6, SN1, SN2, SN3, SN4, SN5, F3, 111 y 121.

Sede Santa Lucía: línea LAC, 111, C1 y C2.

Sede Cartuja: líneas U1, U2, U3, N7 y N9.

Sede Derecho: líneas LAC, 111, C1, C2 y SN5.

Sede PTS: líneas U3, SN4 y 158.

Sede Triunfo: líneas N7, N8, LAC, C1 y C2.

Sede Aynadamar: líneas N3 y SN3.

Sede Melilla: líneas 3 y 5.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: CSIRC de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Finalizar y entregar el 90% de las aplicaciones informáticas en el período acordado con el usuario/a.
2. Tramitar el 95% de las incidencias de bases de datos corporativas en un plazo máximo de 2 días.
3. Garantizar la disponibilidad de la conectividad a internet al menos el 99% del tiempo.
4. Garantizar la disponibilidad de conexión a la red inalámbrica (wifi) en al menos el 90% de los centros de la UGR.
- 5.1. Mantener el servicio de correo electrónico institucional disponible al menos el 98% del tiempo.
- 5.2. Garantizar que todas las cuentas de correo electrónico solicitadas tengan al menos 3 Gbytes para PAS/PDI y 500 Mbytes para alumnos/as.
6. Mantener el servicio web disponible durante al menos el 98% del tiempo.
7. Garantizar que el 90% de las peticiones de instalación de software en el aula se realizan en un plazo máximo de 18 días, siempre y cuando la persona interesada entregue el software en el tiempo y forma establecidos en la página web del CSIRC.
- 8.1. Garantizar que el 100% de los ordenadores de administración con Windows contienen un mínimo de 5 aplicaciones de software libre.

- 8.2. Resolver las incidencias (software y hardware) recibidas de los equipos de administración en una media en 2,5 días o inferior.
9. Resolver al menos el 95% de las peticiones de salvaguarda y recuperación de información de usuario/a realizadas.
11. Garantizar la disponibilidad del proceso de Supercomputación el 95% del tiempo.
12. Resolver el 90% de las incidencias de seguridad preventiva y proactiva en un máximo de 5 días.
13. Resolver el 95% de las averías en telefonía fija en un máximo de 10 días.
14. Resolver, salvo por causas imputables a las empresas suministradoras de servicios, al menos el 90% de las videoconferencias solicitadas.
15. Poner a su disposición el software solicitado en menos de 5 días laborables en el 98% de los casos.
16. Mantener el servicio DNS (servidor de nombres de dominio) activo con al menos el 66% de los servidores durante el 98% del tiempo.
17. Garantizar el préstamo de dispositivos electrónicos para al menos el 95% de las solicitudes.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: CSIRC de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de aplicaciones informáticas finalizadas en el periodo acordado con el usuario/a.
2. Porcentaje de incidencias de bases de datos corporativas tramitadas en un máximo de dos días.
3. Porcentaje de operatividad de la conexión a internet.
4. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica (wifi) en los centros de la UGR.
- 5.1. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional.
- 5.2. Porcentaje de solicitudes de activación de cuentas de correo de PAS/PDI de 3 GB y de alumnos/as de 500 MB concedidas.
6. Porcentaje de disponibilidad del servicio web.
7. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en un máximo de 18 días.
- 8.1. Porcentaje de ordenadores de administración con Windows que contienen como mínimo 5 aplicaciones de software libre.
- 8.2. Tiempo medio de resolución de incidencias de equipos de administración.
9. Porcentaje de resolución de peticiones de salvaguarda y recuperación de información realizadas por el PAS/PDI.
11. Porcentaje de disponibilidad del proceso de Supercomputación.
12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva resueltas en un máximo de 5 días.
13. Porcentaje de averías de telefonía fija resueltas en un máximo de 10 días.
14. Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas.
15. Porcentaje de peticiones de software resueltas en menos de 5 días laborables.
16. Porcentaje de disponibilidad del servicio DNS.
17. Porcentaje de solicitudes de préstamo de dispositivos electrónicos atendidas.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

- Horario de Atención General al Público de 8,00 a 15,00 horas.
- Horario de Atención Telefónica del personal de Centralita de Atención al Usuario (núm. interno 36000): de 8,00 a 21,00 horas.
- Se mantiene un servicio de soporte 24 x 7 para los servicios críticos del CSIRC.

#### I.II. Otros datos de interés.

El CSIRC dispone de una página web (<http://csirc.ugr.es>) con información exhaustiva sobre cada uno de los servicios ofertados, con solicitudes y condiciones de uso, normativas a cumplir, los medios de contacto con personal del Centro y la forma de llegar a sus sedes.

El CSIRC Dispone del certificado de Calidad según norma ISO 9001:2008 concedido el día 17 de diciembre de 2008 por SGS y cuyo alcance abarca todos los procesos y servicios que se desarrollan en el centro.

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

El CSIRC presta apoyo tecnológico y mantiene una especial colaboración con el resto de Servicios TIC dependientes de la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital, a saber:

- Oficina del Software Libre. El CSIRC fomenta el uso de este tipo de software y emplea y ofrece cada vez más herramientas y aplicaciones tanto de forma interna como para los usuarios de sus servicios.
- Centro de Enseñanzas Virtuales. El CSIRC da apoyo a sus servicios de docencia, sus infraestructuras tecnológicas, conectividad, acceso a datos académicos, etc.
- Oficina web UGR. El CSIRC le presta asesoramiento, apoyo de servicios de red, de equipamientos y de infraestructuras, etc.

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

#### ANEXO IV

### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD CENTROS ACADÉMICOS (CONSERJERÍAS Y SECRETARÍAS) DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) de la Universidad de Granada.

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) son una Unidad Funcional que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

##### I.II. Misión de la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) de la Universidad de Granada.

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) tienen como misión el apoyo administrativo a la organización docente, a la investigación y a la enseñanza universitaria, en general, y la gestión de los procesos académicos, administrativos y de servicios, conducentes a la obtención de los títulos de grado y posgrado.

##### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) son la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que prestan los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Miembros de la Unidad Funcional: Equipos de trabajo.

Usuarios externos: De forma presencial, o bien mediante la utilización de los buzones de quejas y sugerencias, mediante escritos dirigidos a la dirección, telefónicamente, o a través de las páginas webs de cada Centro.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

A los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Información y atención personalizada a las personas usuarias de forma presencial, telefónica y a través de página web, correo electrónico, tablones de anuncios o cualquier otro mecanismo de comunicación con las personas usuarias.
2. Gestión de espacios y recursos (organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia, control y supervisión del mantenimiento, información sobre localización de despachos, aulas y servicios del Centro, custodia, apertura y cierre de las distintas dependencias del Centro).
3. Servicios administrativos académicos: Actas. Certificaciones. Matrícula. Movilidad. Títulos. Equivalencia de estudios.
4. Asuntos económicos.
5. Registros auxiliares del Registro General de la Universidad de Granada en todos los Centros.
6. Apoyo a órganos de gobierno de Centros.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) de la Universidad de Granada.

#### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

#### Específica:

La normativa reguladora de los servicios prestados por los Centros Académicos puede consultarse en el siguiente enlace: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/temas>.

## III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Derechos específicos del alumnado: todos los recogidos en los art. 46 de la Ley Orgánica de Universidades y 51 de la Ley Andaluza de Universidades

## IV. Sugerencias y Quejas.

### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) de la Universidad de Granada, 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.

### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la

Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), las personas interesadas, podrán dirigirse a: <http://www.ugr.es/pages/centros>.

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

A los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) se puede acceder mediante transporte público indicado para cada Centro en los folletos divulgativos de esta Carta de Servicios <http://calidad.ugr.es/centrosacademicos>.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Iniciar los trámites para resolver el 95% de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los espacios y recursos en el plazo de un día hábil.
2. Notificar las resoluciones de las peticiones de reconocimiento de créditos en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir del día en que se dicte la resolución.
3. Tener disponibles el 95% de las certificaciones personales en un plazo máximo de cuatro días hábiles desde su solicitud, en el caso de estudiantes incluidos en la base de datos.
4. Remitir el 95% de los certificados académicos oficiales a las Universidades de destino antes del 31 de enero.
5. Tramitar el 95% de las facturas autorizadas por el responsable de gasto, que no presenten incidencia, en un plazo no superior a 10 días naturales desde su aprobación, excepto en períodos de cierre económico y períodos vacacionales.
6. Distribuir el 90% de los documentos registrados en un plazo máximo de un día hábil.
7. Poner a disposición de los estudiantes el 90% de los títulos recibidos en las Secretarías de los Centros enviados por el Servicio de Asuntos Generales de la UGR en un plazo máximo de 15 días hábiles.

### II. Indicadores.

#### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de incidencias tramitadas dentro del plazo establecido.
2. Porcentaje de resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios notificadas dentro del plazo establecido.
3. Porcentaje de certificaciones personales disponibles en el plazo establecido.
4. Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido.
5. Porcentaje de facturas tramitadas dentro del plazo establecido.

6. Porcentaje de documentos registrados distribuidos en el plazo establecido.
7. Porcentaje de los títulos puestos a disposición de los estudiantes dentro del plazo establecido.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

- I. Horarios y otros datos de interés.
  - I.I. Horarios de atención al público.
    - Horario de Secretaría: de 9 a 14 horas.
    - Horario de Conserjería: de 8 a 22 horas.
    - Horario de apertura de los Centros: de 8 a 22 horas (excepto periodos vacacionales).

### ANEXO V

#### CARTA DE SERVICIOS DE SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Secretaría General adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

##### I.I. Datos identificativos de la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada.

El Área Administrativa de Secretaría General es una Unidad Administrativa que depende de la Secretaría o del Secretario General de la Universidad de Granada.

##### I.II. Misión de la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada.

El Área Administrativa de Secretaría General tiene como misión gestionar todos los procesos en que están implicados el Secretario o Secretaria General y la Vicesecretaria o el Vicesecretario General, prestar apoyo técnico y administrativo a los órganos colegiados de gobierno de la Universidad y a numerosas comisiones, así como garantizar la difusión de los acuerdos y resoluciones de todos ellos; organizar los procesos electorales generales que se llevan a cabo en la Universidad; gestionar los convenios de colaboración que se formalizan entre la Universidad y cualquier otra Entidad; inscribir los servidores web en el registro habilitado al efecto; publicar en la web la normativa universitaria y tramitar todos los procesos relacionados con la protección de datos de carácter personal; gestionar los certificados de identidad de persona física para firma electrónica (FNMT Clase 2 CA) y las altas, bajas y modificaciones de registradores encargados de la acreditación de identidad de usuarios para certificados de firma electrónica.

##### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Área Administrativa de Secretaría General es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área Administrativa de Secretaría General, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Utilizando el buzón de sugerencias electrónico que encontrará en la página web de Secretaría General: <http://secretariageneral.ugr.es>.

Enviando su queja o sugerencia por correo electrónico: [secretariageneral@ugr.es](mailto:secretariageneral@ugr.es).

Enviando su queja o sugerencia por fax: (+34) 958 240 893-958 243 022.

Rellenando la hoja de sugerencias y quejas que se le proporcionará en la propia Secretaría General, o bien siguiendo un formato libre, y depositándola en el buzón previsto para tal fin.

Personándose en el Área Administrativa de Secretaría General, donde recibirá la correspondiente atención personalizada.

Utilizando la vía telefónica: (+34) 958 243 021.

Cumplimentando la encuesta de satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados, disponible en la web en los periodos que se establezcan.

Mediante correo postal dirigido a Secretaría General, Hospital Real, Avda. del Hospicio, s/n, 18071 Granada.

A través de reuniones de mejora con usuarios, a demanda.

A través del foro abierto sobre acreditadores de identidad de certificaciones a usuarios de firma electrónica.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

Tramitar los convenios y acuerdos suscritos por la UGR con instituciones públicas, entidades privadas y empresas.

Tramitar los nombramientos y ceses de los órganos de gobierno y de gestión unipersonales de la Universidad.

Prestar apoyo técnico y administrativo al Consejo de Gobierno y al Claustro Universitario.

Gestionar administrativamente los procesos electorales de Claustro Universitario, Consejo de Gobierno, elección de la persona titular del Rectorado y los censos y reclamaciones en los procesos electorales de Juntas de Centro, Consejos de Departamento e Institutos Universitarios de Investigación.

Gestionar y, en su caso, autorizar las solicitudes de cesión de datos de carácter personal, tramitar las propuestas de inscripción de creación, modificación o supresión de ficheros de datos de carácter personal y llevar a cabo la coordinación en materia de protección de datos de carácter personal en la Universidad de Granada.

Inscribir, cuando proceda, en el registro correspondiente la creación, modificación y supresión de servidores web.

Tramitar los certificados de identidad de persona física, firma electrónica (FNMT Clase 2 CA) y gestionar las altas, bajas o modificaciones de registradores encargados de la acreditación de identidad de usuarios para certificados de firma electrónica.

Actualizar en la página web de Secretaría General los listados de miembros del Claustro y del Consejo de Gobierno, de los órganos unipersonales y colegiados de gobierno de Centros, Departamentos e Institutos, la legislación de interés en materia universitaria y los acuerdos de Consejo de Gobierno y Claustro.

### II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada.

#### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

#### Específica:

Reglamento para la concesión del título de Doctor «Honoris Causa» por la Universidad de Granada, aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 7 de febrero de 2013.

Reglamento para la concesión de Medallas y otras distinciones honoríficas de la Universidad de Granada, aprobado en sesión de la Junta de Gobierno de 29 de abril de 1994 y en sesión ordinaria del Claustro Universitario de 6 de julio de 1994; modificado en sesión ordinaria del Claustro Universitario de 24 de mayo de 1999.

Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Gobierno, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 2 de mayo de 2012.

Reglamento de Régimen Interno del Claustro Universitario, aprobado por el Claustro Universitario en su sesión de 28 de marzo de 2012.

Reglamento Electoral General de la Universidad de Granada, aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno de 20 de febrero de 2012.

El resto de normativa relacionada con el ámbito universitario, puede consultarse en: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/index>.

## III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

A exigir las responsabilidades del Área Administrativa de Secretaría General y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

A que sus datos personales sean tratados con la confidencialidad prevista en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

A formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

#### IV. Sugerencias y Quejas.

##### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada, 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.

##### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

##### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Área Administrativa de la Secretaría General, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Hospital Real, Avenida del Hospicio, s/n, 18071, Granada.

Nuestra página web: <http://secretariageneral.ugr.es>.

A través del correo electrónico: [secretariageneral@ugr.es](mailto:secretariageneral@ugr.es).

A través de nuestros teléfonos:

Para consultas generales: 958 243 021.

Procesos electorales: 958 246 379 y 958 248 510.

Convenios: 958 248 517 y 958 248 516.

Consejo de Gobierno y Claustro: 958 248 509, 958 240 875.

Protección de Datos: 958 248 510, 958 246 379.

Actualización página web: 958 246 379, 958 240 875.

Directorio telefónico: 958 240 875, 958 246 379.  
Nombramientos y Ceses: 958 248 516, 958 246 379.  
Servidores web y firma electrónica: 958 248 510, 958 240 875.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Área Administrativa de Secretaría General se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

LAC. Parada 1504 «Padre Suárez».

LAC, C2, N7, N8. Parada 1424 «Triunfo».

C1. Parada 1106 «Hospital Real».

U2. Parada 1481 «Constitución-Divina Pastora».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Publicar en la web de Secretaría General, el 90% de los convenios susceptibles de ser públicos, en el plazo máximo de tres días laborables a contar desde su inscripción, con el correspondiente número de registro, en la aplicación de convenios.
2. Remitir a la otra parte signataria, el 90% de los convenios de colaboración firmados por el representante de la Universidad de Granada, en un plazo de tres días laborables, a contar desde su inscripción con el correspondiente número de registro, en la aplicación de convenios.
3. Preparar, para su paso a firma, el 90% de los documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno, en un plazo máximo de cinco días laborables, a contar desde la recepción de la propuesta de nombramiento o cese.
4. Trasladar los datos personales cuya cesión haya sido autorizada por Secretaría General en un plazo máximo de cinco días laborables contados desde la disponibilidad de estos datos en el Área Administrativa de Secretaría General en el 90% de los casos.
5. Resolver el 90% de las solicitudes de modificación, alta o baja en el registro de servidores web de la Universidad en un plazo máximo de tres días laborables.
6. Incorporar a la página web de Secretaría General el 90% de la legislación de interés para la Universidad en un plazo de tres días laborables desde su publicación en el Diario Oficial correspondiente.
7. Contestar el 90% de los correos remitidos a [secretariageneral@ugr.es](mailto:secretariageneral@ugr.es) solicitando información relativa al Área Administrativa de Secretaría General en un plazo máximo de tres días laborables.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de convenios susceptibles de ser públicos, publicados en plazo.
2. Porcentaje de convenios remitidos a la otra parte en plazo.
3. Porcentaje de documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno preparados en plazo.
4. Porcentaje de datos personales trasladados en plazo.
5. Porcentaje de solicitudes de modificación, alta o baja resueltas en plazo.
6. Porcentaje de legislación de interés universitario incorporada en la web en plazo.
7. Porcentaje de correos solicitando información, respondidos en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

De 8,30 h a 14,30 h.

En período estival y vacacional de 9,00 h a 14,00 h.

I.II. Otros datos de interés.

Administración electrónica:

A través de: <https://oficinavir.ugr.es/sede/> se puede solicitar el inicio de los siguientes procedimientos: Nombramientos y ceses de los órganos de gobierno y de gestión unipersonales de la Universidad.

Tramitación de convenios.

Procedimientos relacionados con protección de datos (cesión de datos; derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; creación, modificación y supresión de ficheros).

Reclamación al censo en procesos electorales.

Presentación de candidaturas a Claustro.

Reclamación a la proclamación provisional de candidaturas al Claustro.

Reclamación a la proclamación provisional de candidaturas electas al Claustro

Presentación de candidaturas a representantes de Decanos de Facultad y Directores de Escuela, de Departamento e Instituto Universitario de Investigación en el Consejo de Gobierno.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2011, ha renovado el Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

El Área Administrativa de Secretaría General, a fecha 30 de junio de 2011, renovó el Certificado UNE EN ISO 9001: 2000 de Calidad con núm. ES08/5500, por la entidad certificadora SGS, con el siguiente alcance:

Actividades de apoyo a distintos Órganos Unipersonales y Colegiados, apoyo a la gestión de los procesos electorales que se llevan a cabo dentro de la Universidad, adecuación de la Normativa Universitaria a las normativas que nos son de aplicación, actualización y mantenimiento de la página web de Secretaría General, gestión, guarda y custodia de los convenios establecidos entre la Universidad y distintas Empresas y Entidades, gestión de la protección de datos de la Universidad, registro de servidores web, gestión de los certificados de identidad de persona física para firma electrónica (FNMT Clase 2 CA) y de las altas, bajas y modificaciones de registradores encargados de la acreditación de identidad de usuario para certificados de firma electrónica.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO VI

### CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación de la Universidad de Granada.

La Oficina de Gestión de la Comunicación es una Unidad Administrativa que depende de la Secretaría General en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación de la Universidad de Granada.

La Oficina de Gestión de la Comunicación tiene como misión la creación, mejora y difusión de la imagen de la Universidad de Granada y el fortalecimiento de las relaciones de la institución con la propia comunidad universitaria, los medios de comunicación, las organizaciones de su entorno y la sociedad en general.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

La Oficina de Gestión de la Comunicación es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Oficina de Gestión de la Comunicación podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Atención personalizada.
- Atención telefónica: 958 248 488 y 958 240 971.
- Página web: <http://canal.ugr.es>.
- Correo electrónico: [comunica@ugr.es](mailto:comunica@ugr.es), [gabcomunicacion@ugr.es](mailto:gabcomunicacion@ugr.es), [secredei@ugr.es](mailto:secredei@ugr.es).
- Encuestas de opinión.
- Buzones de sugerencias en el local del servicio y a través de la página web del servicio.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Oficina de Gestión de la Comunicación le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Divulgar la información de interés dentro de la comunidad universitaria y en la sociedad a través de:  
Portal CanalUGR.

Página web de la UGR.

Envíos a medios de comunicación.

Publicaciones impresas y electrónicas.

Redes sociales.

Apoyar las actividades convocadas en el rectorado con presencia de los medios de comunicación.

Prestar asistencia técnica en la aplicación y uso de la imagen corporativa de la Universidad de Granada (asesoría sobre su aplicación y uso, mantenimiento del apartado web, registro de imágenes corporativas).

Editar los soportes de comunicación institucional y promoción de la imagen institucional (soportes institucionales, anuncios publicitarios, folletos divulgativos).

Administrar las listas de distribución de carácter informativo institucional.

Gestión de la publicidad institucional y desarrollo de contenidos informativos multimedia

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552/CEE, sobre la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Ley 22/1999, de 7 de junio, de Modificación de la Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al Ordenamiento Jurídico Español la Directiva 89/552/CEE, sobre la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros, relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva.

Normativa de uso de los recursos informáticos y de comunicación de la Universidad de Granada, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 7 de julio de 2003.

Ley de la C.A. de Andalucía 6/2005, de 8 de abril, reguladora de la Actividad Publicitaria de las Administraciones Públicas de Andalucía.

Normativa Reguladora de los Elementos Básicos de la Identidad Corporativa. Manual de Identidad Visual Corporativa, aprobado por el Consejo de Gobierno de la UGR en su sesión de 9 de mayo de 2005.

Reglamento Electoral de la Universidad de Granada, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 19 de diciembre de 2005.

Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### V. Direcciones y formas de acceso.

#### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Oficina de Gestión de la Comunicación, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección postal: C / Acera de San Ildefonso, s/n. 18071 Granada.

Oficina de Gestión de la Comunicación:

Teléfono: + 34 958 248 488.

Correo-electrónico: [comunica@ugr.es](mailto:comunica@ugr.es), [gabcomunicacion@ugr.es](mailto:gabcomunicacion@ugr.es).

Página web: <http://canal.ugr.es>.

Unidad de Documentación:

Teléfono: +34 958 240 971.

Correo-electrónico: [secredei@ugr.es](mailto:secredei@ugr.es).

Página web: <http://canal.ugr.es>.

## V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Gabinete de Comunicación y al Gabinete de Documentación, Edición e Información se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

LAC. Parada 1504 «Padre Suárez».

LAC, C2, N7, N8. Parada 1424 «Triunfo».

C1. Parada 1106 «Hospital Real».

U2. Parada 1481 «Divina Pastora».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

## I. Compromisos de calidad.

## I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Elaborar, difundir y publicar en medios propios las notas de prensa en un 80% de los días laborables del año.
2. Elaborar y difundir en medios propios los resúmenes de prensa en un 90% de los días laborables del año.
3. Elaborar, editar y difundir el 85% de las siguientes publicaciones institucionales (Hoja informativa, Boletín Oficial de la Universidad de Granada, Memoria Académica, Memoria de Gestión y Agenda del curso académico) en los plazos establecidos en el plan de publicaciones.
4. Dar cobertura a los medios de comunicación en el 90% de los actos convocados por el Rectorado.
5. Atender al 95% de las consultas relativas a la identidad visual corporativa en un plazo de 3 días laborables.
6. Responder todas las solicitudes de registro de imágenes corporativas en un plazo de 5 días laborables.
7. Elaborar y editar el 80% de los soportes de comunicación institucional en la fecha límite acordada con el demandante.
8. Traducción al inglés y al francés para su difusión internacional del 50% de las notas de prensa de carácter científico elaboradas.

## II. Indicadores.

## II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Oficina de Gestión de la Comunicación de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de días con notas de prensa elaboradas, difundidas y publicadas sobre el total de días laborables del año.
2. Porcentaje de días con resúmenes de prensa elaborados y difundidos sobre el total de días laborables del año.
3. Porcentaje de publicaciones elaboradas, editadas y difundidas en los plazos establecidos en el plan de publicaciones.
4. Porcentaje de actos con cobertura de medios.
5. Porcentaje de consultas relativas a la imagen corporativa atendidas en 3 días hábiles sobre el total de solicitudes.
6. Porcentaje de solicitudes de registro de imágenes corporativas atendidas en 5 días laborables sobre el total de recibidas.
7. Porcentaje de soportes de comunicación institucional elaborados en las fechas establecidas sobre el total.
8. Porcentaje de notas de prensa de carácter científico difundidas traducidas al inglés y al francés.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

## I. Horarios y otros datos de interés.

## I.I. Horarios de atención al público.

El horario de apertura es de lunes a viernes, de 9,00h a 14,00h, de acuerdo con el calendario laboral oficial de la Universidad de Granada.

## I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero del 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

La Unidad Funcional a la que pertenecen el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, a fecha de 16 de febrero del 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 9001:2008, con núm. ESO09/6473, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Actividades para el desarrollo de la Política Institucional de la Universidad de Granada: Desarrollo de la gestión propia de apoyo a alguno de los Órganos Colegiados y Unipersonales de la Universidad. Ejecución adecuada del trámite y seguimiento de los expedientes y tareas propias de los Servicios de Inspección de Servicios y Defensor Universitario. Establecimiento de canales de comunicación y coordinación entre los distintos Colegios Mayores y Residencias Universitarias. Apoyo administrativo al Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo (CICODE). Desarrollo y ejecución de actos institucionales a los que asiste el Rector. Control y desarrollo de los procesos económicos del Centro de Enseñanzas Virtuales (CEVUG). Desarrollo de los procesos relativos a la comunicación tanto interna como externa, imagen corporativa de la UGR, tratamiento de la documentación, así como distribución de información a nivel interno y externo.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO VII

## CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad Económica adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada.

La Unidad Económica de la Universidad de Granada es una Unidad que depende de Gerencia.

I.II. Misión de la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada.

La Unidad Económica de la Universidad de Granada tiene como misión gestionar administrativamente la actividad económico-financiera, la contratación centralizada y la gestión patrimonial, la gestión y administración de compras centralizadas, la elaboración de los estados financieros y contables de la UGR así como del presupuesto y de las cuentas anuales.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

La Unidad Económica de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de la Unidad Económica, podrán participar en la mejora de los servicios prestados y exponer sus quejas y/o sugerencias a través de:

Buzones de quejas y sugerencias.

Mensajes a las principales direcciones electrónicas de los servicios que componen la unidad.

Encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados.

## II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Unidad Económica de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestión Económico-Financiera:

- Gestionar y mantener las cuentas bancarias de la UGR.

- Gestionar los pagos de la UGR.
  - Gestionar los ingresos de matrículas, precios públicos y otros ingresos de la UGR.
  - Pago de Indemnizaciones por razón del servicio.
  - Pago de Anticipos.
  - Gestionar y tramitar las tarjetas electrónicas.
  - Justificación de pagos.
2. Administración de Servicios Centrales:
- Adquirir y distribuir el material de funcionamiento de Servicios Centrales.
  - Gestionar y tramitar las facturas de los gastos derivados de Servicios Centrales, Estructurales de los Centros y de Apoyo a la Enseñanza Práctica.
3. Contratación y Gestión Patrimonial:
- Gestionar el Patrimonio de la UGR.
  - Gestionar los arrendamientos.
  - Gestionar el Inventario de la UGR.
  - Preparar, tramitar y seguir los expedientes de contratación y concesiones administrativas.
  - Publicar los datos en web relativos a Contratos del Sector Público.
  - Gestionar las compras centralizadas.
  - Intermediar y gestionar los siniestros relacionados con el seguro de la Universidad.
4. Contabilidad y presupuestos:
- Recepción y comprobación de Justificantes de Gasto.
  - Elaborar, liquidar, ejecutar y realizar modificaciones del presupuesto de la UGR.
  - Elaborar los informes periódicos solicitados por la Junta de Andalucía para el saneamiento de la situación financiera de la UGR.
  - Crear y mantener bases de datos de terceros, usuarios, orgánicas y aplicaciones presupuestarias en el sistema informático de gestión de la UGR (Universitas XXI).
  - Contabilidad presupuestaria - Contabilidad financiera y patrimonial.
  - Gestionar las obligaciones fiscales y tributarias de la UGR.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: UNIDAD ECONÓMICA de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria

Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública.

Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria -Bases de ejecución del presupuesto de la UGR y sus Anexos:

Anexo I: Catálogo de precios públicos.

Anexo II: Manual práctico para la liquidación y tramitación de indemnizaciones por razón de servicio.

Anexo III: Guía rápida de tramitación de indemnizaciones por razón de servicio.

Anexo IV: Manual básico de normativa de contratación y de procedimientos para solicitud de inicio de Expedientes de Contratación.

Anexo V: Manual de aplicación de criterios contables.

RDL 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, en su modificación del Real Decreto 1616/2007, de 7 de diciembre

Resolución de 28 de abril de 2008, del Rectorado de la Universidad de Granada, por la que se dictan medidas descentralización en relación a la tramitación de indemnizaciones por razón del servicio «dietas», en aplicación del acuerdo de Consejo de Gobierno de 16 de abril de 2008.

Ley 34/2010, de 5 de agosto, de modificación de las leyes 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público, 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, y 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso administrativa para adaptación a la normativa comunitaria de las dos primeras.

Orden EHA/1490/2010, de 28 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del estado.

Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.

Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario (BOE de 31.12.2010).

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

- Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial.

Edificio Santa Lucía C/ Sta. Lucía, 8, 2.ª planta, 18010, Granada.

Contratación: 958 243 049. Suministros: 958 247 890. Inventario: 958 243 048. Patrimonio: 958 244 340.

e-mail: scgp@ugr.es.

web: www.ugr.es/~scgp/.

- Presupuesto y Contabilidad Edificio Santa Lucía.

C/ Sta. Lucía, 8, 1.ª planta 18010. Granada.

Presupuesto: Tlfn: 958 243 041. Fax: 958 248 337.

Contabilidad: Tlfn. 958 243 042-958 244 322.

e-mail: conta98@ugr.es.

- Gestión Económico-Financiera Edificio Santa Lucía.

C/ Sta. Lucía, 8, 1.ª planta 18010.- Granada.

Tlfn. 958 244 307-958 243 039.

e-mail: seconomicofinanciero@ugr.es.

- Administración de Servicios Centrales.

Hospital Real Cuesta del Hospicio 18071. Granada.

Tlfn: 958 243 050.

e-mail: adservicioscentrales@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Unidad Económica de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Parada núm. 1504 «Instituto Padre Suárez», Línea LAC.

Parada núm. 1424 «Triunfo», Líneas LAC, C2, N7, N8.

Parada núm. 1481 «Divina Pastora», Línea U2.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitación del 95% de las órdenes de pago antes de 3 días hábiles, desde su recepción debidamente autorizada hasta su presentación en el banco.
2. Tramitación del 95% de los anticipos antes de 3 días hábiles desde la recepción de la petición debidamente autorizada, hasta la confección del cheque bancario o la presentación en el banco de la orden de pago.
3. Realización y tramitación correcta del 87% de los justificantes de gasto realizados en la administración de Servicios Centrales.
4. Lograr que el 80% de los expedientes de contratación entren en fase de iniciación en un plazo máximo de 50 días laborables desde la recepción de la ficha de solicitud de inicio del expediente.
5. Tramitación del 95% de las facturas de alimentación antes de 15 días laborables.
6. Respuesta del 90% de las dudas recibidas por correo electrónico en la cuenta conta98@ugr.es en un tiempo máximo de 4 días laborables.
7. Comunicación por correo electrónico del 95% de la distribución de los ingresos que financian el capítulo VI (inversiones reales), antes de 10 días laborables.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de órdenes de pago tramitadas en plazo desde su recepción hasta la presentación de la orden de pago en el banco.

2. Porcentaje de anticipos tramitados en plazo desde su recepción hasta la confección del cheque o la presentación de la orden de pago en el banco.
3. Porcentaje de justificantes de gasto tramitados correctamente en la administración de Servicios Centrales.
4. Porcentaje de expedientes cuya documentación se haya preparado antes de 50 días laborables, desde la recepción de la ficha del expediente hasta el cambio a la fase de iniciación.
5. Porcentaje de facturas de alimentación tramitadas antes de 15 días laborables.
6. Porcentaje de las dudas recibidas por correo electrónico en la cuenta conta98@ugr.es, respondidas en un tiempo máximo de 4 días laborables.
7. Porcentaje de comunicaciones por correo electrónico sobre distribución de ingresos que financian el capítulo VI realizados antes de 10 días laborables.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

De lunes a viernes de 9 a 14 horas.

I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada, a fecha de 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE ENISO 14001 de Gestión de Medio Ambiente, con núm. ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS, cuyo alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

#### ANEXO VIII

#### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS Y DEL GABINETE DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada.

El Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización son servicios que dependen de la Gerencia de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada.

El Servicio de Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización tienen como misión gestionar la vida administrativa del Personal de Administración y Servicios que conforma la plantilla de la UGR, desde su acceso a la misma hasta la finalización de su vinculación laboral, así como informar y gestionar los procesos generados por los usuarios externos.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

El Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización son las Unidades responsables de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que prestan el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Encuesta de satisfacción de usuarios.
- Correo electrónico Servicio de PAS: [serviciopas@ugr.es](mailto:serviciopas@ugr.es).
- Correo electrónico Gabinete de Recursos Humanos: [formacionpas@ugr.es](mailto:formacionpas@ugr.es), [rrhh@ugr.es](mailto:rrhh@ugr.es).

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Servicio del Personal de Administración y Servicios y al Gabinete de Recursos Humanos y Organización le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Gestión de los procesos de selección del personal, laboral y funcionario, de administración y servicios (PAS).

Gestión de los procesos relacionados con la vida administrativa del PAS:

Contratación temporal o nombramiento de personal interino.

Promoción del personal de administración y servicios.

Formación del PAS.

Aula Virtual de Formación del PAS.

Elaboración de certificaciones relativas a la vida administrativa del personal de administración y servicios.

Gestión y evaluación de competencias del PAS.

Sistema de control de presencia del PAS (Aplicación OTORGA).

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada.

#### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

#### Específica:

Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, sobre Incompatibilidades del Personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes.

Ley 53/84, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administración Pública.

Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía (BOJA de 28 de noviembre).

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

Ley 30/84, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.

IV Convenio Colectivo del personal laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, de 23 de julio de 2003.

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Acuerdo de formación del PAS de la Universidad de Granada, de 15 de enero de 1993.

Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de puestos de trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.

Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de la UGR (aprobado en Consejo de Gobierno de 10 de marzo de 2011).

El resto de legislación vigente relacionada con el servicio de PAS y el Gabinete de RRHH y Organización se encuentra en las respectivas páginas web.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en estas Unidades 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 de los que sean parte.

Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada, 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Servicio de Personal de Administración y Servicios. Universidad de Granada, C/ Santa Lucía, núm. 2. 18071. Granada, España.

Teléfono: +34 958 244 346. Fax: 958 243 064.

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

Dirección web: <http://serviciopas.ugr.es/>.

- Gabinete de Recursos Humanos y Organización, Universidad de Granada, Complejo Administrativo Triunfo, Cuesta del Hospicio 18071 Granada, España.

Teléfono: +34 958 244 293. Fax: 958 244 292.

Correo electrónico: formacionpas@ugr.es, rrrhh@ugr.es.

Dirección web: [http://gerencia.ugr.es/pages/recursos\\_humanos/](http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/).

#### V.II. Formas de acceso y transporte.

Se puede acceder a ambos servicios mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos (<http://www.transportesrober.com/>).

Destino Gabinete de Recursos Humanos:

- Paradas «Triunfo» y «Padre Suárez»: línea LAC.
- Parada Avenida del Hospicio Triunfo: líneas N7, N8, C1 y C2.
- Parada Avenida del Hospicio Hospital Real: línea C1.

Destino Servicio de PAS:

- Paradas «Sagrado Corazón» y «Marqués de Falces»: línea LAC.

### B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

#### I. Compromisos de calidad.

##### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar que el 95% de las convocatorias en los procesos de selección del PAS se publiquen en el Servicio o, en su caso, se envíe a publicar en los Boletines Oficiales, en el plazo de dos días desde que se recibe la convocatoria firmada por la autoridad competente.
2. Garantizar que el 95% de las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en menos de 25 días naturales desde que se reciben todas las instancias para un proceso selectivo.
3. Enviar el comunicado de los trienios al Servicio de Habilitación y Seguridad Social el primer día laboral del mes siguiente a su cumplimiento, en al menos el 90% de los casos.
4. Informar a las personas usuarias, en el plazo máximo de una semana, del estado de su solicitud de jubilación voluntaria o prórroga en el servicio activo, en al menos el 90% de los casos.
5. Elaborar el 95 % de las certificaciones en el plazo máximo de dos días laborables si el expediente administrativo se encuentra en el Servicio
6. En el proceso de contratación temporal o nombramiento de interinos, elaborar los contratos o nombramientos en el plazo máximo de dos días laborables desde que se autoriza por la Gerencia, en al menos el 95% de los casos.
7. Resolver el 95% de las incidencias de adscripción a unidades funcionales del PAS en un plazo de 5 días laborables tras recibir el comunicado en el Servicio de PAS.
8. Respecto al Sistema de control de presencia del PAS (Aplicación OTORGA), resolver el 95% de las incidencias presentadas por los Responsables Otorga, en un plazo máximo de 5 días laborables.

#### II. Indicadores.

##### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicio de Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de convocatorias publicadas en el plazo de dos días hábiles desde que se recibe firmada por la autoridad competente.
2. Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos que se elaboran en plazo.
3. Porcentaje de comunicados enviados en plazo.
4. Porcentaje de oficios informativos remitidos en plazo.
5. Porcentaje de certificaciones de expedientes que se encuentran en el servicio elaboradas en el plazo de dos días hábiles.
6. Porcentaje de contratos o nombramientos elaborados en plazo.
7. Porcentaje incidencias de adscripción a unidades funcionales del PAS resueltas en plazo.
8. Porcentaje de incidencias relativas al control horario del Personal de Administración y Servicios resueltas en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Servicio de Personal de Administración y Servicios: De lunes a viernes, de 9,00 h a 14,00 h.

Gabinete de Recursos Humanos y Organización: De lunes a viernes, de 9,00 h. a 14,00 h.

I.II. Otros datos de interés

La Universidad de Granada desde el 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del certificado UNE-EN-ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. El alcance del certificado es «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

El Servicio de Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada desde el 26 de febrero de 2009 se encuentran en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, emitido por la entidad certificadora SGS. Alcance: Gestión de los procesos de selección del personal docente funcionario y contratado laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador (PDI). Gestión de los procesos de selección del personal de administración y servicios (PAS) funcionarios y contratados laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa del PAS. Gestión de la formación del PAS. Gestión del Aula Virtual de formación del PAS. Gestión del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios. Confección, pago y justificación de nóminas unificadas y complementarias. Liquidación de impuestos. Trámite de altas, bajas y ceses en la Seguridad Social, y de los procesos relativos a la incapacidad temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad. Confección, pago, justificación y liquidación de los Seguros Sociales.

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO IX

## CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada.

El Servicio de Personal Docente e Investigador es un Servicio que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada.

El Servicio de Personal Docente e Investigador tiene como misión gestionar la vida administrativa del Personal Docente e Investigador (PDI) de la Universidad de Granada, desde su acceso a la misma hasta la finalización de su vinculación laboral, procurando en todos los procesos de gestión la satisfacción de las demandas de los órganos de gobierno y de las personas usuarias.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Servicio de Personal Docente e Investigador es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Personal Docente e Investigador, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de la encuesta de satisfacción de usuarios.
- A través de la Hoja de Quejas.
- A través del correo electrónico del Servicio: [serviciopdi@ugr.es](mailto:serviciopdi@ugr.es).

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

1. Gestionar los procesos de selección del profesorado funcionario y del profesorado contratado laboral.
2. Tramitar los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del profesorado universitario e investigador.
3. Elaborar y emitir certificaciones oficiales y personales del personal docente e investigador.
4. Información y atención personalizada, y a través de la página web del Servicio.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada.

#### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

#### Específica:

La normativa específica que afecta al Servicio de Personal Docente e Investigador se encuentra recogida en el siguiente enlace: <http://serviciopdi.ugr.es/general/normativa/>.

## III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

## IV. Sugerencias y Quejas.

### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada, 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.

### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la

Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Personal Docente e Investigador, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Servicio de PDI, Universidad de Granada, C/ Santa Lucía, núm. 8, 18071, Granada, España. Teléfono: +34 958 248 495. Fax: +34 958 248 715. Correo electrónico: [serviciopdi@ugr.es](mailto:serviciopdi@ugr.es). Dirección web: <http://serviciopdi.ugr.es/>.

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Servicio de Personal Docente e Investigador se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Gran Vía de Colón:

Dirección La Caleta: Línea LAC, parada «Sagrado Corazón».

Dirección Puerta Real: Línea LAC, paradas «Padre Suárez» o «Marqués de Falces».

Podrá obtener más información en: [www.transportesrober.com](http://www.transportesrober.com).

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En los concursos de acceso de profesorado funcionario, publicar al menos el 90% de las listas provisionales en un plazo de 18 días laborables, desde que finaliza la fecha de presentación de solicitudes.
2. Comunicar mediante correo electrónico a la persona interesada, al menos el 90% de los nombramientos de profesorado funcionario de los cuerpos docentes publicados en el BOE, en el plazo de 5 días laborales desde la fecha de publicación en el BOE.
3. Elaborar, al menos, el 85% de las certificaciones en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud por las personas usuarias.
4. Disponer en la web del Servicio de PDI de todos los modelos de solicitud existentes para las personas usuarias.

### II. Indicadores.

#### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de listas provisionales publicadas en plazo.
2. Porcentaje de nombramientos comunicados en plazo.
3. Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de tres días laborables en la Universidad de Granada desde su solicitud por las personas usuarias.
4. Porcentaje de modelos de solicitud disponibles en la web del Servicio de PDI.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

De lunes a viernes de 9,00 h a 14,00 h.

I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del certificado UNE-EN-ISO14001 Medio Ambiente, con número ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. El alcance de dicho certificado es: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias»

El Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada a fecha de 26 de febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, emitido por la entidad certificadora SGS. Alcance: Gestión de los procesos de selección del personal docente funcionario y contratado laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador (PDI).

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO X

## CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE HABILITACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada.

El Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada es un Servicio que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada.

El Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada tiene como misión gestionar los procesos administrativos relacionados con los pagos de retribuciones a todo el personal que perciba algún tipo de retribución por parte de la Universidad de Granada, liquidación de IRPF, Derechos Pasivos y MUFACE, y la gestión ordinaria de las obligaciones de la Universidad con la Seguridad Social.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

El Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de la encuesta de satisfacción de usuarios.
- A través de la Hoja de Quejas y Sugerencias.
- A través del buzón de sugerencias de la página web del Servicio (<http://gerencia.ugr.es/habilitacion/>).

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Elaboración y pago de las nóminas del Personal de Administración y Servicios (funcionario, laboral fijo, y eventual), Personal Docente (funcionario, contratado administrativo, contratado laboral, y con plaza vinculada a servicios asistenciales de instituciones sanitarias), y nóminas complementarias.
2. Elaboración y pago de las cotizaciones a la Seguridad Social del personal de la Universidad incluido en el Régimen General de la Seguridad Social.
3. Emisión de certificados relacionados con las retribuciones gestionadas por el Servicio.
4. Gestión de altas, bajas y modificaciones en la Seguridad Social, y trámite de todos los procesos relativos a la Incapacidad Temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad.
5. Emisión de certificados relativos a las cotizaciones.
6. Atención al usuario, tanto presencial como telefónica y a través de la página web del Servicio.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada.

#### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

#### Específica:

La normativa específica que afecta al Servicio de Habilitación y Seguridad Social se encuentra disponible en la siguiente dirección web: <http://gerencia.ugr.es/habilitacion/pages/legislacion>.

## III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Siempre que lo considere oportuno, presentar sugerencias, quejas.

## IV. Sugerencias y Quejas.

### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada, 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.

### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o

mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Servicio de Habilitación y Seguridad Social. Universidad de Granada. C/ Santa Lucía, 8 (Edificio Santa Lucía), 18071 Granada. Teléfono: +34 958 244 059. Fax: +34 958 244 333. Correo electrónico: [shabili@ugr.es](mailto:shabili@ugr.es), [segsoc@ugr.es](mailto:segsoc@ugr.es). Dirección web: <http://gerencia.ugr.es/habilitacion>.

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

##### Línea de Alta Capacidad (LAC):

Dirección Cruz del Sur: Parada 1513 Sagrado Corazón.

Dirección Violón: Parada 1504 Padre Suárez.

Podrá obtener más información en: [www.transportesrober.com](http://www.transportesrober.com).

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar que el 100% de las órdenes de pago de las nóminas unificadas serán comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes. Si dicho día no es laborable, se realizará, como máximo en el último día hábil anterior a esa fecha.
2. Garantizar que el 100% de las órdenes de pago de las nóminas complementarias mensuales, cuya documentación haya entrado en el Servicio con anterioridad al día 15, serán comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes. Si dicho día no es laborable, se realizará, como máximo en el último día hábil anterior a esa fecha.
3. Pagar el 90% de los trienios en el mes en el que surtan efectos económicos, siempre que se reciba la notificación antes del día 15, excluyendo el período vacacional de verano.
4. Tener disponible en acceso identificado o en su caso remitir los certificados de renta a los usuarios que no tengan posibilidad de entrar en el Acceso Identificado de la web de la UGR, el día 31 de marzo como fecha máxima.
5. Elaborar, al menos, el 80% de los certificados relativos a habilitación en los dos días hábiles siguientes a su solicitud por la persona usuaria
6. Tramitar, al menos, el 80% de los partes médicos el mismo día que se recibe del usuario.
7. Asegurar que un 85% de las altas, modificaciones y bajas del usuario en la Seguridad Social se realicen en los dos días hábiles siguientes al que se recibe, del Servicio de PAS o del Servicio de PDI, el documento necesario para el trámite.
8. Elaborar, al menos, el 80% de los certificados relativos a la Seguridad Social al día siguiente hábil de la recepción de la documentación necesaria.

## II. Indicadores.

## II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de meses con órdenes de pago comunicadas en plazo.
2. Porcentaje de nóminas complementarias mensuales elaboradas en plazo.
3. Porcentaje de trienios cuyo pago se realiza durante el mes de efectos.
4. Porcentaje de certificados de renta enviados antes de plazo.
5. Porcentaje de certificados relativos a Habilitación elaborados en plazo.
6. Porcentaje de partes médicos tramitados el mismo día que se recibe del usuario.
7. Porcentaje de altas, modificaciones y/o bajas del usuario en la Seguridad Social que se realizan el mismo día en el que se recibe el documento necesario para el trámite.
8. Porcentaje de certificados relativos a Seguridad elaborados en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

## I. Horarios y otros datos de interés.

## I.I. Horarios de atención al público.

De lunes a viernes de 9,00 h a 14,00 h.

## I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada desde el 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 14001 Medio Ambiente, con número ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. El alcance de dicho Certificado es: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicio de Administración y Residencias».

El Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada desde el 26 de febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, emitido por la entidad certificadora SGS. Alcance: Gestión de los procesos de selección del personal docente funcionario y contratado laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador (PDI). Gestión de los procesos de selección del personal de administración y servicios (PAS) funcionarios y contratados laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa del PAS. Gestión de la formación del PAS. Gestión del Aula Virtual de formación del PAS. Gestión del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios. Confección, pago y justificación de nóminas unificadas y complementarias. Liquidación de impuestos. Trámite de altas, bajas y ceses en la Seguridad Social, y de los procesos relativos a la incapacidad temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad. Confección, pago, justificación y liquidación de los Seguros Sociales.

La Universidad de Granada desde el 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO XI

## CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE ACCION SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Gabinete de Acción Social adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

## I.I. Datos identificativos de la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada.

El Gabinete de Acción Social es un Servicio de Apoyo a la Comunidad Universitaria que depende del Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Igualdad e Inclusión de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada.

El Gabinete de Acción Social tiene como misión distribuir y gestionar los fondos de Acción Social para el desarrollo de estrategias que conlleven a políticas sociales activas, aplicando aquellas medidas, iniciativas, actividades y programas que la Universidad de Granada adopte, financie o preste a su personal o familiares, más allá de las obligaciones de retribuir los servicios prestados, y cuya finalidad es mejorar sus condiciones educativas, culturales, sociales y en general promover el bienestar y la conciliación de la vida familiar y laboral.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

El Gabinete de Acción Social es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Gabinete de Acción Social podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Personándose en nuestra Oficina Teléfonos de contacto: 958 244 311/958 240 989/958 249 384.

Fax: 958 246 131.

Correo: [gas@ugr.es](mailto:gas@ugr.es).

Página web: <http://gas.ugr.es/>.

Buzón de sugerencias/Quejas: <http://gas.ugr.es/> ó acceso identificado.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Gabinete de Acción Social le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en el mismo:

A) Informar, tramitar y asesorar en los puntos que se detallan a continuación:

- Atención Social para el personal de la Universidad de Granada y miembros de su unidad familiar o análoga situación de hecho, dependientes del solicitante.
- Problemas planteados en diversas áreas: familia, tercera edad, discapacidad y minusvalía, salud, violencia de género, adicciones, juventud, menores, educación, empleo, formación, economía, mujer...

B) Informar, tramitar y asesorar en los puntos que se detallan a continuación:

- Programas de ayuda en áreas educativas, culturales y sociales para el personal de la Universidad de Granada y miembros de su unidad familiar o análoga situación de hecho, dependientes del solicitante:

Acción Social Automática: Compensación de Matrícula por Estudios Universitarios, Indemnización por fallecimiento, Premios por jubilación, Complemento de incapacidad temporal.

Acción Social No Automática:

2.1. Área Educativa: Orientada a atender gastos de ayuda al estudio.

2.2. Área Asistencial: Orientada a atender gastos de carácter médico y asistencial, así como cuantas otras situaciones sobrevenidas y extraordinarias que se consideren dignas de especial atención.

2.3. Área de Desarrollo y Bienestar Social: Orientada a subvencionar o promover actividades de carácter complementario que redunden en la mejor realización personal y social del trabajador y su unidad familiar.

2.4. Área de Anticipos Reintegrables: Orientada a la concesión de adelantos al trabajador.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Reglamento y Plan de Acción Social de la Universidad de Granada.

Convenios Colectivos de las Universidades Andaluzas en materia de Acción Social.

Acuerdos de homologación en materia de Acción Social de las universidades andaluzas.

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### V. Direcciones y formas de acceso.

#### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Gabinete de Acción Social, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Dirección Oficina: Hospital Real, Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada. Teléfonos de contacto: 958 244 311/958 240 989/958 249 384. Fax: 958 246 131. Correo: [gas@ugr.es](mailto:gas@ugr.es). Página web: <http://gas.ugr.es/>.

#### V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Gabinete de Acción Social se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: LAC - Parada 1504 «Padre Suárez» LAC, C2, N7, N8 - Parada 1424 «Triunfo». C1 - Parada 1106 «Hospital Real».

U2 - Parada 1481 «Divina Pastora».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

## I. Compromisos de calidad.

## I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Comunicar a Habilitación un 80% de las resoluciones de situaciones extraordinarias en 5 días laborables.
2. Comunicar a Habilitación un 90% de las resoluciones de anticipos en 3 días laborables.
3. Comunicar a cada beneficiario en el plazo de una semana laborable el 90% de las adjudicaciones provisionales desde su resolución.
4. Resolver el 100% de los Programas de Ayuda No Automáticos antes de cinco meses desde la terminación del plazo de solicitud del programa.
5. Establecer en un 80% los programas que se puedan solicitar por acceso identificado.

## II. Indicadores.

## II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de comunicaciones de situaciones extraordinarias en el plazo establecido.
2. Porcentaje de comunicaciones de anticipos en el plazo establecido.
3. Porcentaje de comunicaciones de adjudicaciones en el plazo establecido.
4. Porcentaje de programas de ayuda no automáticos resueltos en plazo.
5. Porcentaje de programas a través de acceso identificado.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

## I. Horarios y otros datos de interés.

## I.I. Horarios de atención al público.

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 8,30 h a 14,30 h.

## I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada desde el 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

El Gabinete de Acción Social desde el 3 de febrero de 2009, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: «Prestación Social de los empleados públicos de la Universidad de Granada».

Para el cálculo del indicador asociado al compromiso núm. 5, «Establecer en un 80% los programas que se pueden solicitar por acceso identificado», no se tendrán en cuenta aquellos programas que sea necesaria la presencia del solicitante en las dependencias del GAS.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO XII

## CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO ASISTENCIA ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada.

El Servicio de Asistencia Estudiantil es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Estudiantes en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada.

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

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

El Servicio de Asistencia Estudiantil es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Asistencia Estudiantil, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Cumplimentando las encuestas de Satisfacción que se realizan periódicamente sobre los servicios prestados.
- Envío de Quejas/Sugerencias de forma telemática a través del buzón indicado en la web <http://ve.ugr.es/pages/sae> y de forma presencial en la Oficina del SAE.

## II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Servicio de Asistencia Estudiantil le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Gestión de programas de Movilidad Nacional.

Atención social personalizada al alumnado que se encuentra en situación de dificultades económicas, familiares o sociales.

Servicio de búsqueda de alojamiento, facilitando asesoramiento e información tanto al alumnado como a propietarios/as y ofertantes.

Atención al alumnado con discapacidad, a través de la gestión de ayudas, programas especializados y seguimiento de las actuaciones particulares que se deriven.

Asesoramiento jurídico e información al alumnado sobre derechos y obligaciones en materia académica, social, civil, etc.

Información y tramitación de las peticiones de Asistencia Sanitaria al alumnado procedente de países no pertenecientes a la UE.

Gestión de incidencias del Credibús Universitario.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros Automatizados que contengan datos de Carácter Personal.

Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los datos de carácter personal.

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario (BOE de 31.12.2010).

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

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.

Recibir servicios de calidad.

Disponer de buzón de Quejas/ Sugerencias.

Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas.

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.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### V. Direcciones y formas de acceso.

#### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Asistencia Estudiantil, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección postal: Servicio de Asistencia al Estudiante.

C/ Severo Ochoa, s/n. Ed. Comedores Universitarios. C.P. 18071.

Tfno.: 958 243 138.

Fax: 958 243 134.

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Servicio de Asistencia Estudiantil se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

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

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

La relación de servicios prestados por el servicio de Asistencia Estudiantil, recogidos en esta Carta, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes 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).

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicio Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

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.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de 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)

I.II. Otros datos de interés

El SAE Dispone del certificado de Calidad según norma ISO9001:2000, concedido por SGS el día 7 de Octubre de 2007 y cuyo alcance abarca todos los procesos que se desarrollan en el servicio.

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

El SAE dispone de una página web: <http://ve.ugr.es/pages/sae> con información exhaustiva sobre cada uno de los servicios ofertados, su forma y condiciones de uso, así como las formas de comunicación con el servicio.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

### ANEXO XIII

## CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE BECAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Becas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

##### I.I. Datos identificativos de la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada.

El Servicio de Becas es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad en la Universidad de Granada.

##### I.II. Misión de la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada.

El Servicio de Becas de la UGR, como unidad administrativa encargada de velar por la seguridad en la gestión y tramitación de Becas de la convocatoria general del Ministerio competente en educación para estudiantes universitarios, así como las Becas del Programa General del Plan Propio de la Universidad de Granada, presta sus servicios de manera objetiva y profesional, generando en sus personas usuarias un clima de confianza, fiabilidad e imparcialidad. El Servicio de Becas se orienta por los valores de respeto a la dignidad y libertad de las personas, a la justicia, a la igualdad y a la corresponsabilidad del desarrollo sostenible.

##### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

El Servicio de Becas es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Becas podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Correo ordinario: C/ Severo Ochoa, s/n, 18071 Granada. Correo electrónico: [becasmec@ugr.es](mailto:becasmec@ugr.es)  
[becaspro@ugr.es](mailto:becaspro@ugr.es).  
Teléfono: 958 243 136, 958 249 394. Fax: 958 244 234. Buzón de Sugerencias: En el mismo Servicio de Becas. Encuesta de satisfacción.

##### II. Servicios.

##### II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Servicio de Becas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en el mismo:

1. Gestionar las Becas del Ministerio competente en educación, para estudiantes universitarios.
  - a) Tramitar las solicitudes de Becas de carácter general para estudiantes de Grado, Primer y Segundo Ciclo y de Masteres Oficiales.
  - b) Tramitar las solicitudes de Becas-Colaboración.
2. Gestionar las Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada.
  - a) Becas de carácter general del Plan Propio.
  - b) Becas de Apoyo a la Información y Participación Universitaria.
  - c) Becas de Apoyo a la Automatricula.
  - d) Premios Mejores Expedientes Académicos.

- e) Becas de Convenio con Marruecos y Países del Este.
- f) Ayudas Sociales.
- g) Premios de Olimpiadas.
- h) Ayudas para capacitación lingüística.
- i) Ayudas de matrícula para estudiantes inscritos en los cursos de verano del Centro Mediterráneo.
- j) Becas para los cursos de verano de la Ciudad Autónoma de Melilla y Ceuta.
- k) Becas de los cursos de enseñanzas propias organizados por la Escuela Internacional de Postgrado.
- l) Becas de estudiante colaborador de apoyo al seguimiento y mejora de las titulaciones.
- m) Becas del Aula Permanente de Formación Abierta.
- n) Ayudas compensatorias de comedor para los centros de Ceuta y Melilla.

3. Tramitar las solicitudes de Becas del Gobierno Vasco de estudiantes matriculados en la Universidad de Granada con vecindad administrativa en el País Vasco.

4. Informar y asesorar a las personas usuarias.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Normativa Específica Becas del Ministerio competente en educación:

Orden ECI/1815/2005, de 6 de junio, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de becas y ayudas al estudio por el Ministerio de Educación y Ciencia.

Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizada. En sus disposiciones adicionales primera, segunda y tercera se prevé la aprobación de un Real Decreto que especificará anualmente y de acuerdo con la consignación presupuestaria las cuantías y umbrales aplicables cada curso académico; la suscripción de convenios de colaboración con las comunidades autónomas para la realización de planes y programas conjuntos en materia de becas y ayudas y se establecen las obligaciones de intercambio de información con fines estadísticos y de mantenimiento de bases de datos.

Orden por la que se publica la convocatoria de Becas del Programa General del Ministerio competente en educación para cada curso académico.

Resoluciones Becas del Plan Propio: En relación a estas resoluciones se seguirán los criterios económicos mencionados en la normativa citada de las becas del Ministerio competente en educación. Las convocatorias de becas propias de la UGR se aprueban anualmente y se publican en la página web del Vicerrectorado de Estudiantes.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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. Derecho a solicitar, excepcionalmente, beca del Ministerio o del Programa General del Plan Propio de la UGR fuera de los plazos establecidos en sus respectivas convocatorias, en los casos siguientes: Cambio de la situación económica y familiar y plazo extraordinario de matrícula.
9. Derecho a que el expediente de beca sea estudiado y valorado por la Comisión de Selección de Becarios del Ministerio y la Comisión de Becas Propias de la UGR en situaciones especiales y excepcionales.

### III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

1. Tratar con el debido respeto y consideración al personal que presta servicios en el Servicio de Becas.
2. A presentar solicitud de autorización para ser atendidos en base a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos y Reglamento de Desarrollo.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### V. Direcciones y formas de acceso.

#### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Becas, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Servicio de Becas: C/ Severo Ochoa, s/n, 18071, Granada. Tfnos. 958 243 136, 958 249 394.  
Información Servicio de Becas. Fax 958 244 234.  
Dirección url: <http://ve.ugr.es/pages/becas/index>.

#### V.II. Formas de acceso y transporte.

A Servicio de Becas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: Líneas U2, U3, SN1, SN3, SN5 y C6.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. A que todas las semanas se remitan al Ministerio competente en Educación todos los expedientes de becas tramitadas durante esa semana
2. Inserción del 100% de las convocatorias de becas del Plan Propio de la UGR en el plazo máximo de tres días desde la fecha de su resolución, en el enlace de becas de la página del Vicerrectorado de Estudiantes.
3. Tramitar el 100% de las becas del País Vasco desde su publicación en el diario oficial correspondiente y en todo caso, antes del 31 de diciembre.

4. Comunicar mediante correo electrónico el 90% de las solicitudes de petición de datos de las becas del Ministerio competente en Educación.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de semanas que se remiten al Ministerio competente en Educación todos los expedientes de becas tramitadas durante esa semana.
2. Porcentaje de Convocatorias insertadas en la web en el plazo indicado.
3. Porcentaje de Becas del País Vasco gestionadas en plazo.
4. Porcentaje de solicitudes de petición de datos de las becas del Ministerio competente en Educación enviadas mediante correo electrónico.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

De lunes a viernes: 9-14 horas. Excepto días festivos.

#### I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

El Servicio de Becas mantiene desde el 24 de septiembre de 2008 el certificado conforme a la norma ISO 9001:2000, con núm. ES07/4385 por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Tramitación de las solicitudes de beca, Pago al alumno, Atención al usuario, Convocatorias de Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada, Comisión de selección de Becas del Ministerio, Comisión de selección de Becas de Colaboración, Comisión de Becas Propias de la Universidad de Granada, Registro y Gestión del servicio».

Página web del Vicerrectorado de Estudiantes <http://ve.ugr.es>.

## ANEXO XIV

### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Alumnos adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

#### I.I. Datos identificativos de la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

El Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad y del Coordinador General de Acceso en la Universidad de Granada.

#### I.II. Misión de la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

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.

#### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada es la Unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones ubicado en las dependencias del Servicio y en la página web del mismo.
- Mediante la realización de las encuestas de satisfacción que a tal fin, podrán cumplimentar en la página web del Servicio y en las páginas web establecidas al efecto.
- Participando en reuniones, charlas y/o jornadas informativas organizadas por el Servicio de Alumnos.
- A través del correo electrónico del Servicio de Alumnos: [servicioalumnos@ugr.es](mailto:servicioalumnos@ugr.es).

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

Gestionar la realización de las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU) para el alumnado procedente del 2.º curso de Bachillerato LOE y 2.º curso de CFGS, para mayores de 25, 40 y 45 años, conforme a la normativa aplicable.

Recepcionar, comprobar y validar las solicitudes de admisión de estudiantes (solicitudes de Preinscripción) para el ingreso en los títulos de grado.

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.

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.

Atender a las demandas de las personas usuarias relacionadas con los procesos gestionados por este Servicio a través de los distintos canales de comunicación.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

#### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

#### Específica:

La normativa especificada relacionada con el Servicio de Alumnos se puede consultar en los siguientes enlaces:

- Normativa de Acceso a la Universidad: [http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/pruebas\\_acceso](http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/pruebas_acceso).
- Normativa de Admisión a Títulos de Grado: <http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/preinscripcion/legislacion/normativa>.
- Normativa relativa a la resolución de Asuntos Generales: [http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/asuntos\\_generales](http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/asuntos_generales).

## III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.

Acceder a la documentación en tramitación con el fin de rectificar o cancelar datos inexactos o incompletos.

Presentar quejas sobre los servicios prestados por la Unidad.

## IV. Sugerencias y Quejas.

## IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, 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.

## IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

## IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

## V. Direcciones y formas de acceso.

## V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

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

Centralita de teléfono: 958 243 023.

Fax: 958 243 026.

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

Página web: <http://serviciodealumnos.ugr.es>.

## V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

LAC - Parada 1504 «Padre Suárez».LAC, C2, N7, N8 - Parada 1424 «Triunfo».C1 - Parada 1106 «Hospital Real»,U2 - Parada 1481 «Divina Pastora».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

## I. Compromisos de calidad.

## I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes 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.

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 período 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 10,00 h 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.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de papeletas de calificación remitidas en plazo al alumnado 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.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

9,00 a 14,00 horas.

#### I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

El Servicio de Alumnos a fecha de 2 de febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, con número de certificado ES09/6565.

El Servicio de Alumnos a fecha de 9 de marzo de 2015 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, con número de certificado ES09/6565. Alcance: «Gestión administrativa de las Pruebas de Acceso a la Universidad conforme a la normativa aplicable. Gestión administrativa del proceso de Preinscripción Universitaria para el ingreso en los Estudios de Grado de las enseñanzas universitarias. Gestión administrativa del Traslado de Expedientes del alumnado que ha realizado las Pruebas de Acceso en la Universidad de Granada y han accedido a esta o a otra Universidad. Gestión administrativa de las demandas de carácter académico sobre Asuntos Generales del Rectorado y el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad de la Universidad de Granada que le sean demandados al mismo».

## ANEXO XV

### CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas de la Universidad de Granada.

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas de la Universidad de Granada.

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas tiene como misión mejorar las posibilidades de inserción laboral de los Universitarios/as.

Para ello, desarrolla actividades que estrechan vínculos entre la Universidad y la sociedad en materia de empleo y facilitan el conocimiento de las necesidades y oportunidades de ambas partes.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Complimentando las encuestas de satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados.
- Complimentando las hojas de Quejas y Sugerencias disponibles en nuestras instalaciones y depositándolo en el buzón habilitado en el Centro.
- Expresando sus opiniones a través de la atención tanto telefónica como presencial.
- Página web del Centro: <http://empleo.ugr.es>.

##### II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas le corresponden las siguientes, funciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en la misma:

- Informar y orientar profesionalmente a los alumnos y titulados para mejorar sus posibilidades de inserción profesional.
- Proporcionar un primer contacto con el mundo laboral mediante la realización de prácticas en empresas.
- Proporcionar a aquellos alumnos/as que tengan vocación empresarial la posibilidad de participar en actividades de emprendimiento.
- Gestionar y difundir ofertas de empleo para titulados universitarios.
- Gestionar las ofertas de prácticas / empleo de empresas y entidades.
- Dar cobertura legal para el desarrollo de prácticas.
- Asesorar sobre estudios y titulaciones requeridas y competencias profesionales de -las mismas.
- Realizar actividades que favorezcan la contratación como es la organización de eventos de empleo.
- Colaborar con los Centros Universitarios y las distintas titulaciones para la adquisición de competencias profesionales que mejoren la inserción laboral.
- Elaborar estudios e informes sobre salidas profesionales e inserción laboral de los universitarios de la Universidad de Granada en el mercado de trabajo.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Orientación Profesional y Empleo:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

- Decreto 85/2003 por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la J.A. (BOJA núm. 79, 28.4.2003).

- Orden de 26 de septiembre de 2014, por la que se desarrollan los programas de orientación profesional, itinerarios de inserción y acompañamiento a la inserción regulados por el Decreto 85/2003, de 1 de abril.

- Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el Programa de Activación para el Empleo.

- Resolución de 7 de diciembre de 2007, de la Dirección General de Intermediación e Inserción Laboral del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se definen los Itinerarios Personalizados de Inserción, y se establece el procedimiento de cuantificación y cómputo de objetivos de las Unidades de Orientación en el desarrollo de los mismos. (BOJA núm. 250, 21 de diciembre de 2007).

- Real Decreto-Ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas. (BOE núm. 40, 37, 12 de febrero de 2011).

- Real Decreto-Ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la reforma de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo.

- Decreto 219/2011, de 28 de junio, por el que se aprueba el Plan para el Fomento de la Cultura Emprendedora en el Sistema Educativo Público de Andalucía.

- Resolución de 21 de marzo de 2014 de la Dirección General de Universidades, por la que se publica el protocolo marco con las Universidades Públicas de Andalucía, para el fomento de la cultura emprendedora (BOJA núm. 60 de 28 de marzo de 2014).

Prácticas para estudiantes:

- Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

- Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social.

- Real Decreto 1493/2011, de 24 de octubre, por el que se regulan los términos y las condiciones de inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social de las personas que participen en programas de formación, en desarrollo de lo previsto en la disposición adicional tercera de la Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de la Seguridad Social.

- Orden de 23 de agosto de 2001, reguladora de subvenciones a las universidades de Andalucía para la ejecución de Programas de Prácticas de Inserción Laboral de los Alumnos Universitarios en Empresas e Instituciones de Andalucía.

- Normativa Interna de Prácticas en Empresa (Resoluciones).

Intermediación laboral:

- Real Decreto 1845/1994, de 9 de septiembre, por la que se actualiza el R.D.

Agencia de Colocación:

- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por la que se regulan las agencias de colocación.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Acceder a todos los Servicios que ofrece el Centro y a todos los procesos de preselección, cuando se cumplan los requisitos de participación.

A formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

Mantener el debido respeto al personal que presta sus servicios.

Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones.

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas de la Universidad de Granada, 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Dirección: Acera San Ildefonso 42 (Frente Hospital Real), 18071, Granada.

Dirección internet: <http://empleo.ugr.es>.

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

Teléfonos de contacto y correos electrónicos de los distintos servicios en la web del Centro.

V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

LAC. Parada 1504 «Padre Suárez».

LAC, C2, N7, N8. Parada 1424 «Triunfo».

C1. Parada 1106 «Hospital Real».

U2. Parada 1481 «Divina Pastora».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

## I. Compromisos de calidad.

## I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Proporcionar de forma continuada ocho puestos de consulta tutelados en la sala de autoorientación.
2. Publicar el 80% de las ofertas recibidas en un plazo no superior a 5 días laborables (siempre que exista convenio de colaboración)
3. Programar y realizar con recursos propios al menos 10 actividades grupales (talleres) al año para la búsqueda de empleo.
4. Cubrir el 75% de las becas concedidas por la Unión Europea para el Programa Erasmus para la realización de prácticas de empresa en el extranjero.

## II. Indicadores.

## II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Centro de Promoción de Empleo Y Prácticas de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Número de puestos de consulta en la Sala de Autoorientación.
2. Porcentaje de ofertas publicadas en plazo.
3. Número de talleres realizados anualmente.
4. Porcentaje de becas cubiertas respecto las concedidas.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

## I. Horarios y otros datos de interés.

## I.I. Horarios de atención al público.

Horario habitual: De 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

## I.II. Otros datos de interés

Al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

## Área de Prácticas:

Alumnos/as.

Prácticas transnacionales.

Área de Orientación Laboral.

## Área de Empleo:

Agencia de Colocación.

Feria y Foro de Empleo.

## Trámites telemáticos:

- Acceso al Portal de Gestión de Prácticas en Empresa y Empleo (ICARO).

En la página web del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas (<http://empleo.ugr.es/>) se encuentra información actualizada sobre las novedades.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalación, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

En Centro de Promoción de Empleo y Prácticas posee el certificado UNE EN ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Actividades de formación e intermediación laboral».

## ANEXO XVI

## CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD CENTRAL DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad Central de Servicios adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada.

La Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada es una unidad funcional que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada.

La Unidad Central de Servicios encuadrada en la Gerencia, aunando el esfuerzo de los diferentes equipos de trabajo que la componen (Conserjería, Correos, Limpieza y Vigilancia), es la encargada de velar por la consecución de objetivos y actividades tan dispares como son:

Información y atención al usuario, gestión de la correspondencia y documentación, control de dependencias y medios audiovisuales.

Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario.

Mantener una correcta salubridad e higiene de aquellas instalaciones en las que desempeñan su labor personal propio de la UGR.

Así como favorecer que todas las actividades se desarrollen dentro de unas condiciones generales de seguridad aceptables

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

La Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Exponer sus quejas y/o sugerencias a través de:

- Forma presencial en sus instalaciones.
- Escritos dirigidos a los Responsables de cada uno de los Servicios que conforman la Unidad.
- Correo ordinario (Ver Dirección).
- Por teléfono (Ver Directorio).
- A través del formulario de contacto/ buzón de sugerencias disponible en las páginas web: <http://unidadcentralservicios.ugr.es>.

## II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Conserjerías de la Unidad Central de Servicios:

1. Atención e Información a las personas usuarias, tanto personal como telefónicamente.
2. Apoyo a labores administrativas: recepción, tramitación y traslado de la correspondencia, gestión de material de oficina.
3. Gestión de medios audiovisuales.

Servicio de Correos:

4. Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario.

Limpieza realizada por el personal propio de la Universidad de Granada:

5. Limpieza de aquellas instalaciones en las que desempeñan su labor personal propio de la UGR.

6. Asesoramiento, control y seguimiento de los procesos de limpieza implantados por Gerencia.

7. Realización de informes técnicos del Área de Limpieza a petición de Gerencia.

Servicio de Seguridad:

8. Vigilancia y gestión de la seguridad general y de las zonas comunes del campus de la Universidad.

9. Coordinación y seguimiento del servicio prestado por las empresas de seguridad privadas.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Ley 23/1992, de 30 de julio, de seguridad privada.

Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.

Real Decreto 195/2010, de 26 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, para adaptarlo a las modificaciones introducidas en la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Orden de 7 de julio de 1995 por la que se da cumplimiento a diversos aspectos del Reglamento de Seguridad Privada, sobre personal.

Orden de 10 de mayo de 2001 por la que se modifican las características de la tarjeta de identidad profesional, reguladas en el anexo 5 de la Orden de 7 de julio de 1995, por la que se da cumplimiento a diversos aspectos del Reglamento de Seguridad Privada sobre Personal.

Real Decreto 2487/1998, de 20 de noviembre, por el que se regula la acreditación de la aptitud psicofísica necesaria para tener y usar armas y para prestar servicios de seguridad privada.

Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, modificada por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Ser objeto de una atención directa y personalizada, presencial, telefónica o mediante correo electrónico.

Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los asuntos que le afecten.

Recibir servicios de calidad y presentar Quejas y sugerencias sobre el servicio prestado.

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

##### Servicio de Conserjería:

Hospital Real y Complejo Administrativo Triunfo.

Dirección: C/ Cuesta del Hospicio, s/n. Teléfono: +34 958 243 060.

Casa de Porras. Dirección: Placeta de Porras, s/n. Teléfono: +34 958 224 425.

Palacio de la Madraza. Dirección: C/ Oficios, s/n. Teléfono: +34 958 243 484.

Correo electrónico: [lupeca@ugr.es](mailto:lupeca@ugr.es) / [luz@ugr.es](mailto:luz@ugr.es).

Edificio Santa Lucía. Dirección: C/ Santa Lucía, 8. Teléfono: +34 958 244 300.

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

##### Servicio de Correos:

Dirección: Complejo Administrativo Triunfo. C/ Cuesta del Hospicio, s/n.

Teléfono: +34 958 243 062. Correo electrónico: [juancar@ugr.es](mailto:juancar@ugr.es).

##### Servicio de Vigilancia.

Dirección: Hospital Real (Centro de control). Teléfonos: +34 958 242 011/630 053 869.

Centro de Control (24h): 958 242 011, 958 249 393.

Atención a la Comunidad Universitaria en situaciones extraordinarias 24 h y 365 días al año: 958 249 393.

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

##### Servicio de Limpieza:

Dirección: Complejo Administrativo Triunfo. C/ Cuesta del Hospicio, s/n.

Teléfono: +34 958 249 300 / 77970 Correo electrónico: [hidalfer@ugr.es](mailto:hidalfer@ugr.es).

Dirección web de la Unidad: <http://unidadcentralservicios.ugr.es>.

#### V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Hospital Real y Complejo Administrativo Triunfo:

LAC. Parada 1504 «Padre Suárez».

LAC. C2, N7, N8. Parada 1424 «Triunfo».

C1. Parada 1106 «Hospital Real».

U2. Parada 1481 «Divina Pastora».

Palacio de la Madraza:

LAC. Parada «Catedral».

Casa de Porras:

LAC. Parada 1504 «Padre Suárez».

Santa Lucía:  
LAC. Parada 1504 «Padre Suárez».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

La relación de servicios prestados por la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Comunicar a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR al menos el 90% de las incidencias asociadas a mantenimiento ocurridas en los servicios en los que presta su apoyo el personal de conserjería, en un máximo de tres horas.
2. Garantizar en el 95% de los casos, la disponibilidad de medios audiovisuales, cuando se haya solicitado al reservar de la sala.
3. Realizar un mantenimiento preventivo trimestral del 70% de los equipos informáticos de las distintas salas de medios audiovisuales que gestiona el Técnico de Medios Audiovisuales.
4. Comunicar a los distintos Encargados de Equipo y/o Coordinadores donde se realizan tareas de limpieza por el propio personal de la UGR, al menos el 90% de las posibles incidencias detectadas en las 48 horas siguientes a su recepción, excepto en período vacacional.
5. Comunicar al menos el 90% de las roturas y averías a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR, en un plazo máximo de 2 días laborables, desde que son recibidas por el Director de Seguridad desde los distintos centros de control.

### II. Indicadores.

#### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de incidencias comunicadas a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR en el plazo máximo de 3 horas, desde su comunicación por la persona afectada.
2. Porcentaje de reservas con la disponibilidad de medios audiovisuales solicitados en ellas.
3. Porcentaje de equipos informáticos del total a los que se ha realizado un mantenimiento preventivo trimestral
4. Porcentaje de incidencias comunicadas a los distintos Encargados de Equipo y/o Coordinadores donde se realizan tareas de limpieza por el propio personal de la UGR, en las 48 horas siguientes a su recepción, excepto en período vacacional
5. Porcentaje de roturas y averías comunicadas a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR, en un plazo máximo de 2 días laborables desde que son recibidas por el Director de Seguridad desde las distintos centro de control

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

Conserjería Hospital Real, Edificio Santa Lucía, Casa de Porras y Palacio de la Madraza: De 8,00 a 21,00 horas, de lunes a viernes.

Correos, Encargada de Equipo del Área de Limpieza y Director de Seguridad: De lunes a viernes de 8,00 a 15,00 horas.

Horario reducido (Períodos vacacionales): De lunes a viernes, de 9,00 a 14,00 horas.

## I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

La Unidad Central de Servicios se encuentra certificada según la norma ISO 9001:2008, con el siguiente alcance: «Conserjerías de la Unidad Central de Servicios: Información y atención al usuario, Gestión de la correspondencia y documentación, control de dependencias y medios audiovisuales.

Limpieza realizada por el personal propio de la Universidad de Granada: Mantenimiento en condiciones óptimas de salubridad e higiene en las instalaciones de la UGR.

Seguridad: Vigilancia y gestión de la seguridad general y de las zonas comunes del campus de la Universidad, así como seguimiento del servicio prestado por las empresas subcontratadas.

Servicio de Correos: Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario».

## ANEXO XVII

## CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Centro de Instrumentación Científica adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

## I.II. Misión de la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada tiene como misión proporcionar soporte instrumental a la investigación científica y técnica y asesoramiento científico sobre técnicas experimentales; colaborar en cursos de especialización y en la enseñanza experimental de estudios universitarios y prestar servicios a otras Instituciones Públicas o empresas de carácter público o privado.

## I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada es la Unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

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

Pág. web: <http://cic.ugr.es>.

Dirección postal: Paseo Prof. Juan Osorio, s/n, Campus de Fuentenueva, 18071, Universidad de Granada.

Buzón de sugerencias en la pág. web y en el propio Centro.

Teléfono 958 243 402.

Fax: 958 243 391.

El Centro dispone además de:

Un Comité de Asesores Científicos que realiza reuniones con carácter anual.

Un Gabinete de Atención a las Personas Usuarias, con reuniones a solicitud de las personas usuarias.

Una Comisión de Centro en la que están representados los distintos grupos de interés y realizan reuniones con carácter cuatrimestral.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Estudio y análisis de propiedades y parámetros de materiales biológicos e inertes.

Prestación de instalaciones para la experimentación animal.

Prestación de soporte gráfico para la investigación y la documentación.

Soporte electrónico y mecánico de instrumentación científica.

Suministro de material para la experimentación.

Prestación de equipos en régimen de autoservicio, que pueden ser consultados en la siguiente dirección web: <http://cic.ugr.es/descargas/Lista-Autoservicio.pdf>.

Asesoramiento, formación y soporte en técnicas experimentales de análisis, verificación y medida.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

#### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

#### Específica:

Reglamento de Régimen Interno del Centro de Instrumentación Científica, aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de julio de 2007.

## III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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 de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

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 que tramitan los procedimientos en que sean parte.

## IV. Sugerencias y Quejas.

### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, 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.

### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la

Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, las personas interesadas podrán dirigirse a:

##### Direcciones postales:

1. Sede Central. Centro de Instrumentación Científica: Campus Universitario de Fuentenueva. Paseo del Prof. Juan Ossorio, s/n, 18071, Universidad de Granada.
2. Sede Cartuja I. Servicio de Experimentación Animal: Campus Universitario de Cartuja, 18071, Universidad de Granada.
3. Sede Cartuja II. Facultad de Farmacia: Campus Universitario de Cartuja, 18071, Universidad de Granada.
4. Sede CIBM. Centro de Investigación Biomédica: Campus de Ciencias de la Salud, Avda. del Conocimiento, s/n, 18071, Universidad de Granada.
5. Sede CITIC. Centro de Investigación en Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones: Campus Universitario de Aynadamar, C/ Periodista Rafael Gómez Montero, 2, 18071, Universidad de Granada.
6. Sede Cartuja III. Centro Mente, Cerebro y Comportamiento: Campus Universitario de Cartuja, 18071, Universidad de Granada.

##### Teléfono y fax:

1. Sede Central: 958 243 402; Fax: 958 243 391.
2. Sede Cartuja I. Servicio de Experimentación Animal: 958 240 931.
3. Sede Cartuja II. Facultad de Farmacia: 958 240 607 y 958 240 857.
4. Sede CIBM. Centro de Investigación Biomédica: 958 241 000 Extensiones: 41373, 20199, 20227, 20398, 20413.
5. Sede CITIC. Centro de Investigación en Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones: 958 248 885.
6. Sede Cartuja III. Centro Mente, Cerebro y Comportamiento: 958 242 373.

Pág. web: <http://cic.ugr.es>.

E-mail: [cic@ugr.es](mailto:cic@ugr.es).

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Campus de Fuentenueva: SN1, SN2, U2 y U3.
- Campus de Cartuja: U1, U2 y U3.
- Parque Tecnológico de la Salud: S4 y U3.
- Campus de Aynadamar: U1.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

La relación de servicios prestados por el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, recogidos en esta Carta, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Cumplimentación y seguimiento online del 100% de las órdenes de trabajo.
2. Ofrecer en el 50% de las Unidades instrumentales que requieren reserva, la reserva de cita online.
3. Cumplir con el plazo comprometido de entrega de resultados/finalización de trabajo en el 90% de las Unidades del Centro de Instrumentación Científica.
4. Ofrecer como mínimo el 40% de Unidades de régimen en autoservicio.
5. Realizar un mínimo de 14 acciones formativas y de asesoramiento al año.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

1. Porcentaje de órdenes de trabajo cumplimentadas online con respecto al total.
2. Porcentajes de Unidades Instrumentales que utilizan el sistema de reservas de citas online respecto al total que las requieren.
3. Porcentaje de entregas de resultados/finalización en el plazo previsto.
4. Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas de autoservicio.
5. Número de acciones formativas y de asesoramiento realizadas al año.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

De lunes a viernes de 8,30 a 14,30 horas.

De lunes a viernes en régimen de autoservicio de 8,30 a 21,30 horas, en las Unidades que lo permiten.

#### I.II. Otros datos de interés.

El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, renovó el certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001, con fecha 29 de diciembre de 2011, para el siguiente alcance: Gestión económico-administrativa. Servicio de análisis y determinación de estructuras. Servicio de datación radiométrica y geología isotópica. Servicio de biología fundamental. Servicio de microscopía. Servicio de experimentación animal. Talleres y suministros. Tratamiento de la imagen.

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2011 ha renovado el Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO XVIII

### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad Técnica adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada.

La Unidad Técnica es una Unidad Funcional que depende de la Gerencia de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Unidad Técnica De la Universidad de Granada.

La Unidad Técnica tiene como misión gestionar las actividades de los servicios de la Universidad de Granada mediante la gestión de obras, suministro del equipamiento, conservación de jardines y mantenimiento de su infraestructura.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

La Unidad Técnica es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Técnica, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Personándose en la Oficina de la Unidad Técnica.

A través de correo electrónico: [ufut@ugr.es](mailto:ufut@ugr.es).

A través de la página web de la Unidad: <http://www.ugr.es/~ufut>.

A través de Buzón de sugerencias y quejas localizado en cada uno de nuestros Servicios de manera física.

## II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Unidad Técnica le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Actuar en la Gestión directa o indirecta de la ejecución de obras que se desarrollan dentro de la Universidad de Granada.

Elaborar los informes Técnicos y Memorias Valoradas de obras de infraestructura que afectan a la Universidad de Granada.

Realizar la conservación y mantenimiento de las zonas ajardinadas de la Universidad de Granada.

Efectuar el mantenimiento correctivo y comprobación por parte de los Equipos de Mantenimiento de la UGR, que se han realizado o no los trabajos preventivos llevados a cabo por empresas externas.

Llevar a cabo el suministro e instalación de equipamiento mobiliario en los distintos Centros y Servicios de la Universidad de Granada.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: UNIDAD TÉCNICA de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Ley 31/1995, de 13 de diciembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios a la calidad de la Administración General del Estado.

Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de Edificación.

Real Decreto 314/2006. 17/03/2006. Ministerio de la Vivienda. Código Técnico de la Edificación. BOE 28/03/2006.

Normas UNE relativas a equipamiento.

Reglamentación relativa a Inspecciones Reglamentarias.

Orden de 9 de marzo de 1971, que aprueba la ordenanza general de seguridad e higiene en el trabajo.

Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo NTP 552: protección de máquinas frente a peligros mecánicos: resguardos.

Real Decreto 1316/89, de 27 de octubre sobre la protección de los trabajadores frente a los riesgos derivados de su exposición al ruido durante el trabajo.

Reglamentación Técnico-Sanitaria sobre plaguicidas.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada, 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y Formas de Acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Unidad Técnica, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Página web: <http://www.ugr.es/~ufut>.

Oficina Unidad Técnica: Complejo Administrativo Triunfo. Cuesta del Hospicio, s/n. Teléfono: +34 958 244 220. Fax: +34 958 243 182. Correo: [ufut@ugr.es](mailto:ufut@ugr.es).

Servicio de Mantenimiento Campus Centro 1: Complejo Administrativo Triunfo-Cuesta del Hospicio, s/n, 18071 Granada Tfno: 958 240 541. Fax: 958 240 992. Correo: [amcampusc1@ugr.es](mailto:amcampusc1@ugr.es).

Servicio de Mantenimiento Campus Centro 2: Hospital Real-Cuesta del Hospicio, s/n, 18071 Granada. Tfno/fax: 958 246 204. Correo: [amcampusc2@ugr.es](mailto:amcampusc2@ugr.es).

Servicio de Mantenimiento Campus Centro 3: Facultad de Ciencias Campus Universitario Fuente Nueva, s/n, 18071 Granada Tfno: 958 242 390. Fax: 958 248 724. Correo: amcampusf@ugr.es.

Servicio de Mantenimiento Campus Centro 4: Bajos de Biblioteca Libre Acceso Facultad de Psicología Campus Universitario Cartuja, s/n, 18071. Granada Tfno.: 958 240 616. Fax: 958 240 675. Correo: amcampusc@ugr.es.

Servicio de Mantenimiento Campus Melilla: Ctra. Alfonso XIII s/n, Melilla. Teléfono/fax: +34 952 698 701/952 872 087. Correo: luismi@ugr.es.

Servicio de Jardines Hospital Real Cta. del Hospicio, s/n, 18071 Granada. Tfno./fax: 958 240 530. Correo: amjardines@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Unidad Técnica se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Parada Gran Vía - Jardines del Triunfo: LAC.

Parada C/ Ancha de Capuchinos - Jardines del Triunfo: N7, C2 y N8.

Parada Avda. del Hospicio - Jardines del Triunfo: C1.

Parada Avda. Constitución - Divina Pastora: U2.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Verificar el 85% de las certificaciones de obra en un plazo máximo de 7 días laborables, a contar desde la fecha del registro de entrada de las mismas por parte del técnico asignado.
2. Cumplir en un 90% el plazo, consensuado entre el Arquitecto Técnico y la Oficina de Infraestructuras y Patrimonio, de entrega de Informes y/o Memorias Valoradas.
3. Responder en un 95% a las solicitudes de trabajos extraordinarios procedentes de la Oficina de Infraestructura y Patrimonio, Centros y/o Facultades en un plazo de 3 semanas desde su recepción; emitiendo un informe y/o presupuesto.
4. Responder en un 85% las solicitudes de mantenimiento recibidas a través de cualquier vía en la que quede constancia, en un plazo de 7 días laborables desde la recepción de la solicitud.
5. Realización del 90% de visitas en el plazo de 7 días hábiles desde la recepción de las solicitudes de equipamiento por la Oficina de Infraestructuras y Patrimonio.
6. Entregar el 90% de Informes de Prescripciones Técnicas/ Informe en el plazo establecido por la TESTOEM de Decoración.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de cumplimiento de plazos en verificación de certificaciones para Dirección Facultativa con personal técnico de la Unidad Técnica (Área de Obras).
2. Porcentaje de entrega de Informes y Memorias Valoradas en el plazo consensuado (Área de Obras).
3. Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidos en plazo (Área de Jardinería).
4. Porcentaje de respuestas en el plazo establecido (Área de Mantenimiento).
5. Porcentaje de visitas in situ, en el plazo establecido (Área de Equipamiento).
6. Porcentaje de informes entregados en plazo (Área Equipamiento).

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

De lunes a viernes: 9,00-14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada desde enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Unidad Técnica desde el 26 de febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001, por la entidad certificadora SGS.

## ANEXO XIX

### CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE PROYECTOS E INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación de la Universidad de Granada.

Oficina de Proyectos e Investigación.

##### I.II. Misión de la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación de la Universidad de Granada.

La Oficina de Proyectos e Investigación tiene como misión promover, coordinar y gestionar las actividades de investigación, desarrollo e innovación en los programas propio, andaluz, nacional e internacional, dando apoyo al personal docente e investigador y los investigadores y personal investigador en formación de la Universidad de Granada en su actividad investigadora.

##### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

Oficina de Proyectos e Investigaciones la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Oficina de Proyectos e Investigación podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Página web del Vicerrectorado ([investigacion.ugr.es](http://investigacion.ugr.es)) en el apartado de Contacto-Buzón de sugerencias, rellenando el formulario de contacto.
- Enviando la queja, sugerencia o reclamación por correo electrónico: [investigacion@ugr.es](mailto:investigacion@ugr.es), o por fax: 958 244 312
- Rellenando la Hoja de sugerencias y quejas, o mediante formato libre, en el área de Información de la Oficina de Proyectos e Investigación y depositándolo en el buzón situado en esta área.
- Vía telefónica 958 243 008.
- Encuestas de satisfacción disponibles en la Oficina de Proyectos e Investigación y en la web periódicamente.
- Participando en las jornadas que organiza la Oficina de Proyectos e Investigación.

##### II. Servicios.

##### II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Oficina de Proyectos e Investigación le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en el mismo:

Difusión de oportunidades y ayudas relacionadas con la Investigación, asesorando en la preparación de propuestas.

Gestionar la ejecución del Plan Propio de Investigación de la UGR.

Gestionar los grupos y proyectos de Investigación.  
Gestionar y/o seleccionar al personal financiado con fondos de investigación.  
Asesoramiento y apoyo específico en la preparación de propuestas de proyectos internacionales.  
Elaboración de certificados y otros documentos relacionados con proyectos de investigación.  
Gestionar las actividades de innovación y transferencia a través de la OTRI.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

- Normativa de Homologación de Becas de Investigación, aprobado en Junta de Gobierno de 2008
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- R.D. 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador en formación.
- Normas Generales de Aplicación a todos los programas del Plan propio, aprobadas por acuerdo del Consejo de Gobierno.
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación de la Universidad de Granada, 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma

personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Oficina de Proyectos e Investigación, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Edificio Florentino García Santos: Gran Vía de Colón, 48. 18071 Granada.

Teléfono: 958 243 008. Fax: 958 244 312.

Correo electrónico: [investigacion@ugr.es](mailto:investigacion@ugr.es), [ofpi@ugr.es](mailto:ofpi@ugr.es).

web: <http://investigacion.ugr.es/>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Oficina de Proyectos e Investigación se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

LAC (Paradas «Marqués de Falces» y «Padre Suárez»)

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitar el 90% de los pagos de las ayudas del Plan Propio de Investigación aprobados en Consejo de Gobierno en un plazo de 7 días laborables desde la publicación de dichos acuerdos (excepto los programas de contratación de recursos humanos).
2. Poner a disposición de los investigadores principales a través del Portal de Investigador la información y documentación de al menos el 90% de los proyectos de investigación en vigor gestionados por la Oficina de Proyectos e Investigación.
3. Realizar al menos 4 jornadas informativas anuales dirigidas a los responsables y gestores de proyectos y grupos de investigación.
4. Publicar en web mensualmente una convocatoria de contratos con cargo a grupos y proyectos de investigación (una al mes excepto el mes de agosto).
5. Elaborar el 90% de los certificados (solicitados vía web) en un plazo de tiempo máximo de cinco días laborables desde su solicitud.
6. Enviar al menos 20 notas informativas al año por e-mail a la comunidad universitaria para difundir convocatorias de proyectos y otras ayudas.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Oficina de Proyectos e Investigación de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de cargo-abono tramitados en el plazo establecido.
2. Porcentaje de proyectos de investigación en vigor activos en la aplicación eProyecta.
3. Número de jornadas informativas destinadas a responsables de grupos y proyectos y otros usuarios.
4. Número de meses en los que se publica una convocatoria de contratos con cargo a grupos y proyectos de investigación.
5. Porcentaje de certificados elaborados en plazo.
6. Número de notas informativas enviadas al año.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

Todos los impresos necesarios para el usuario están disponibles en la Página web: <http://investigacion.ugr.es/>.

La Oficina de Proyectos e Investigación pone a disposición de sus usuarios el Portal Científico del Investigador. Una vez registrado, se puede tener acceso a:

Datos personales (y posibilidad de modificación).

Ayudas concedidas del Plan Propio de Investigación.

Publicaciones en revistas.

Trámites telemáticos:

Solicitudes del Plan Propio de Investigación (posterior presentación en papel), y consulta del estado de tramitación de la solicitud.

Solicitud de publicación de convocatorias de becas y contratos con cargo a Grupos y Proyectos de Investigación, por parte de los responsables de Grupos y Proyectos.

Solicitud de Certificados de Participación y/o Dirección en Grupos y/o Proyectos de Investigación.

Solicitud de autorización para participar en proyectos de otros organismos.

Otras consultas o trámites que pueden realizarse en nuestra página web son:

Solicitud de beca o contrato con cargo a grupos y proyectos (posterior presentación en papel).

Solicitud de autorización para participar en proyectos de otros organismos.

Buscador de Grupos y Proyectos de Investigación.

Normativa e Instrucciones relativas a la Gestión de Investigación.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

El Servicio de Gestión de Investigación desde el 16 de febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 9001 Gestión de Calidad, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Gestión de Ejecución del plan propio de investigación, Gestión grupos y proyectos de investigación, Gestión de la selección del personal con cargo a créditos de investigación, Gestión del personal investigador en formación y contratados, Atención e información al usuario y difusión de oportunidades y subvenciones en investigación.

## ANEXO XX

## CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN (OTRI) DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) está integrada orgánicamente en el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia de la UGR.

I.II. Misión de la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) tiene como misión la difusión, valorización, protección y transferencia del conocimiento investigador generado en la Universidad de Granada, contribuyendo al progreso y bienestar de la sociedad.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la OTRI de la Universidad de Granada pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Mediante la expresión de sus opiniones recogidas en las encuestas que periódicamente la Oficina realiza sobre la prestación de servicios.

Mediante remisión de correo electrónico a la dirección: [otri@ugr.es](mailto:otri@ugr.es).

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la OTRI le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Asesorar al personal docente e investigador en la negociación, elaboración y tramitación administrativa de contratos, convenios y otros acuerdos relacionados con actividades de investigación y transferencia de conocimiento.

Asesorar al personal docente e investigador en lo referente a la propiedad industrial e intelectual generada como consecuencia de la investigación realizada en la UGR y gestionar los derechos de propiedad industrial y/o intelectual susceptibles de protección.

Asesorar en la creación y promoción de las Empresas de Base Tecnológica (EBTs) surgidas de la investigación realizada en la UGR por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria y ayudar a estos emprendedores sobre los pasos a seguir para su constitución, así como la difusión de las ayudas relacionadas.

Gestionar la cesión de uso de los espacios destinados a tal fin en el Centro de Transferencia Tecnológica (CTT) y en el Centro de Empresas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CETIC).

Asesorar a la comunidad investigadora en la búsqueda de financiación para el desarrollo de proyectos de I+D en colaboración con empresas y entidades externas, elaborar y difundir material informativo sobre convocatorias públicas y privadas, aconsejarla en la preparación de propuestas de proyectos de I+D colaborativa (memorias, gastos elegibles, presupuestos, contratos y acuerdos de consorcio, etc.), colaborar en la búsqueda de socios y formación del consorcio, gestionar la presentación de solicitudes y realizar el seguimiento de los proyectos en ejecución.

Marketing y comercialización de la Oferta de I+D de la UGR: Detectar resultados y capacidades de los grupos de investigación con potencial para ser transferido, elaborar y promocionar la Oferta de I+D de la UGR, así como atender las expresiones de interés surgidas de esta actividad por parte de empresas, instituciones e investigadores de la UGR.

Informar y asesorar a los investigadores sobre los tipos de ayuda, presentación de solicitudes y requisitos relativos a los planes propios de ayudas a la transferencia de resultados de investigación

Elaborar la oportuna documentación administrativa en el ámbito de la transferencia de conocimiento (contratos, convenios, proyectos...).

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Orden de 16 de febrero de 1996 (BOE núm. 47, de 23 de febrero de 1996), del Ministerio de Educación y Ciencia, por la que se regula el registro de Oficinas de Transferencia de Resultados de Investigación.

Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas (BOE núm. 4, de 4 de enero de 1985).

Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes (BOE núm. 107, de 4 de mayo de 1985).

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE núm. 276, de 18 de noviembre de 2003).

Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (BOE núm. 131, de 2 de junio de 2011).

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible (BOE núm. 55, de 5 de marzo de 2011).

Real Decreto 1930/1984 (BOE núm. 265, de 5 de noviembre de 1984), por el que se desarrolla el art. 45.1 de la Ley de Reforma Universitaria en relación a la compatibilidad de la dedicación con realización de proyectos científicos, técnicos o artísticos y con el desarrollo de cursos de especialización, modificado por Real Decreto 1450/1989, de 24 de noviembre (BOE núm. 291, de 5 de diciembre de 1989).

Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE núm. 268, de 5 de noviembre de 2014).

Ley 16/2007 de 3 de diciembre, Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento (BOJA núm. 250, de 21 de diciembre de 2007).-

Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (BOE núm. 276, de 16 de noviembre de 2011).

Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación (BOE núm. 289, de 1 de diciembre de 2012).

Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador en formación (BOE núm. 29, de 3 de febrero de 2006).

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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 eficiente 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.

Una administración ágil en el procesamiento de solicitudes de información, certificados, informes, dietas, etc.

#### III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias

Cumplir con lo dispuesto en la normativa de la Unidad y en los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno de la Universidad de Granada.

Respetar al personal que presta sus servicios en la Unidad, así como a los demás usuarios.

Respetar y hacer un correcto uso de las instalaciones.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo

normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de OTRI, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

##### - Dirección postal:

Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI), Centro de Transferencia Tecnológica, C/ Gran Vía de Colón, 48, 3.ª planta, 18071 Granada.

- Teléfono: +34 958 244 336.

- Fax: +34 958 244 301.

- Correo electrónico: [otri@ugr.es](mailto:otri@ugr.es).

- Dirección url: <http://otri.ugr.es>.

- Redes sociales: Twitter @OTRIUGR.

##### V.II. Formas de acceso y transporte

1. A la OTRI se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: LAC, C1 y C2.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación se compromete a:

1. Conseguir que al menos el 70% de los proyectos en preparación se soliciten.
2. Asegurar que el 90% de los primeros borradores de los contratos se tramitan en, como máximo, 5 días laborables.
3. Asegurar que al menos el 15% de los asesoramientos realizados den como resultado la solicitud de una patente.
4. Asegurar la creación de un mínimo de siete Empresas de Base Tecnológica (EBTs al año).
5. Organizar más de tres eventos de divulgación al año en materia de EBTs (jornadas, cursos, etc.)
6. Atender, al menos, al 90% de las demandas tecnológicas (\*) recibidas al año en la OTRI.
7. Emisión del 90% de los certificados (OTRI) en un tiempo inferior a 6 días laborables desde su solicitud.

(\*) Se entiende por demanda tecnológica, la solicitud por parte de una entidad (pública o privada) que precisa cubrir sus necesidades de I+d+i mediante la colaboración con grupos de investigación de la UGR o la adquisición de resultados de I+D derivados de la actividad investigadora de dichos grupos. Esta colaboración se formaliza mediante proyectos de I+D colaborativos, convenios y/o contratos 83 de la L.O.U. (contratos de licencia, contratos de prestación de servicios técnicos, etc...)

## II. Indicadores.

## II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de proyectos solicitados con respecto a los proyectos en preparación.
2. Porcentaje de primeros borradores de los contratos tramitados en, como máximo, 5 días laborables.
3. Porcentaje de patentes nacionales solicitadas en relación al número de asesoramientos realizados.
4. Número de Empresas de Base Tecnológica (EBTs) creadas al año.
5. Número de eventos de divulgación organizados al año en materia de Empresas de Base Tecnológica (EBTs).
6. Porcentaje de demandas tecnológicas atendidas respecto a las recibidas al año.
7. Porcentaje de certificados emitidos en un plazo inferior a 6 días laborables.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

## I. Horarios y otros datos de interés.

## I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público es de 9 a 14 horas.

## I.II. Otros datos de interés

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS, válido desde 28 de abril de 2015 hasta 28 de abril de 2018. Edición 2. Certificado con SGS desde abril de 2009.

## Alcance:

Gestión de la contratación y convenios.

Gestión de la propiedad industrial e intelectual.

Creación de Empresas de Base Tecnológica (EBTs).

Gestión de proyectos de investigación colaborativa.

Realización de tareas de promoción de los resultados de I+D generados en la Universidad.

Gestión de la oferta y la demanda científico-tecnológica.

## ANEXO XXI

## CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (ORIC) DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada.

La Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) presta servicios a toda la comunidad universitaria en el ámbito de las relaciones internacionales y la cooperación universitaria al desarrollo.

I.II. Misión de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada.

La Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) tiene como misión promover y apoyar todas las actividades de intercambio internacional, los proyectos y los programas internacionales de cooperación universitaria en los que participa la Universidad de Granada (UGR). Para ello, la ORIC forma e informa a la persona usuaria, gestiona la movilidad de estudiantes, de Personal Docente e Investigador (PDI) y de Personal de Administración y Servicios (PAS), realiza la gestión económica y mantiene la presencia institucional de la UGR en las redes y asociaciones internacionales de universidades.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

La Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la ORIC podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio, remitiendo su sugerencia o queja a través de los siguientes medios:

- Página web: [http://www.ugr.es/pages/relaciones\\_internacionales](http://www.ugr.es/pages/relaciones_internacionales), mediante:
  - Formulario de contacto en el apartado contacto y ubicación.
  - Formulario de quejas y sugerencias.
- Correo electrónico: [intlinfo@ugr.es](mailto:intlinfo@ugr.es).
- Fax: +34 958 243 009.
- Vía telefónica: +34 958 249 030.
- Encuesta General de Satisfacción de los Servicios de la UGR.
- Presencialmente en la oficina.
- Por escrito en formato libre.
- Buzón de sugerencias habilitado al efecto.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la ORIC le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en las diferentes áreas integradas en la misma:

1. Información, comunicación y difusión de las actividades de su ámbito de acción.
2. Gestión de los programas de movilidad internacional en los que participa la UGR.
3. Gestión del Plan Propio de Internacionalización.
4. Gestión del Plan Propio de Cooperación.
5. Gestión económica de las actividades de su ámbito de actuación.
6. Asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y promoción de convenios internacionales.
7. Promoción de la participación de la comunidad universitaria en proyectos internacionales de cooperación académica y cooperación universitaria al desarrollo facilitando el asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y justificación de los proyectos.
8. Fomento de la presencia internacional de la UGR mediante la participación en asociaciones y redes internacionales.
9. Facilitar la integración de los estudiantes acogidos a través del Programa Mentor.
10. Recepción y asesoramiento personalizado relacionado con la movilidad de profesores/as e investigadores/as en el International Welcome Centre.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

Reglamento de la Universidad de Granada sobre Movilidad Internacional de Estudiantes, aprobado por Consejo de Gobierno de 18 de diciembre de 2012.

Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada en sesión celebrada el día 4 de marzo de 1996. Recogidas las modificaciones realizadas por la Junta de Gobierno en sesión celebrada el día 5 de febrero de 2001 y en sesión celebrada por el Consejo de Gobierno el día 22 de junio de 2010.

Normas de permanencia para las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster de la Universidad de Granada, 29 de noviembre de 2010 (modificadas parcialmente por Acuerdo del Consejo Social de 16 de noviembre de 2012).

Normas nacionales y europeas que regulan los programas y proyectos internacionales en los que participa la UGR.

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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 esta oficina 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. La ORIC vela por el cumplimiento de derechos reconocidos a las personas usuarias en las normas que regulan su ámbito de actuación, especialmente los recogidos en el Reglamento de la Universidad de Granada sobre Movilidad Internacional de Estudiantes.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento

de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con la ORIC, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Complejo Administrativo Triunfo. Avenida del Hospicio s/n. 18071 Granada. España.

Tel.: +34 958 249 030.

Fax: +34 958 243 009.

e-mail: [intlinfo@ugr.es](mailto:intlinfo@ugr.es).

web: <http://internacional.ugr.es>.

web: [www.ugr.university](http://www.ugr.university).

Para contactar con el International Welcome Centre, las personas interesadas, podrán dirigirse a:  
Centro de Transferencia Tecnológica. Gran Vía, 48.

Tel.: +34 958 249 040.

Fax: +34 958 243 009.

E-mail: [welcome@ugr.es](mailto:welcome@ugr.es).

web:<http://internacional.ugr.es/iwelcomecentre>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

Autobuses urbanos: Complejo administrativo Triunfo:

Línea LAC: Parada 1504 Padre Suárez.

Línea LAC: Parada 1514 Triunfo.

Línea C1: Parada 1106 Hospital Real.

Línea C2: Parada 1424 Triunfo.

Línea N7: Parada 1424 Triunfo.

Línea N8: Parada 1424 Triunfo.

Línea U2: Parada 1481 Divina Pastora.

Autobuses urbanos - Centro Transferencia Tecnológica:

Línea LAC: Parada 1504 Padre Suárez.

Línea LAC: Parada 1512 Gran Vía.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar y difundir como mínimo 11 boletines informativos al año sobre la actualidad en el servicio.
2. Realizar y publicar en nuestra web guías y/o tutoriales para la persona usuaria, al menos seis al año.
3. Realizar jornadas de recepción para estudiantes internacionales acogidos, al menos dos anuales.
4. Realizar al menos cuatro jornadas informativas por curso académico para estudiantes de la UGR.
5. Gestionar online al menos un 80% de las plazas de movilidad internacional de estudiantes de la UGR.
6. Publicar al menos en el 90% de las convocatorias de movilidad internacional, la primera adjudicación definitiva en el plazo de 3 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
7. Realizar y publicar anualmente en nuestra web un calendario anual de convocatorias de movilidad internacional antes del inicio del curso académico.
8. Publicar en nuestra web el 80% de las convocatorias principales de proyectos internacionales, 30 días laborables antes del fin del plazo de presentación de solicitudes.
9. Realizar al menos dos jornadas de información anuales para solicitantes o participantes en proyectos internacionales.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Número de boletines realizados y difundidos anualmente.

2. Número de guías/tutoriales realizados y publicados al año.
3. Número de jornadas de recepción de estudiantes internacionales acogidos realizadas anualmente.
4. Número de jornadas informativas para estudiantes de la UGR realizadas por curso académico.
5. Porcentaje de plazas de movilidad de estudiantes que se tramitan online.
6. Porcentaje de convocatorias cuya primera adjudicación definitiva se publica antes de tres meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
7. Calendario publicado antes del plazo establecido.
8. Porcentaje de convocatorias principales de proyectos internacionales publicadas en plazo.
9. Número de jornadas informativas para solicitantes o participantes en proyectos internacionales realizadas anualmente.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Lunes a viernes: de 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

Administración electrónica:

Movilidad Internacional: Alegaciones a los listados provisionales de las convocatorias de movilidad.

Movilidad Internacional: aportación de documentación acreditativa de competencias lingüísticas.

Movilidad Internacionales: certificado de participación en proyectos internacionales.

Movilidad Internacional: entrega de documentación de fin de estancia Erasmus.

Movilidad Internacional: entrega de documentación de fin de estancia Intercambio.

Movilidad Internacional: entrega del certificado llegada a destino.

Movilidad Internacional: Erasmus OUT: solicitud de plaza.

Movilidad Internacional: formalización del acuerdo de estudios.

Movilidad Internacional: modificación acuerdo de estudios.

Movilidad Internacional: renuncia a la plaza de movilidad.

Movilidad Internacional: solicitud de estancia de Libre Movilidad de estudiantes de la Universidad de Granada.

Movilidad Internacional: Erasmus OUT: documentación.

Movilidad Internacional: Cambio de datos bancarios.

Solicitud ayuda especial de la Junta de Andalucía.

Enviados desde UGR:

Solicitud de plazas de Movilidad Internacional (estudiantes, PAS y PDI UGR).

Aceptación, reserva o renuncia a las plazas adjudicadas de estudiantes.

Acogidos en la UGR:

Solicitud Movilidad Internacional del PAS y PDI internacional acogido en la UGR

Aceptación Movilidad Internacional de estudiantes internacionales acogidos de grado y posgrado en la UGR.

Solicitud de participación en el Programa Mentor.

En la web de la ORIC puedes encontrar todos los impresos y formularios que necesites para tus trámites, además de diversas guías, tutoriales y folletos informativos.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y residencias.

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

La ORIC a fecha 20 de noviembre de 2007 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Gestión de Calidad, por la entidad certificadora SGS. Alcance: gestión de movilidad de estudiantes, PDI y PAS, gestión de convenios, difusión de proyectos y asesoramiento en la elaboración y gestión económica de los mismos, atención e información a los usuarios y presencia institucional de la UGR en las redes y asociaciones internacionales de Universidades.

## ANEXO XXII

## CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA INTERNACIONAL DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Escuela Internacional de Posgrado adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada.

La Escuela Internacional de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta son servicios que dependen del Vicerrectorado de Docencia en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada.

La Escuela Internacional de Posgrado tiene como misión gestionar los procesos académicos, administrativos y económicos relacionados con la oferta formativa de másteres oficiales y doctorado conducentes a la obtención de títulos oficiales con validez en todo el territorio nacional; así como másteres propios, diplomas de especialización y diplomas de la Universidad de Granada, destinados a completar la preparación del alumnado actual y a potenciar la formación y especialización permanente de los profesionales de las diversas áreas de conocimiento.

El Aula Permanente de Formación Abierta tiene como misión la organización de todas las actividades de formación universitaria dirigidas a personas mayores, aunando los esfuerzos realizados desde todos los ámbitos de la comunidad universitaria para potenciar su formación, cubriendo todas y cada una de las etapas del aprendizaje a largo de la vida.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

La Escuela Internacional de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta son las unidades responsables de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Escuela Internacional de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Escuela Internacional de Posgrado.

Podrán colaborar y participar a través de escritos dirigidos a la dirección postal del servicio, al correo electrónico de la Escuela Internacional de Posgrado (epmasteres@ugr.es, epdoctorado@ugr.es, epinternacional@ugr.es, eppropios@ugr.es), a través del formulario de contacto/ buzón de sugerencias disponible en la página web: <http://escuelaposgrado.ugr.es>.

Aula Permanente de Formación Abierta.

Podrán colaborar y participar a través de escritos dirigidos a la dirección postal del servicio, al correo electrónico del Aula Permanente de Formación Abierta (aulaperm@ugr.es), a través del formulario de contacto/ buzón de sugerencias disponible en la página web: <http://aulaperm.ugr.es>.

## II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Escuela Internacional de Posgrado y al Aula Permanente de Formación Abierta le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Escuela Internacional de Posgrado:

Informar a las personas usuarias de nuestros servicios académicos y administrativos a través de las siguientes vías: Presencial, telefónica, página web y vía correo electrónico.

Gestionar y Tramitar los procesos administrativos de:

El acceso y admisión de la oferta formativa de la Escuela.

Ayudas y becas relacionadas con programas internacionales.

Financiación de proyectos y búsqueda de subvenciones.

Convenios para programas conjuntos, internacionales y cooperativos y de cooperación educativa para prácticas de títulos propios.

La matriculación tanto presencial como on-line.

El depósito de tesis doctorales, así como, los procesos relacionados con la defensa de las mismas.

La ordenación docente, actas, traslados de expediente, reconocimiento y transferencia de créditos, alteraciones de matrícula, certificados, becas, devolución de precios públicos.

Los premios extraordinarios de doctorado.

Las propuestas de Doctor-Honoris Causa.

Solicitudes relacionadas con las convocatorias para la obtención de la mención hacia la excelencia de los Programas de Doctorado y las ayudas para la movilidad de profesores y estudiantes de Programas de Doctorado y Másteres Oficiales.

La expedición de Títulos y Certificados.

Aula Permanente de Formación Abierta:

Gestionar íntegramente el proceso de matriculación en los programas formativos y promocionarlos por todas las vías posibles

Gestionar económicamente los programas.

Gestionar becas del plan propio de la UGR.

Gestionar y entregar certificados y títulos.

Conectar al alumnado del Aula Permanente con otras entidades para prestar servicios de colaboración social.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Toda la normativa relativa a la gestión de los estudios de la Escuela Internacional de Posgrado puede consultarse en las siguientes direcciones:

Normativa de Másteres Oficiales: <http://www.escuelaposgrado.es/masteres-oficiales/normativa>.

Normativa de Doctorado: <http://www.escuelaposgrado.es/doctorado/normativa>.

Normativa de Títulos Propios: <http://www.escuelaposgrado.es/titulos-propios/normativa>.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Disponer de una información actualizada de los plazos relativos a matrícula y las posibles incidencias.

Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.

Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deben permanecer en el expediente.

No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la administración actuante.

Recibir información sobre las becas y ayudas al estudio ofrecidas, y beneficiarse de las mismas, de acuerdo con las normativas específicas vigentes.

### III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

Respetar al personal que presta sus servicios / desempeña su trabajo.  
Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### V. Direcciones y formas de acceso.

#### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Escuela Internacional de Posgrado y del Aula Permanente de Formación Abierta, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Escuela Internacional de Posgrado:

- Dirección: C/Paz, 18, 18071 Granada.
- Teléfonos: +34 958 248 900, +34 958 249 688.
- Dirección de Internet: <http://escuelaposgrado.es>.
- Correo electrónico: [epmasteres@ugr.es](mailto:epmasteres@ugr.es), [epdoctorado@ugr.es](mailto:epdoctorado@ugr.es), [epinternacional@ugr.es](mailto:epinternacional@ugr.es) [eppropios@ugr.es](mailto:eppropios@ugr.es).

Aula Permanente de Formación Abierta:

- Dirección: C/Paz, 18, 10871 Granada.

El Aula Permanente también presta servicios en Motril, Guadix, Baza, Ceuta y Melilla donde tiene sus sedes provinciales.

- Teléfonos: +34 958 249 375/+34 958 246 200.
- Dirección de Internet: <http://aulaperm.ugr.es>.
- Correo electrónico: [aulaperm@ugr.es](mailto:aulaperm@ugr.es).

#### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Escuela Internacional de Posgrado y al Aula Permanente de Formación Abierta se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Escuela Internacional de Posgrado.

Puerta Real: LAC.

Recogidas: C5.

Emperatriz Eugenia: C6.

Camino de Ronda: SN1, SN2, U3.

Aula Permanente de Formación Abierta.  
Puerta Real: LAC.  
Recogidas: C5.  
Emperatriz Eugenia: C6.  
Camino de Ronda: SN1, SN2, U3.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Escuela Internacional de Posgrado se compromete a:

1. Tramitar los nombramientos del tribunal de tesis doctoral y la documentación para la lectura y defensa de la misma, una vez comunicada la fecha de la defensa por parte del secretario del tribunal, en el plazo máximo de 12 días laborables en el 95% de los casos.
2. Entregar en el mismo día, en el 90% de los casos, los certificados provisionales de títulos de Másteres Universitarios solicitados presencialmente, tras acreditar el pago, en su caso.
3. Tramitar la alteración de matrícula de másteres oficiales, desde que se presenta la solicitud, como máximo en 10 días laborables, en el 75% de los casos.
4. Poner a disposición de las personas interesadas los certificados académicos oficiales, desde que lo solicitan, en un plazo máximo de 10 días laborables, en el 90% de los casos.
5. Gestionar las solicitudes de becas de títulos propios en un máximo de 25 días laborables en el 80% de los casos, tras la publicación de la lista definitiva de admitidos.
6. Remitir por correo postal el 90% de los títulos y diplomas propios disponibles en la unidad en un plazo máximo de 7 días laborables desde su solicitud.
7. Revisar el 90% de los proyectos de diplomas propios para su posterior aprobación en un plazo máximo de 3 días laborables desde su entrada en el registro de la Unidad.
8. Comunicar la aprobación por parte del órgano competente, de los proyectos de enseñanzas propias, en el plazo máximo de 15 días laborables desde su aprobación, en el 90% de los casos.
9. Tramitar las nóminas del profesorado en un plazo máximo de 20 días laborables tras la presentación en el centro, por parte de los directores y coordinadores, de los certificados de docencia y siempre que se cumplan todos los requisitos, en el 90% de los casos.

El Aula Permanente se compromete a:

1. Publicar el 90% de los programas de las asignaturas en la página web del APFA antes del inicio del período de matriculación anual.
2. Informar al alumnado en un plazo máximo de 3 días laborables, la disponibilidad de recogida del 90% de los trabajos una vez corregidos por el profesorado desde su entrega en el APFA.

### II. Indicadores.

#### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

Escuela Internacional de Posgrado.

1. Porcentaje de tesis doctorales preparadas en plazo para el acto de defensa, tras la comunicación por parte del secretario del tribunal de la fecha de la defensa.
2. Porcentaje de certificados provisionales de títulos entregados en el mismo día.
3. Porcentaje de alteraciones de matrícula de másteres oficiales realizadas en plazo.
4. Porcentaje de certificados académicos puestos a disposición de los interesados en plazo.
5. Porcentaje de becas gestionadas en plazo.
6. Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo.
7. Porcentaje de proyectos de diplomas propios revisados en plazo.
8. Porcentaje de proyectos de enseñanzas propias de Escuela Internacional de Posgrado en plazo.
9. Porcentaje de nóminas tramitadas en plazo.

Aula Permanente de Formación Abierta.

1. Porcentaje de programas de asignaturas publicadas web antes del inicio del período de matriculación anual.
2. Porcentaje de trabajos corregidos por el profesorado, comunicados a los alumnos en plazo.

### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Horario habitual: de lunes a viernes, de 9 h a 14 h.

I.II. Otros datos de interés.

Toda la información relacionada con la Escuela Internacional de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta está disponible en las páginas web: <http://www.escuelaposgrado.es>, <http://aulaperm.ugr.es>.

La Universidad de Granada, desde el 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, investigación, mantenimiento de las instalaciones, servicios de administración y residencias».

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

Desde el 11 de diciembre de 2009 la Escuela Internacional de Posgrado cuenta con el Certificado UNE-EN-ISO 9001:2008, con núm. ES07/4386, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Gestión académica, administrativa y económica de la oferta formativa de másteres oficiales y doctorado, así como másteres, expertos y diplomas propios».

El Aula Permanente de Formación Abierta, igualmente se encuentra certificada con la ISO 9001:2008 desde el mes de junio de 2007 con núm. ES07/4773 con el siguiente alcance: «Diseño, gestión e impartición de programas de formación para mayores de 50 años en la ciudad de Granada».

Información, registro, entrega de certificados y entrega de títulos: 958 249 681 - 958 248 900 - 958 249 688.

Alteraciones de matrículas, traslados de expedientes, devoluciones de precios públicos y actas de Títulos Oficiales: 958 241 000 extensiones 20183- 20203- 20183 y 958 242 016.

Tesis doctorales, planes de trabajo de tesis, Títulos de Doctor, 958 241 512 - 958 241 000, extensiones 20191 - 20120 - 20392.

Depósito de Tesis doctorales: 958 241 000, extensión 20204.

Preinscripciones de Másteres Universitarios, control de pagos y bonificaciones, reconocimiento de créditos: 958 241 000, extensiones 20179 y 20181.

Títulos Propios, preinscripciones, becas, control de pagos y bonificaciones: 958 240 744 - 958 244 341 - 958 249 684.

Verificación y Modificación de Planes de estudios de Másteres Universitarios: 958 248 922 - 958 249 689 y gestión de proyectos de Enseñanzas Propias.

Atención Internacional, Másteres Erasmus Mundos: 958 241 000 extensión 20192 - 958 249 693.

Información económica: 958 242 072 - 958 244 325 - 958 244 326 - 958 244 324 - 958 249 692.

Certificación de Profesorado: 958 244 325.

## ANEXO XXIII

### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Asuntos Generales adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

El Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada es un Servicio que depende de la Secretaría General en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

El Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada tiene como misión la gestión del registro oficial de entrada y salida de documentos en la Universidad de Granada, la expedición de títulos tanto oficiales como propios y proporcionar información general sobre servicios y vida universitaria.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

Se podrá colaborar y participar en la mejora de los servicios que presta el Servicio de Asuntos Generales a través de los siguientes medios:

De forma presencial en su tres áreas.

Mediante correo postal dirigido al Servicio de Asuntos Generales. Hospital Real. C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071 Granada.

A través de los correos electrónicos: [registrogeneral@ugr.es](mailto:registrogeneral@ugr.es), [títulos@ugr.es](mailto:títulos@ugr.es), [informa@ugr.es](mailto:informa@ugr.es).

Mediante escrito presentado en el Registro General de la Universidad de Granada, Registros Auxiliares o en los lugares establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992.

A través del formulario de solicitudes varias del propio Servicio disponible en sus instalaciones.

A través de los buzones físicos disponibles en las diferentes instalaciones del Servicio.

Mediante la cumplimentación de encuestas de satisfacción de los usuarios.

## II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Área de Información General:

Atender las demandas de información general sobre la Universidad que se reciban de forma presencial, telefónica y telemática.

Gestionar, elaborar y difundir Información General de interés para toda la Comunidad Universitaria.

Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaria General.

Área de Registro General:

Recepcionar y expedir recibos de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos administrativos de esta Universidad.

Remitir las solicitudes, escritos y comunicaciones, a sus destinatarios, de acuerdo en lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaria General.

Certificar, en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones de los asientos practicados tanto en la Oficina de Registro General Central como en las Oficinas de Registro Auxiliares de la UGR.

Dirigir, gestionar, supervisar y coordinar los registros auxiliares de la Universidad de Granada.

Acreditar la obtención del certificado de identidad de persona física (firma electrónica).

Insertar el certificado digital (firma electrónica) en el carné universitario inteligente (CUI) a cualquier miembro de la comunidad universitaria.

Área de Títulos:

Gestionar, tramitar y expedir Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional.

Gestionar títulos propios que emite la Universidad de Granada y de las certificaciones de aptitud pedagógica.

Tramitar y emitir las credenciales de homologación de los títulos extranjeros de posgrado y certificados de equivalencia a grado académico de Doctor.

Expedir el Suplemento Europeo al Título.

Tramitar y expedir las certificaciones sustitutorias (pretítulos) de los Títulos Oficiales que reúnan los requisitos legales.

Tramitar y expedir los Títulos de Bachiller Técnico Elemental y Bachiller Superior del plan anterior a la Ley de 1970.

Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaría General.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Registro.

Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE número 150, de 23.6.2007).

Reglamento de Organización del Registro de la Universidad de Granada (aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 27 noviembre de 2008) publicado en el BOJA núm. 33, el 18 de febrero de 2009.

Instrucción IT001/2009 de la Secretaría General de la Universidad de Granada relativas a la normalización de los Sellos de Compulsa en los Registros Auxiliares y al cotejo y la compulsa de documentos.

Instrucción IT002/2009 de la Secretaría General de la Universidad de Granada relativas a la normalización de los sellos de compulsa y al cotejo y la compulsa de documentos en los Centros y Unidades de Gestión.

## T Í T U L O S

Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de Títulos universitarios (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

Real Decreto 778/1998, de 30 de abril, por el que se regula el Tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del Título de Doctor y otros estudios de Posgrado (BOE núm. 104, de 1 de mayo).

Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de Títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE núm. 67, de 19 de marzo).

Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título (BOE núm. 218, de 11 de septiembre de 2003).

Normas de organización y funcionamiento para la expedición del SET en la Universidad de Granada, aprobadas con fecha 25 de junio de 2007 por el Consejo de Gobierno.

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE núm. 260, de 30 de octubre de 2007).

Normativa reguladora de las Enseñanzas propias de la Universidad de Granada Aprobada en Consejo de Gobierno del 13 de marzo de 2009.

Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.

Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor.

Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por la que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

Real Decreto 861/2010, de 2 de Julio, por el que se modifica el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

Orden ECD/760/2013, de 26 de abril, por la que se establecen los requisitos de expedición del título del programa Erasmus Mundus.

Real Decreto 967/2014 de 21 de noviembre por el que se establece el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial de estudios extranjeros ...)

Real Decreto 22/2015 de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos para la expedición del Suplemento Europeo al Título (Títulos Post-Bolonia).

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada, 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Se podrá contactar con las distintas áreas del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada a través de:

Información general:

Hospital Real. Avenida del Hospicio, s/n, 18071 Granada.

Teléfonos: 958 243 027/958 243 025. Fax: 958 243 066.

Página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>.

Mail: [informa@ugr.es](mailto:informa@ugr.es).

Sección de Títulos.

Hospital Real. Avenida del Hospicio, s/n, 18071 Granada.  
Teléfonos: 958 243 027/958 243 025. Fax: 958 243 066.  
Página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>.  
Mail: [titulos@ugr.es](mailto:titulos@ugr.es).

Registro General Central 001.

Hospital Real. Patio de la Capilla. Avenida del Hospicio, s/n 18070 Granada.  
Tlfnos.: 958 243 029/958 244 265. Fax: 958 243 066.  
Página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>.  
Mail. [registrogeneral@ugr.es](mailto:registrogeneral@ugr.es).

Registros Auxiliares.

Se puede consultar la relación completa en el siguiente enlace:

<http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Autobuses urbanos números:

LAC. Parada 1504 «Padre Suárez»

LAC, C2, N7, N8. Parada 1424 «Triunfo».

C1. Parada 1106 «Hospital Real».

U2. Parada 1481 «Divina Pastora».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Contestar el 98% de los correos solicitando información en un plazo máximo de 3 días laborables (Oficina de información general).
2. Registrar la entrada del 100% de la documentación recibida en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central), en el mismo día de su recepción.
3. Registrar la salida del 100% de la documentación recibida en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central), en el mismo día de su recepción.
4. Garantizar que el porcentaje de errores en la gestión de títulos oficiales sea inferior al 2% (Sección de Títulos).
5. Remitir a los Centros los Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 6 días laborables desde su entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).
6. Remitir al Ministerio Competente en materia universitaria los Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 18 días laborables desde la entrada del expediente en el SAG (Sección de Títulos).
7. Remitir a la Escuela Internacional de Posgrado los Títulos propios de la UGR en un plazo medio de 5 días laborables desde su entrada en el SAG (Sección de Títulos).
8. Remitir a los Centros los Suplementos Europeo al Título en un plazo medio de 5 días laborables desde su entrada en la Sección de Títulos.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de correos electrónicos contestados en plazo.
2. Porcentaje de documentación registrada de entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central) en plazo.

3. Porcentaje de documentación de registrada de salida en plazo.
4. Porcentaje de errores cometidos en la tramitación de títulos Oficiales en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).
5. Tiempo medio empleado en la remisión a los Centros de Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional, desde su entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).
6. Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente en materia universitaria, de los expedientes de Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional, desde su entrada en el SAG.
7. Tiempo medio empleado en la remisión a la Escuela Internacional de Posgrado de los Títulos propios de la UGR, desde su entrada en el SAG.
8. Tiempo medio empleado en la remisión de los SET a los Centros solicitantes desde su impresión y entrada en el SAG.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Mañanas: Lunes a viernes, de 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

El Servicio de Asuntos Generales se encuentra 5 minutos de la estación de ferrocarriles, a 15 minutos de la estación de autobuses y 30 minutos del aeropuerto.

Todos otros datos de interés del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada se harán públicos en la página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>.

El Servicio de Asuntos Generales obtuvo la Certificación ISO 9001 por la empresa certificadora SGS, el día 23 de octubre de 2007 con núm. ES07/4630. Este certificado ha sido renovado con fecha de 5 de julio de 2010.

Alcance:

Gestión, elaboración y difusión de la Información General de interés para toda la Comunidad Universitaria.

Verificación oficial del ingreso y expedición de determinados documentos que tienen entrada en el Registro General de la Universidad de Granada. Acreditación de Firma Electrónica e inserción en el carne universitario. Coordinación Técnica de todos los Registros Auxiliares de la Universidad de Granada. Tramitación del carné universitario para el Personal de Administración y Servicios.

Gestión, tramitación y expedición de Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional. Gestión de los títulos propios que emite la Universidad de Granada y de las certificaciones de aptitud pedagógica. Tramitación y emisión de las credenciales de homologación de los títulos extranjeros de postgrado. Expedición del Suplemento Europeo al Títulos (SET).

La Universidad de Granada a fecha 28 de febrero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias»

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

#### ANEXO XXIV

#### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada.

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva es un órgano dependiente de la Secretaría General de la Universidad de Granada.

## I.II. Misión de la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada.

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva tiene como misión promover una cultura de calidad en la docencia y la gestión de la Universidad de Granada, a través del diseño y desarrollo de sistemas de evaluación, información y datos y de la organización de actividades de formación e innovación docente.

## I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Forma presencial en sus instalaciones.
- Mediante correo postal dirigido a la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva a la dirección: Complejo Administrativo Triunfo, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071 Granada.
- A través de los correos electrónicos: [unidadcalidad@ugr.es](mailto:unidadcalidad@ugr.es), [calidadevaluacion@ugr.es](mailto:calidadevaluacion@ugr.es), [calidadformacion@ugr.es](mailto:calidadformacion@ugr.es), [calidadservicios@ugr.es](mailto:calidadservicios@ugr.es), [calidadinnovacion@ugr.es](mailto:calidadinnovacion@ugr.es), [calidadtitulo@ugr.es](mailto:calidadtitulo@ugr.es), [odip@ugr.es](mailto:odip@ugr.es).
- Por escrito presentado en el Registro General de la Universidad de Granada o en los lugares establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992.
- A través del formulario de Quejas y Sugerencias disponible en sus instalaciones y en las páginas <http://calidad.ugr.es/pages/quejas>.
- Participando en las jornadas y seminarios que se organicen a tal efecto, así como mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

## II. Servicios.

## II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Gestionar la evaluación de la actividad docente del profesorado.

Gestionar los planes de mejora de las titulaciones.

Organizar la convocatoria anual de Premios de Excelencia Docente.

Gestionar los programas de formación y ayudas al profesorado universitario incluidos en el Plan Propio de Docencia de la UGR.

Gestionar los sistemas de garantía de la calidad de las titulaciones de Grado, Máster y Doctorado.

Organizar actividades de formación en materia de calidad en colaboración con el Área de Formación del PAS.

Gestionar los Proyectos de Innovación Docente.

Asesorar técnicamente en materia de calidad.

Gestionar la evaluación y mejora de los servicios de la Universidad de Granada.

Expedir certificaciones y títulos del Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP).

Gestionar los contratos-programa de Centros, Departamentos e Institutos.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada.

## General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

## Específica:

Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada aprobado en Consejo de Gobierno de fecha 23 de junio de 2008 de fecha 23 de junio de 2008, publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía el 25 de julio (BOJA núm. 148).

Normativa anual para la firma de Contratos-Programa con los Servicios de la Universidad de Granada.  
Procedimiento para la Evaluación de la Actividad Docente del profesorado.

Plan Propio de Docencia:

- Programa de Innovación y Buenas Prácticas docentes.
- Programa de Acciones Formativas.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración sin que pueda existir discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Recibir información de interés general y específico 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 información administrativa de manera eficaz, rápida y objetiva.

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.

Acceder a la información en igualdad de condiciones sin ningún tipo de discriminación.

Respeto y confidencialidad de los datos de las personas usuarias.

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada, 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

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

Teléfonos de contacto:

- Evaluación y mejora de títulos: 958 249 397.
- Evaluación y mejora de servicios: 958 249 396.
- Formación del profesorado: 958 248 902.
- Ayudas a la formación del profesorado: 958 240 713.
- Premios de excelencia docente: 958 241 000 ext. 20433.
- Innovación docente: 958 241 000 ext. 20467.
- Evaluación del profesorado: 958 248 028.
- Gestiones CAP: 958 240 713.

Páginas de Internet y correos electrónicos:

<http://calidad.ugr.es>.

[unidadcalidad@ugr.es](mailto:unidadcalidad@ugr.es).

V.II. Formas de acceso y transporte.

Ala Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

LAC. Parada 1504 «Padre Suárez».

LAC, C2, N7, N8. Parada 1424 «Triunfo».

C1. Parada 1106 «Hospital Real».

U2. Parada 1481 «Divina Pastora».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitar el 95% de los certificados de Evaluación Global del profesorado en un máximo de 10 días laborables desde la recepción de la solicitud.
2. Enviar por mensajería el Título del CAP, al 95% de las personas que lo soliciten en un máximo de 5 días laborables.
3. Enviar un mensaje a la Comunidad Universitaria y publicar en la web la Resolución de la Convocatoria de Proyectos de Innovación Docente en un plazo máximo de 5 días laborables desde la aprobación por el Consejo de Gobierno.
4. Realizar un Informe de diagnóstico de cumplimiento de requisitos ISO 9001 con al menos 15 días de antelación al comienzo del ciclo de auditorías, para al menos el 90% de las unidades funcionales.
5. Elaborar el 90% de los sistemas de garantía de calidad solicitados para los títulos oficiales en un plazo máximo 5 días laborables desde la recepción del registro de solicitud.
6. Publicar el 90% los listados de personas admitidas, suplentes y excluidas en los cursos de formación del profesorado universitario, en un plazo máximo de 5 días laborables desde la finalización del plazo de solicitud.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de certificados de Evaluación Global tramitados dentro del plazo establecido.
2. Porcentaje de certificados del CAP enviados por correo postal en plazo, con relación a los solicitados.
3. Número de días laborables transcurridos desde la resolución hasta el envío del mensaje a la Comunidad Universitaria y la publicación en la web.
4. Porcentaje de unidades con informe de diagnóstico realizado en plazo.
5. Porcentaje de sistemas de garantía de calidad realizados en plazo.
6. Porcentaje de listados de personas admitidas, suplentes y excluidas publicadas en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Lunes a viernes, de 9,00 a 14,00.

I.II. Otros datos de interés

Se podrán realizar los trámites online:

Gestión integral de contratos programas, cartas de servicios e ISO 9001: [http://wdb.ugr.es/~calidadservicios/secretariado\\_evaluacion\\_servicios/acceso](http://wdb.ugr.es/~calidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso).

Gestión económica de los proyectos de innovación docente [http://serinnova.ugr.es/unidad\\_innovacion\\_docente/gestion/gestion.php](http://serinnova.ugr.es/unidad_innovacion_docente/gestion/gestion.php).

Envío de la memoria de finalización de proyectos de innovación docente [http://serinnova.ugr.es/unidad\\_innovacion\\_docente/gestion/gestion.php](http://serinnova.ugr.es/unidad_innovacion_docente/gestion/gestion.php).

Presentación de solicitudes al Programa de Innovación y Buenas Prácticas Docentes [http://serinnova.ugr.es/unidad\\_innovacion\\_docente/solicitud/login.php](http://serinnova.ugr.es/unidad_innovacion_docente/solicitud/login.php).

Programa de ayudas para la formación del profesorado [http://serin2.ugr.es/secretariado\\_formacion\\_calidad/ayudas\\_formacion/index.php](http://serin2.ugr.es/secretariado_formacion_calidad/ayudas_formacion/index.php).

Premios de Excelencia docente.

[http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/mejora\\_docencia](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/mejora_docencia).

Solicitud de certificados de evaluación docente:

[http://serin2.ugr.es/secretariado\\_evaluacion\\_calidad/peticiones/index.php](http://serin2.ugr.es/secretariado_evaluacion_calidad/peticiones/index.php).

Inscripción en acciones formativas del profesorado [http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/form\\_apoyo\\_calidad/index](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/form_apoyo_calidad/index).

Consulta de acciones formativas realizadas por las personas usuarias desde enero de 2008: [http://serin2.ugr.es/secretariado\\_formacion\\_calidad/formacion\\_profesorado](http://serin2.ugr.es/secretariado_formacion_calidad/formacion_profesorado).

Gestión de Sistemas de Garantía de la Calidad de las titulaciones. Plataforma Atenea: <http://ateneacalidad.ugr.es/>.

Certificado UNE EN ISO 9001:2008, 9 de julio 2007, por la entidad certificadora SGS, núm. ES0714387D Alcance: Elaboración, reforma y tramitación de los planes de estudios y adscripción de asignaturas de los mismos. Organización del curso conducente a la obtención del Certificado de Aptitud Pedagógica y la gestión económica y administrativa que conlleva. Supervisión y distribución de los informes de evaluación. Ayudas al profesorado. Gestión de proyectos de innovación docente y de tutorías, los premios de innovación docente y las acciones estratégicas de mejora. Proceso administrativo asociado a la evaluación del personal docente perteneciente a la Universidad de Granada. Gestión de becas asociadas a proyectos de innovación docente y de tutorías, a las acciones estratégicas de mejora a los proyectos subvencionados por entidades externas a la Universidad. Gestión de los Premios de Excelencia Docente de la Universidad de Granada. Organización y gestión de actividades de formación del profesorado.

Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias»

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO XXV

## CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE COMEDORES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Comedores Universitarios adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada.

El Servicio de Comedores Universitarios depende orgánicamente del Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Igualdad e Inclusión de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada.

El Servicio de Comedores Universitarios tiene como misión ofrecer servicios ordinarios de comedor a todos los sectores de la Comunidad Universitaria.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Servicio de Comedores Universitarios es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada.

Los usuarios del Servicio de Comedores Universitarios, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Mediante la expresión de sus opiniones por medio de las encuestas realizadas sobre la prestación del Servicio.

Mediante un sistema de sugerencias de forma tal que el usuario opine sobre la totalidad de los servicios ofrecidos.

## II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Servicio de Comedores Universitarios le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Servicio ordinario de comedor en cada uno de sus centros.

Servicio de comida para llevar.

Servicio de comidas para llevar para colectivos específicos (vegetarianos).

Información general a los usuarios en todo lo referente al servicio.

Realización de carnés de becarios de comedor (becas propias).

Apoyo logístico a Servicios, Centros y Departamentos de la UGR que organicen eventos con servicio de catering.

Servicio extraordinario de comida los sábados

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

IV Convenio del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas (BOJA núm. 36, página núm. 4.559, Sevilla, 23 de febrero 2004).

Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (BOE núm. 11 Viernes 12 enero 2001).

Real Decreto 2817/1983, de 13 octubre, de Presidencia del Gobierno, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria de los comedores colectivos modificado por el Real Decreto 3480/2000, de 29 de diciembre.

Real Decreto 140/2003, de 7 febrero, por el que se establecen criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. (BOE 45/2003, de 21 de feb.)

Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y Quejas de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

Reglamento CE núm. 852/2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios.

R.D. 2207/1995 de 28 de diciembre, por el que se establece las normas de higiene relativas a los productos alimenticios y del

Real Decreto 109/2010, de 5 de febrero, por el que se modifican diversos reales decretos en materia sanitaria para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades

de servicios y su ejercicio y a la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

Recibir información de interés general y específico 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.

Conocer los diferentes menús con la antelación suficiente.

Acceso a una comida equilibrada y natural.

#### III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

Desde el Servicio de Comedores Universitarios se establecen dichas obligaciones:

Respetar las normas de funcionamiento internas del Servicio.

Respetar el orden de las colas.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### V. Direcciones y formas de acceso.

#### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Servicio de Comedores Universitarios, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Comedor de Fuentenueva y oficina: C/ Rector Marín Ocete, s/n, 18071 Granada. Telf: 958 243 141-958 244 118.

Comedor Carlos V: C/ Doctor Salvatierra, s/n. Campus Universitario de Cartuja, 18071 Granada. Tlfnos.: 958 240 680- 958 240 681.

Comedor Isabel la Católica: C/ Rector López Argüeta, núm. 8, 18071 Granada. Telf.: 958 242 034.

Comedor Campus Aynadamar: C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n, 18071 Granada. Tlf: 958 240 846.

Comedor P.T.S.: C/Avenida de la Ilustración, 2, 18071 Granada. Telf.: 958 241 769.

Página web: <http://www.ugr.es/~scu/> Correo electrónico: scu@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A los distintos centros del Servicio de Comedores Universitarios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Comedor de Fuentenueva: Líneas C6, U2, U3, SN1.

Comedor Carlos V: Líneas U1, U2, U3.

Comedor Isabel la Católica: Líneas C6, U2, U3, SN1, SN2.

Comedor Campus Aynadamar: Líneas U1, N2, N3.

Comedor P.T.S. U3 y SN2.

Comida para llevar: A través del acceso identificado de cada persona usuaria del Comedor, en la ventana de «Información», pinchando en el icono del comedor identificado con un tenedor y una cuchara.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar anualmente al menos 120 análisis higiénico-sanitarios (aguas, superficies y alimentos) para el total de las 4 sedes.
2. Tener disponible para entrega el 100% de los pedidos para llevar solicitados en plazo.
3. Atender al 100% de los usuarios que acudan a comer a los comedores universitarios dentro del horario establecido.
4. Variación del 90% de los menús respecto de la semana anterior.
5. Garantizar la disponibilidad el 100% de los carnés de becario en menos de 3 días laborables desde su solicitud.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Número de análisis higiénico-sanitarios realizados.
2. Porcentaje de comidas entregadas respecto a las solicitadas.
3. Porcentaje de usuarios atendidos que acuden en el horario establecido.
4. Porcentaje de menús modificados respecto de la semana anterior.
5. Porcentaje de carnet de becarios realizados en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Horario de atención al público (administración del SCU):

- De 10,00 a 15,30, de lunes a viernes.

Horario de servicio de comida en todos los Comedores:

- De 13,00 a 15,30, de lunes a viernes.

- De 13,00 a 15,30, los sábados (Comedor de Fuentenueva).

I.II. Otros datos de interés.

Para tener acceso a los comedores universitarios es imprescindible ser miembro de la Comunidad Universitaria.

Son válidos como acreditación para tener acceso al SCU:

- Carné universitario.
- Tarjeta identificativa de personal de la Universidad de Granada.
- Carné de becario.
- Carné expedido por el SCU que le acredite como miembro de la unidad familiar.
- Carne del Aula de Mayores
- Carta de pago de matrícula del curso en vigor acompañado con el Documento de identidad.
- Cualquier otro documento oficial que acredite fehacientemente su pertenencia a la Comunidad universitaria.

Asimismo, los miembros de la unidad familiar de toda la Comunidad Universitaria tendrán acceso al SCU según la normativa de la Universidad de Granada.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la Entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de Instalaciones, Servicio de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO XXVI

### CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Centro de actividades deportivas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada.

El Centro de Actividades Deportivas es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Igualdad e Inclusión de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada.

La Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas (CAD) tiene como misión el fomento y la gestión de las actividades físicas y deportivas en la Universidad de Granada (UGR).

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

La Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

A través de las encuestas de satisfacción realizadas por el CAD.

Mediante la participación activa del alumnado en los puntos de información del CAD.

Presentando su queja solicitando la hoja de sugerencias y reclamaciones del libro oficial de la Junta de Andalucía disponible en el CAD.

Enviando su queja o sugerencia a través del buzón de sugerencias disponible en la web (<http://cadugr.es>), por fax (958 243 143) o presencialmente en nuestras oficinas.

##### II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Organizar y desarrollar cursos y actividades deportivas dirigidos a la Comunidad Universitaria y al resto de la sociedad.

Organizar, desarrollar y participar en competiciones deportivas.

Promover y gestionar el uso individual y colectivo de las instalaciones deportivas del CAD.

Atender a las personas usuarias y gestionar la documentación administrativa necesaria para la práctica deportiva ofertada por el CAD.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte (BOE núm. 249, de 17.10.1990).

RD 23/99, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sanitario de las piscinas de uso colectivo (BOJA núm. 36, de 25.3.99).

Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis (BOE núm. 171, de 18.7.03).

Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de espectáculos Públicos y Actividades recreativas de Andalucía.

Reglamento sobre reconocimiento de créditos por actividades universitarias, que desarrolla el reglamento sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en la UGR (aprobado por el Consejo de Gobierno el 22 de junio de 2010).

Reglamentos de competiciones de las Federaciones Nacionales.

Normas NIDE (normativa sobre instalaciones deportivas y para el esparcimiento).

Normativas y Reglamentos de las competiciones organizadas por el CAD.

Reglamento interno del uso de la piscina.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Disponer de las instalaciones deportivas en buenas condiciones de mantenimiento y de seguridad, con ofertas suficientemente variadas.

Utilizar las instalaciones en las mejores condiciones higiénico-sanitarias.

Obtener créditos ECTS por la participación en actividades deportivas universitarias, de acuerdo con la normativa vigente.

A expresar su opinión y propuestas de mejora mediante los mecanismos establecidos por el CAD.

Tener a su disposición hojas de quejas, sugerencias o reclamaciones.

Respetar la confidencialidad de los datos y las opiniones de las personas.

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada,

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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Centro de Actividades Deportivas, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Complejo deportivo de Fuentenueva: Paseo Profesor Juan Ossorio, s/n, 18071 Granada.

Tlf.: 958 243 144/958 240 956.

Complejo deportivo de Cartuja, Ctra. De Alfacar, s/n, 18071 Granada. Tlf.: 958 242 892.

Pag web: <http://cad.ugr.es/>.

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

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Campus de Fuentenueva: Líneas: C6, SN4, 121, SN2 (Paradas C/ Dr. Severo Ochoa). (Paradas Camino de Ronda): parada Camino de Ronda153: SN2, SN4, 111. Parada Camino de Ronda 184 y 172: C6, SN1, U2, U3, SN5, SN3.

Campus de Cartuja: Líneas: U1, U2, U3.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Publicar la planificación anual de actividades generales y de montaña antes del inicio del curso académico.
2. Disponibilidad de realizar la matrícula vía on-line, a través del acceso identificado, de al menos el 80% de los cursos ofertados por el CAD.
3. Fomentar las actividades deportivas dedicadas a la salud, ofertando al menos 4 actividades por curso académico \*Actividades deportivas dedicadas a la salud: actividades físicas de salud y estar en forma, por ejemplo: Pilates, Yoga, Taichi, Meditación, Estreching, etc.
4. Organizar anualmente competiciones en las que puedan participar distintos tipos de usuarios, realizando al menos 5 competiciones anuales.

5. Establecer una red de información en el 100% de los centros para potenciar las actividades del CAD.
6. Difundir los servicios/actividades del CAD a través de los medios de comunicación (prensa, radio TV, pagina web, folletos impresos y cartelería) generando, al menos, cuatro noticias al mes.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Cumplimiento de la fecha establecida para la publicación de la planificación anual de actividades deportivas.
2. Porcentaje de cursos con disponibilidad de matrícula on-line.
3. Núm. de actividades dedicadas a la salud ofertadas en el curso.
4. Núm. competiciones organizadas por el CAD anualmente.
5. Porcentaje de centros en lo que se suministra información.
6. Número de noticias publicadas al mes (excepto agosto por cierre).

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público

Oficina Fuentenueva: Lunes a viernes, 9,00 a 14,00 h.

Oficina Cartuja: Lunes a viernes, 9,00 a 14,00 h.

Instalaciones: Lunes a viernes: 9,00 a 23,00 h. El sábado el cierre se producirá a las 22,00 h. Domingos y festivos: 9,00 a 14,00 h.

#### I.II. Otros datos de interés.

Se consideran miembros de la comunidad universitaria a la hora de acceso a los servicios que presta el CAD:

Estudiantes (incluidos los postgraduados de la Universidad de Granada con una tarjeta específica), Personal de Administración y Servicios (PAS), Personal Docente e Investigador (PDI).

Asociados: Miembros pertenecientes a instituciones que tienen reconocido convenio en vigor con la UGR.

Los usuarios que no pertenezcan a la comunidad universitaria tienen acceso limitado a los servicios prestados por el CAD.

En la web del CAD puedes encontrar la programación de cursos, actividades del CAD, los impresos y formularios necesarios, precios, horarios, reglamentos de competiciones... y un listado de Preguntas y Respuestas Frecuentes de gran utilidad. Además, periódicamente, el CAD envía correos electrónicos a la comunidad universitaria para difundir las novedades y otra información de interés.

Existe la posibilidad de realizar algunos trámites on-line:

Inscripción a cursos/actividades deportivas (a través del Acceso identificado).

Reserva de instalaciones (a través de la web o puntos PIU con la tarjeta-monedero de la UGR).

Gestión de equipos en competiciones (a través de la web del CAD, con acceso a intranet).

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, investigación, mantenimiento de las instalaciones, servicios de administración y residencias».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

El Centro de Actividades Deportivas, a fecha de 23 de diciembre de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, Gestión de Calidad, con núm. ES08/6434, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Gestión de las actividades e instalaciones deportivas del Centro de Actividades Deportivas de la Universidad de Granada».

## ANEXO XXVII

## CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Extensión Universitaria adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

## I.I. Datos identificativos de la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada.

Extensión Universitaria es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria.

## I.II. Misión de la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada.

La Unidad Funcional Extensión Universitaria tiene como misión organizar actividades de formación y difusión cultural relacionadas con las ciencias, la tecnología, los saberes sociales, las letras y las artes, desarrolladas por la Universidad de Granada, en colaboración con otras entidades públicas o privadas que hagan progresar una cultura universitaria contemporánea, innovadora, crítica y solidaria, promoviendo la participación activa del conjunto de la Comunidad Universitaria y su entorno social.

## I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

La Unidad Funcional Extensión Universitaria es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

## I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional Extensión Universitaria, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Encuesta de opinión acerca de la satisfacción respecto a las actividades culturales.

Atención telefónica y en persona.

Hojas de quejas y sugerencias disponibles en nuestras instalaciones.

Página web: <http://veu.ugr.es/>.

## II. Servicios.

## II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Unidad Funcional Extensión Universitaria le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Diseñar, planificar, gestionar, coordinar y ejecutar las actividades de formación y difusión cultural correspondientes a las siguientes áreas:

Cátedra Antonio Domínguez Ortiz, Cátedra Emilio García Gómez, Cátedra Federico García Lorca, Cátedra Fernando de los Ríos y Cátedra Francisco Suárez.

Aula de Artes Escénicas y Aula de Ciencia y Tecnología.

Seminario de Estudios Asiáticos y Seminario de Medio Ambiente y Calidad de Vida-Cátedra José Saramago.

Grupo de Teatro de la Universidad de Granada.

Difundir actividades culturales.

Colaborar y/o coproducir ciclos, conferencias, seminarios y representaciones teatrales.

Incentivar la creatividad artística y colaborar con Teatros locales y otras Instituciones.

Conceder los Premios de la Universidad de Granada a la creación artística y científica para estudiantes universitarios en su modalidad Federico García Lorca (Cuento, Poesía y Teatro) y Emilio Herrera Linares.

Contribuir a la formación cultural de la comunidad universitaria y otros grupos de interés.

## II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada.

## General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Tener acceso a la promoción y tutela de la cultura.

Ser informados de los requisitos y condiciones para participar en las actividades promovidas por el Secretariado.

Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias en todas las infraestructuras culturales al servicio del usuario/a.

Acceder sin discriminación de sexo, raza, religión y opinión a las instalaciones y servicios del Secretariado.

Formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

Tener garantizada la confidencialidad y privacidad de los datos personales según la legislación vigente.

#### III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias

Mantener el debido respeto a los conferenciantes que participan en las actividades así como al personal administrativo que lleva a cabo su organización.

Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Extensión Universitaria, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección: Palacio de La Madraza. Calle Oficinas, 14, Universidad de Granada, 18071, Granada.

Teléfono: (+34) 958 243 484. Fax: (+34) 958 290 263.

Dirección de Internet: <http://veu.ugr.es/>.

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Unidad Funcional Extensión Universitaria se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

LAC: Paradas Catedral y Gran Vía.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

La relación de servicios prestados por la Unidad Funcional Extensión Universitaria recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Programar y realizar para cada curso académico al menos 120 jornadas de actividades culturales.
2. Publicitar el 100% de las actividades culturales en alguno de los siguientes medios: boletines, carteles, listas de distribución, redes sociales, página web del Secretariado y Gabinete de Comunicación.
3. Realizar, por curso académico, al menos 20 ciclos de actividad, entre todas las Cátedras/Aulas/Seminarios que conforman el Secretariado.
4. Celebrar los Encuentros de Teatro Universitarios con al menos 5 Grupos de Teatro vinculados a la Universidad de Granada cada curso académico.
5. Realizar por curso académico, al menos 12 representaciones teatrales, espectáculos, en el Aula Magna de la Facultad de Filosofía y Letras.
6. Fallar, en el plazo máximo de dos meses los Premios de la Universidad de Granada a la creación artística y científica para estudiantes universitarios en su modalidad Federico García Lorca y Emilio Herrera Linares desde que son recepcionadas todas las obras.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por Extensión Universitaria se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Funcional Extensión Universitaria:

1. Número de jornadas de actividades culturales realizadas en el curso académico.
2. Porcentaje de actividades culturales publicitadas.
3. Número de ciclos de actividad realizadas entre todas las Cátedras/Aulas/Seminarios del Secretariado.
4. Número de Grupos de Teatro vinculados a la Universidad de Granada que participan en los Encuentros de Teatro Universitario por curso académico.
5. Número de representaciones teatrales, espectáculos, que se realizan en el Aula Magna de la Facultad de Filosofía y Letras.
6. Tiempo transcurrido desde que se recepcionan las obras hasta que se fallan los premios.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Horario habitual: De 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

## I.II. Otros datos de interés.

En la página web del Secretariado de Extensión Universitaria (<http://univex.ugr.es>) se dispone de información actualizada de las actividades culturales, así como de cada una de las Cátedras/Aulas/Seminarios.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

El Secretariado de Extensión Universitaria posee el certificado UNE EN ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Actividades de formación y difusión cultural coordinadas por el Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Granada».

## ANEXO XXVIII

## CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD EDITORIAL UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Editorial Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada.

La Editorial de la Universidad de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada.

La Editorial de la Universidad de Granada tiene como misión difundir la investigación, apoyar la docencia, promover la divulgación científica y dar a conocer el patrimonio histórico y bibliográfico de la Universidad de Granada.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

La Editorial de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Editorial de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Exponer sus quejas y/o sugerencias:

- De forma presencial en nuestras instalaciones, depositándolas en el buzón de sugerencias disponible.
- A través de escritos dirigidos a la Dirección de la Editorial.

- Por correo ordinario a la siguiente dirección:

Editorial Universidad de Granada Antiguo Colegio Máximo. Campus Universitario de Cartuja. 18071, Granada.

- A través del sitio web: <http://www.editorialugr.com>.

- Por teléfono (958 243 930/958 242 827) o fax: 958 243 931.

- O por otros medios que estime oportuno el interesado.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Editorial de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Gestión de la edición de las publicaciones en soporte papel o electrónico de: obras de investigación y trabajos monográficos, manuales y material didáctico docente, revistas científicas, obras de divulgación científica y obras de interés cultural y social.

Difusión, distribución y comercialización de las publicaciones.

Gestión y mantenimiento de ventas a través de internet.

Gestión de los derechos de explotación de nuestras publicaciones.

Gestión del intercambio científico con otras Universidades y entidades dedicadas a la investigación y la docencia.

Elaboración de catálogos generales y boletines de novedades de la Editorial en formato impreso, electrónico y on-line.

Difusión del fondo editorial a través del portal de Internet de la Editorial, así como mediante notas de prensa, catálogos, folletos, presentaciones de libros, participación en Ferias nacionales e internacionales.

Asesoramiento técnico y apoyo en la programación de actividades públicas (presentaciones, ferias, plataformas e-book, etc.) de las obras editadas por la EUG.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada.

#### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

#### Específica:

Reglamento de funcionamiento interno de la Editorial Universidad de Granada, aprobado en el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrado el 31 de marzo de 2008.

Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.

Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas en lo relativo al ISBN.

Ley 9/1975, de 12 de marzo, de régimen general para la promoción, producción y difusión del libro (BOE de 14.3.1975), en lo no derogado por la Ley 22/1987, de 11 de noviembre, de Propiedad Intelectual, y por el Real Decreto 875/1986, de 21 de marzo.

Decreto 325/1984, de 18 de diciembre, por el que se establecen normas de funcionamiento del servicio de Depósito Legal de Andalucía.

Orden de 22 de septiembre de 2008, por la que se regula la tramitación electrónica del número del Depósito Legal en Andalucía y se establecen formularios para la gestión del servicio.

Decreto 48/2002, de 12 de febrero, por el que se establece el Registro Territorial de la Propiedad Intelectual de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Norma ISO 3297, acerca del uso del Número Internacionale(S) estandarizado para publicaciones en Serie ISSN.

## III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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 la Editorial de la Universidad de Granada 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 que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Conocer y consultar el Catálogo del Fondo Editorial, así como las formas y modos de obtener los libros publicados por la Editorial.

Tener la garantía de que toda obra editada por la EUG tendrá rigor científico y veracidad en sus contenidos, como contempla el Reglamento de Funcionamiento Interno.

Recibir información sobre las posibilidades de publicación.

Recibir información sobre aspectos relativos a la presentación de originales.

Tener garantía del anonimato en el proceso de evaluación de la publicación.

Recibir información sobre el contrato de edición.

Respeto a la confidencialidad de los datos y de los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.

Conocer la situación de las ventas de sus publicaciones.

Al reconocimiento como autor de las obras en los términos previstos en la legislación vigente, así como a la recepción de los derechos económicos acordados en contrato.

A la difusión de su obra por los canales habituales y de acuerdo con la práctica normal del sector.

#### IV. Sugerencias y Quejas.

##### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada, 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.

##### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

##### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Editorial de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Dirección: Antiguo Colegio Máximo. Campus Universitario de Cartuja. C.P. 18071, Granada.

- Correo electrónico: [edito4@ugr.es](mailto:edito4@ugr.es)/[pedidoseug@ugr.es](mailto:pedidoseug@ugr.es).

- Dirección de internet: [editorialugr.es](http://editorialugr.es).

- Redes sociales:

Facebook: [facebook.com/editorial.ugr](https://www.facebook.com/editorial.ugr).

Twitter: [@EditorialUGR](https://twitter.com/EditorialUGR).

- Teléfonos:

Dirección: 958 240 656.

Dirección Técnica: 958 241 000. Ext. 20443.  
Comunicación y marketing: 958 242 827.  
Administración, Distribución e Intercambio: 958 243 930/3932/6220. Fax: 958 243 931.  
Almacén: 958 240 649.  
Seguidor de ediciones: 958 243 929.  
Fax: 958 243 931.

#### V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Editorial de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: Acceso al Campus de Cartuja: U1, U2 y U3.

### B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

#### I. Compromisos de calidad.

##### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Elaboración y envío del 80% de los presupuestos de edición a las personas autoras y entidades coeditoras en un plazo máximo de 15 días laborables, a contar desde la confirmación de la aprobación de la obra y la recepción de toda la documentación necesaria para la publicación.
2. Actualización en plataformas On-line de difusión externa (Plataforma DILVE Y UNE) del 90% de las novedades editoriales en un plazo máximo de 5 días laborables desde el alta de la publicación.
3. A que el 90% de los pedidos realizados tanto por la página web como por las distribuidoras sean enviados en un plazo máximo de cinco días laborables.
4. Elaboración y remisión a los autores del 90% de los certificados de publicación en un plazo máximo de 4 días laborables desde su solicitud.
5. Según lo establecido en el contrato de edición, realizar el 90% de los envíos de ejemplares correspondientes al autor/es y/o coeditor/es en un plazo máximo de 7 días laborables (desde la fecha de alta de un libro).
6. Difusión electrónica a la comunidad universitaria del 90% de las actividades promocionales de la Editorial (presentaciones de libros, participación en ferias del libro, exposición de material EUG en congresos).

#### II. Indicadores.

##### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de presupuestos de edición enviados en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la confirmación de la aprobación de la obra y la recepción de la documentación.
2. Porcentaje de novedades actualizadas en las Plataformas de difusión en un plazo máximo de 5 días
3. Porcentaje de pedidos, realizados tanto por la página web como por las distribuidoras, servidos en un plazo máximo de 5 días laborables, excluyendo períodos vacacionales.
4. Porcentaje de Certificados de publicación enviados en el plazo de 4 días hábiles.
5. Porcentaje de envíos de ejemplares correspondientes al autor/es y/o coeditor/es servidos en un plazo máximo de 7 días laborables (desde la fecha de alta de un libro).
6. Porcentaje de actividades promocionales difundidas a la comunidad universitaria.

### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

#### I. Horarios y otros datos de interés.

##### I.I. Horarios de atención al público

Horario habitual: de lunes a viernes, de 9 h a 14 h.

##### I.II. Otros datos de interés.

La Editorial de la Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, con núm. ES07/4772, emitido por la entidad certificadora SGS, vigente en el período 12.12.2010-12.12.2013. Alcance: «Tramitación, aprobación, y edición de publicaciones. Actividades auxiliares para la gestión,

distribución y comercialización de las publicaciones: Comunicación y Marketing, Gestión Contable, Almacén, Intercambio Científico y Servicios de Ventas».

La Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO XXIX

### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE PREVENCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad Funcional de Prevención adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

La Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada depende del Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Igualdad e Inclusión.

I.II. Misión de la unidad: Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

La Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada tiene como misión mejorar la calidad de vida, crear entornos de trabajo seguros, saludables y respetuosos con el medio ambiente, vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras y promocionar la salud en la comunidad universitaria.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

La Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

A través de su buzón de sugerencias.

A través de la página web <http://csaludable.ugr.es/>.

A través de las reuniones trimestrales del Comité de Seguridad y Salud.

##### II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Servicio Técnico de Prevención de Riesgos:

Gestión de la prevención de riesgos laborales en la Universidad de la Granada.

Formación, información y sensibilización en materia de prevención de riesgos laborales.

Dotación de equipos de protección individual.

Servicio de Salud:

Promoción de la salud en toda la comunidad universitaria.

Vigilancia de la salud, asistencia sanitaria y fisioterapia.

Programa de vacunaciones.

Servicio de Protección Radiológica:

Gestión de la protección radiológica.

Vigilancia del cumplimiento de las normas de Protección radiológica en las Instalaciones Radiactivas de la Universidad de Granada.

Gestión de Residuos radiactivos y fuentes huérfanas.

Formación en protección Radiológica del personal de operación.

Supervisión de la vigilancia dosimétrica de los trabajadores profesionalmente expuestos a radiaciones ionizantes de la UGR.

Unidad de Calidad Ambiental:

Gestión de los aspectos ambientales de las actividades que se desarrollan en la Universidad de Granada.

Supervisión de la retirada de residuos urbanos y peligrosos de naturaleza química y biosanitaria.

Formar, informar, asesorar y sensibilizar a la comunidad universitaria en materia ambiental.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Boletín Oficial núm. 24 de la UGR: Plan de Prevención de la UGR.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo, por el que se modifican el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Real Decreto 485/1997, 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.

Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

Real Decreto 773/1997, 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.

Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.

Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.

Real Decreto 393/2007, sobre Planes de Autoprotección.

Real Decreto 286/2006, sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra riesgos relacionados con la exposición al ruido.

Real Decreto 614/2001, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.

Real Decreto 1215/1997, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

Real Decreto 1891/91, de 30 de diciembre, sobre Instalación y Utilización de Aparatos de Rayos X con fines de Diagnóstico Médico.

Real Decreto 1836/99, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre instalaciones nucleares y radiactivas.

Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.

Ley 7/2007, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental.

Ley 22/2011, de Residuos y Suelos Contaminados.

L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

Para ver el resto de la legislación, consultar las webs de cada Servicio.

### III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Recibir copia de los documentos contenidos en sus tramitaciones con esta Unidad.

### IV. Sugerencias y Quejas.

#### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada, 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.

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### V. Direcciones y formas de acceso.

#### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Av. del Hospicio, s/n, 18071, Granada, teléfonos y fax, respectivamente:

Servicio Técnico de Prevención de Riesgos Laborales: Telf: +34 958 243 069. Fax: 958 243 034.

Servicio de Salud: +34 958 243 069. Fax: 958 243 034.

Servicio de Protección Radiológica: Telf: 958 240 988. Fax: 958 243 034.

Unidad de Calidad Ambiental: Telf: 958 248 385. Fax: 958 241 945.

Página web:<http://csaludable.ugr.es/>.

Correos electrónicos:

Servicio de Protección de Riesgos Laborales: [ssprl@ugr.es](mailto:ssprl@ugr.es).

Servicio de Protección Radiológica: [spr@ugr.es](mailto:spr@ugr.es).

Unidad de Calidad Ambiental: [uca@ugr.es](mailto:uca@ugr.es).

La documentación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, así como del Sistema de Gestión Ambiental se encuentran en la aplicación Documenta (<http://documenta.ugr.es>) de la Universidad de Granada, enlazada desde las Webs de cada Servicio.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

LAC. Parada 1504 «Padre Suárez».

LAC, C2, N7, N8. Parada 1424 «Triunfo».

C1. Parada 1106 «Hospital Real».

U2. Parada 1481 «Divina Pastora».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Impartir un mínimo de 15 acciones formativas relacionadas con Prevención de Riesgos Laborales al año.
2. Realizar como mínimo 600 reconocimientos médicos laborales al año.
3. Realizar el envío del 85% de las cartas de citación para reconocimientos médicos laborales solicitados por las personas usuarias y autorizados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, en menos de 4 días laborables.
4. Administrar el 90% de las solicitudes de vacunación debidas a riesgos laborales y autorizadas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, como máximo tras 7 días laborables desde su autorización.
5. Realizar anualmente auditorías internas al 100% de las instalaciones radioactivas de la Universidad de Granada para poner en marcha propuestas de mejora en estas instalaciones.
6. Realizar 4 actividades de formación y sensibilización en materia ambiental a la Comunidad Universitaria al año.
7. Responder al 95% de las solicitudes de información y asesoramiento que lleguen al correo oficial de la Unidad de Calidad Ambiental ([uca@ugr.es](mailto:uca@ugr.es)) en un plazo no superior a 3 días laborables.
8. Emitir un Informe del 100% de los incidentes/accidentes/Enfermedades profesionales notificados al SPRL en un plazo no superior a seis meses desde la reincorporación de la persona trabajadora a su puesto de trabajo.
9. Iniciar el proceso de asesoramiento en prevención de riesgos psicosociales (estrés, acoso, burnout) al 90% del personal de la UGR que lo solicite antes de 10 días laborables.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Número de acciones formativas impartidas al año, relacionadas con Prevención de Riesgos Laborales.
2. Número de reconocimientos realizados al año.
3. Porcentaje de cartas enviadas en plazo.
4. Porcentaje de vacunas administradas en plazo.
5. Porcentaje de instalaciones radiactivas de la Universidad de Granada a las que se les realiza una auditoría interna anual.
6. Número de actividades de formación y sensibilización en materia ambiental realizadas.
7. Porcentaje de solicitudes de información respondidas en plazo.
8. Porcentaje de incidentes/accidentes/enfermedades profesionales con informe emitido.
9. Porcentaje de procesos de asesoramiento en prevención de riesgos psicosociales iniciados antes de 10 días.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

8,00 a 15,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

Otros datos de interés: La Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 de Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

La Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 14001 de Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

La Unidad Funcional Prevención se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 9001 de Calidad, con núm. ES09/6775, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Diseño y gestión de programas preventivos; Gestión de la protección radiológica; Gestión ambiental; Diseño e impartición de actividades formativas.

La Unidad Funcional Prevención se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 9001 por la entidad certificadora SGS. Alcance: Diseño y gestión de programas preventivos; Gestión de la protección radiológica; Gestión ambiental; Diseño e impartición de actividades formativas.

## ANEXO XXX

## CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y DE ESTADÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística de la Universidad de Granada.

El Servicio de Ordenación Académica es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Docencia y del Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística de la Universidad de Granada.

El Servicio de Ordenación Académica y de Estadística tiene como misión gestionar la ordenación de las enseñanzas de grado, planificar la plantilla del profesorado y preparar y elaborar estadísticas y estudios correspondientes en la Universidad de Granada.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

El Servicio de Ordenación Académica es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Ordenación Académica, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Correo ordinario.

- Correo electrónico: vicorac@ugr.es-vicepdi@ugr.es.

- Teléfono: 958 247 915.

- Fax: 958 243 068-Buzón de Sugerencias.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Servicio de Ordenación Académica le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Elaborar y gestionar el Plan Anual de Ordenación Docente.

Tramitar y gestionar la resolución de las solicitudes de permisos y licencias, certificados de servicios docentes, cambios de área y contrataciones del profesorado universitario.

Elaborar estadísticas vinculadas con la ordenación académica de la Universidad de Granada.

Gestionar los trámites administrativos del proceso de automatrícula de grado a través de Internet.

Tramitar las solicitudes del programa de Apoyo a la Docencia Práctica.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística de la Universidad de Granada.

#### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

#### Específica:

La normativa que afecta al Servicio de Ordenación Académica y Estadística se encuentra alojada en la página web: <http://academica.ugr.es/pages/normativa/normativa>.

Ésta se mantiene constantemente actualizada.

## III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

## IV. Sugerencias y Quejas.

### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística de la Universidad de Granada, 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.

### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida

y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Ordenación Académica, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección Postal: Universidad de Granada Hospital Real, Cuesta del Hospicio, s/n, 18071 Granada.

Teléfono: 958 247 915. Fax: 958 243 068.

Correo-e: vicorac@ugr.es - vicepdi@ugr.es. Página web: <http://academica.ugr.es>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Servicio de Ordenación Académica se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

LAC. Parada 1504 «Padre Suárez».

LAC, C2, N7, N8. Parada 1424 «Triunfo».

C1. Parada 1106 «Hospital Real».

U2. Parada 1481 «Divina Pastora».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Poner a disposición de Centros y Departamentos el Plan Anual de Ordenación Docente, volcando los datos en la aplicación informática, en un plazo no superior a 15 días laborables, desde la aprobación por Consejo de Gobierno.
2. Realizar el 90% de los certificados de docencia solicitados en un plazo inferior a 5 días laborables.
3. Entregar el 90% de las estadísticas oficiales solicitadas al Servicio dentro del plazo acordado por la institución solicitante.
4. Comunicar el plazo para la retirada de la documentación presentada al 100% de los participantes en los concursos para la contratación de profesorado universitario en un plazo máximo de dos meses desde la finalización del período de custodia de la misma.
5. Comunicar, a los directores de departamentos y de Centros Académicos, la resolución de las solicitudes de infraestructura de prácticas en un plazo inferior a 5 días laborables desde su aprobación.
6. Realizar el 100% de las modificaciones de docencia solicitadas por los departamentos en un plazo no superior a 5 días laborables desde la entrada en el Servicio.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicio de Ordenación Académica y de Estadística de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Núm. de días transcurridos desde la aprobación de la estructura de grupos y oferta de optativas en Consejo de Gobierno hasta el acceso por Centros y Departamentos a través de la aplicación informática.
2. Porcentaje de certificaciones expedidas dentro del plazo establecido.
3. Porcentaje de estadísticas entregadas dentro del plazo indicado por la Institución solicitante.
4. Porcentaje de comunicaciones realizadas dentro del plazo.
5. Porcentaje de resoluciones de las solicitudes de infraestructura de prácticas comunicadas en el período especificado.
6. Porcentaje de modificaciones realizadas dentro del plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

9,00 a 14,00 horas, de lunes a viernes.

I.II. Otros datos de interés

La UGR se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

El Servicio de Ordenación Académica y de Estadística ha obtenido con fecha 26 de enero de 2009 la Certificación ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS. Alcance «Determinación anual de la oferta de asignaturas y grupos. Concesión de compensaciones a la carga docente. Gestión de automatrícula. Contratación de profesorado. Resolución de recursos administrativos. Gestión de estadísticas. Gestión académica del profesorado. Apoyo a la docencia práctica. Concesión de venias docentes».

## ANEXO XXXI

## CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD RESIDENCIAS DE INVITADOS Y COLEGIO MAYOR DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada.

Las Residencias de Invitados y Colegio Mayor es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Igualdad e Inclusión de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada.

Las Residencias de Invitados y Colegio Mayor tienen como misión prestar el servicio de alojamiento de estudiantes e invitados de la Universidad de Granada y realizar la reserva de sus zonas comunes para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculadas con la Universidad y con la sociedad granadina.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

La Residencias de Invitados y Colegio Mayor es la Unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta las Residencias de Invitados y Colegio Mayor, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de la comunicación de sus quejas o sugerencias en los buzones que se encuentran en la Recepciones de cada Centro y en las siguientes páginas web:

<http://carmendelavictoria.ugr.es/pages/quejas>.

<http://corraladesantiago.ugr.es/pages/quejas>.

<http://cmisabel.ugr.es/web/node/55>.

- A través de la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.

[http://carmendelavictoria.ugr.es/pages/sist\\_calidad/encuesta\\_calidad](http://carmendelavictoria.ugr.es/pages/sist_calidad/encuesta_calidad).

[http://corraladesantiago.ugr.es/pages/sist\\_calidad/encuesta\\_calidad](http://corraladesantiago.ugr.es/pages/sist_calidad/encuesta_calidad).

- Los usuarios del Colegio Mayor pueden participar además a través de los órganos colegiados de representación, establecido en sus Estatutos.

- También el Personal de Administración y Servicios puede participar en la mejora de los servicios, a través de su representación en el Equipo de Mejoras del Servicio de Residencias y Colegio Mayor.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta:

A las Residencias de Invitados les corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestionar el alojamiento (reserva de habitaciones, informar a las personas invitadas de las normas de funcionamiento).
2. Organizar y gestionar la manutención de las personas usuarias (desayuno, almuerzo y cena).
3. Gestionar la reserva de lugares de estar, para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculados con la Universidad y la sociedad granadina.

Al Colegio Mayor le corresponden las siguientes funciones integrados en la misma:

1. Gestión administrativa y económica de los procesos de selección de nuevas solicitudes de admisión de colegiales así como a los procesos de renovación de colegiales.
2. Gestionar los procesos administrativos y económicos del alojamiento y manutención.
3. Gestión y apoyo a las actividades culturales, deportivas, y sociales organizadas para sus colegiales, comunidad universitaria y la sociedad granadina.
4. Gestionar las solicitudes de alojamiento en apoyo a los convenios de intercambios suscritos por la UGR y a otras solicitudes realizadas en período estival.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada.

#### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

#### Específica:

Normas de Ejecución Presupuestaria de la UGR.

Estatuto del C. M. Isabel La Católica.

Ley 2/04/06 de Seguridad Alimentaria.

Decreto 2484/1967, de 21 de septiembre (BOE de 17 a 23 de octubre), del código alimentario español.

Orden de 28 de mayo de 1987 (BOE 10 de junio) por la que se dictan normas de acreditación de centros o establecimientos para la realización de análisis y pruebas de control de calidad de productos de consumo.

Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.

Catálogo de Precios Públicos de la UGR.

Política de Reservas de Residencias.

## III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

Los usuarios del Servicio de Residencias y Colegio Mayor tendrán el derecho a conocer y el deber de respetar las normas de régimen interno de los Centros donde se alojen.

### III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

Respetar las normas de régimen interno de los Centros donde se alojan.

## IV. Sugerencias y Quejas.

## IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada, 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.

## IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

## IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

## V. Direcciones y formas de acceso.

## V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Residencias de Invitados y Colegio Mayor, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Colegio Mayor Isabel La Católica, C/Rector López Argüeta, 8, 18010 Granada. Tlfnos.: 958 244 167-244 168. Fax 958 209 054, e-mail: [admincmisabel@ugr.es](mailto:admincmisabel@ugr.es).

Residencia de Invitados Carmen de la Victoria Cuesta del Chapiz, 9, 18001 Granada. Tlfno.: 958 223 122. Fax: 958 220 910, Institucional 20453, e-mail: [rinvitadoscarmenv@ugr.es](mailto:rinvitadoscarmenv@ugr.es).

Residencia de Invitados Corrala de Santiago, C/ Santiago, 5, 18009 Granada. Tlfno: 958 220 527. Fax: 958 224 410, Institucional 41514, e-mail: [rinvitadoscrrala@ugr.es](mailto:rinvitadoscrrala@ugr.es).

## V.II. Formas de acceso y transporte.

A las Residencias de Invitados y Colegio Mayor se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Residencia de Invitados Corrala de Santiago líneas: C3 y C4.

Residencia de Invitados Carmen de la Victoria líneas C1 y C2.

C.M. Isabel la Católica líneas: LAC, C6, N9 U2 y U3.

Más información en <http://www.transportesrober.com/movimiento/paradas.htm>.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

## I. Compromisos de calidad.

## I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder al 90% de las solicitudes de Reservas de las Residencias en un plazo no superior a 24 horas, cuando no requiera informe de la Dirección.

2. Responder al 80% de las solicitudes de Reservas de Zonas Comunes, en un plazo no superior a 2 días hábiles, cuando no requiera informe de la Dirección.
3. Cambio de lencería de cama en Residencias una vez a la semana, cuando la estancia es superior a 7 días, así como cuando las personas usuarias lo requieran.
4. Limpieza del 100% de las habitaciones del Colegio Mayor al menos dos veces en semana.
5. Enviar por correo electrónico, en un plazo no superior a dos días hábiles, el 90% de las facturas solicitadas (siempre que tales personas figuren como terceros en el programa informático de gestión económica).
6. Entregar en el momento de la recepción de la persona usuaria, una carpeta donde se recoge información del funcionamiento de las Residencias y Colegio Mayor. Además para las Residencias de Invitados, se le ofrecerá la información disponible sobre la Universidad de Granada y turística de la ciudad.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de solicitudes de reserva respondidas en plazo.
2. Porcentaje de solicitudes de reservas de zonas comunes respondidas en plazo.
3. Porcentaje de habitaciones en las que se ha cambiado la lencería en plazo.
4. Porcentaje de habitaciones en las que se limpia en plazo.
5. Porcentaje de facturas enviadas en plazo.
6. Porcentaje de residentes que se le hace entrega de la carpeta.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

24 horas Servicio de Recepción.

De 9 a 14 horas: Servicio de Administración.

#### I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada se encuentra en posesión del:

Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con Núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

Certificado UNE EN ISO 18001:2007 OSHAS Medio Ambiente, con Núm. 05/C-SG049, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, y Administración Servicios».

Así mismo, el Servicio de Residencias de Invitados y Colegio Mayor, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008 Alcance «Actividades de servicios de alojamiento nacional e internacional, de los alumnos e invitados, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades que tiene en este sentido la UGR. Reserva de sus lugares de estar para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculadas con la Universidad y con la sociedad granadina» por la entidad certificadora SGS.

## ANEXO XXXII

### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicios Jurídicos adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

## I.I. Datos identificativos de la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada.

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada dependen de la Secretaría General de la Universidad de Granada.

## I.II. Misión de la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada.

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada tienen como misión, a instancia de los Órganos Generales de Gobierno, el Asesoramiento técnico-jurídico y Control de la Legalidad de convenios y contratos, así como el apoyo documental en la defensa de la Universidad de Granada en el ámbito jurisdiccional.

## I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada son la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

## I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la presentación de quejas, sugerencias o consultas de los usuarios/as por cualquiera de los canales de comunicación abierto.
- Mediante la realización de entrevistas con los usuarios.
- Para la presentación de escritos dirigirse a: Servicios Jurídicos. Hospital Real. Cuesta del Hospicio, s/n, 18071 Granada.
- Dirección web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sjuridicos/index>.

## II. Servicios.

## II.I. Relación de Servicios que presta:

A los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Asesoramiento Jurídico: Apoyar en la toma de decisiones y en la formación de la voluntad de los órganos colegiados y unipersonales mediante el estudio de los aspectos legales en un asunto determinado y asesoramiento jurídico en general, que se materializa en la emisión de un informe escrito.
2. Control de legalidad: Comprobar que la documentación (Contratos, convenios, pliegos de cláusulas administrativas...) o el acto administrativo realizado por el usuario cumplen con la legalidad vigente y adaptación, en su caso, a la misma.
3. Propuesta de resolución de recursos y reclamaciones vía administrativa: tramitar aquellos recursos y reclamaciones en vía administrativa remitidos a los Servicios Jurídicos, que se interpongan contra actos de la Universidad.
4. Redacción de documentos jurídicos y elaboración de normativa interna: Elaborar documentación de base jurídica y normas de carácter interno en desarrollo de la normativa estatal, autonómica y propia de la Universidad de Granada.
5. Actuación en el ámbito jurisdiccional: Cumplimentar los trámites judiciales.
6. Expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial: tramitar las reclamaciones de responsabilidad patrimonial interpuesta con la Universidad de Granada.
7. Incoación y propuesta de resolución en materia disciplinaria: Elaborar la resolución de incoación y propuesta de resolución en materia Disciplinaria a instancia de los Órganos de Gobierno de la Universidad de Granada. Dar Asesoramiento legal durante la instrucción del procedimiento.

## II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada.

## General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE núm. 089 del 13 de abril del 2007).

Resolución de 3 de diciembre de 2004, de Universidad de Granada, por la que se publica la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios (BOJA núm. 243, de 15 de diciembre de 2004).

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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 los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada 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.

A conocer en cualquier momento el estado de la tramitación en los procedimientos que tengan la condición de interesado, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la administración actuante.

A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

IV. Sugerencias Y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección Postal Hospital Real, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071 Granada.

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

Teléfonos 958 244 280/958 243 020.

Fax: 958 244 057.

Página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sjuridicos/serviciosjuridicos>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

LAC. Parada 1504 «Padre Suárez».

LAC, C2, N7, N8. Parada 1424 «Triunfo».

C1. Parada 1106 «Hospital Real».

U2. Parada 1481 «Divina Pastora».

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Emitir el 85% de los informes de asesoramiento jurídico o de legalidad a instancias de los órganos generales de gobierno, en un plazo máximo de 30 días laborables.
2. Emitir el 90% de las propuestas de resolución correspondiente a recurso de alzada en un plazo máximo de 30 días laborables, desde que se haya recibido el informe emitido por el órgano competente y completado el expediente.
3. Elaborar el 95% de las propuestas de incoación de expedientes en materia disciplinaria en un plazo máximo de 20 días laborables desde la entrada de la solicitud en los Servicios Jurídicos.
4. Elaborar el 95% de las propuestas de resolución de expedientes disciplinarios elaborados en un plazo de 20 días laborables.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de informes emitidos en plazo.
2. Porcentaje de propuestas de resolución de recursos de alzada en plazo.
3. Porcentaje de propuestas de incoación de expedientes disciplinarios en plazo.
4. Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

9 a 14 horas.

I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada, a fecha de 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000. Con Alcance «Docencia, Investigación, Mantenimiento de Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Universidad de Granada a fecha de 30 de abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

Los Servicios Jurídicos, a fecha 30 de enero de 2009, se encuentran en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008. Con el alcance «Asesoramiento técnico-jurídico y control de la legalidad, así como apoyo en la defensa de la Universidad de Granada en el ámbito jurisdiccional».

## ANEXO XXXIII

### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DEPARTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Departamentos adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

##### I.I. Datos identificativos de la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada.

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada dependen orgánicamente de la administración delegada de los Centros Académicos. Además, los Departamentos dependen funcionalmente de la Dirección de estos.

##### I.II. Misión de la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada.

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.

##### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada son la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que prestan los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones disponible en la página web de la Unidad Funcional: <http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es/>.

Directamente en las sedes administrativas de los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental.

##### II. Servicios.

##### II.I. Relación de Servicios que presta:

A los Departamentos y a las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

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.

##### II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada.

##### General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Normas de cierre y apertura del ejercicio económico.

Normativa de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada.

Normativa económico/financiera de la Universidad de Granada.

Plan anual de ordenación docente.

Resto de Resoluciones anuales del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental pertenecientes a esta Unidad Funcional se encuentran en las instalaciones de los Centros Académicos de la Universidad de Granada. La información relativa a las diferentes unidades del servicio se encuentra disponible en las siguientes direcciones:

Centros: <http://www.ugr.es/pages/centros>.

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

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

#### V.II. Formas de acceso y transporte.

A los Departamentos y Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada 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/>.

### B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

#### I. Compromisos de calidad.

##### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Publicar los horarios de tutorías recibidas 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 estas 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 las indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo de 10 días laborables desde la fecha en que estas cumplen con los requisitos para su tramitación (excepto en período de cierre y apertura del ejercicio económico).

#### II. Indicadores.

##### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

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 las indemnizaciones por razón del servicio tramitadas en un plazo máximo de 10 días laborables desde que se cumplen todos los requisitos.

### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

#### I. Horarios y otros datos de interés.

##### I.I. Horarios de atención al público.

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

##### I.II. Otros datos de interés

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada, desde el 2 de marzo de 2009, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, con núm. ES09/6521 por la entidad certificadora SGS con el siguiente alcance: «Gestión de los procesos que se desarrollan en los departamentos e institutos de investigación de la Universidad de Granada: Gestión económica, Gestión académica y Atención al Usuario».

## ANEXO XXXIV

### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE LABORATORIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad de Laboratorios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad de Laboratorios adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

##### I.I. Datos identificativos de la unidad: Unidad de Laboratorios de la Universidad de Granada.

Laboratorios es una Unidad que depende de los Departamentos o Centros en los que están ubicados en la Universidad de Granada.

##### I.II. Misión de la unidad: Unidad de Laboratorios de la Universidad de Granada.

La Unidad de Laboratorios tiene como misión, como órganos que apoyan la docencia y la investigación en todos los departamentos y centros en los que se encuentran, velar por una mejor prestación de servicio, poniendo a la disposición de la comunidad universitaria los distintos laboratorios.

##### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

La Unidad de Laboratorios es la responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Unidad de Laboratorios de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la unidad de Laboratorios podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Encuestas de satisfacción de usuarios disponibles en cada laboratorio o dependencia de la Unidad Funcional.
- Buzón de sugerencias de la web: laboratorios.ugr.es - Buzón de sugerencias en los centros de la Universidad de Granada.

##### II. Servicios.

##### II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Unidad de Laboratorios le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Apoyar las labores de docencia, desde la preparación de prácticas hasta la puesta en funcionamiento de servicios a la Comunidad Universitaria, tanto en titulaciones regladas como en otras actividades académicas asignadas a nuestros laboratorios o servicios.
2. Apoyar desde el punto de vista técnico a los Proyectos de Investigación de los distintos Departamentos y Centros, así como los Convenios y Contratos entre Empresas y Universidad.
3. Gestionar los equipos e instrumental de laboratorio.
4. Asesorar desde el punto de vista técnico sobre instrumental, equipamiento y otros materiales utilizados en nuestros laboratorios o servicios.
5. Adquirir y recoger muestras de campo para su uso en prácticas o experimentos propios de nuestros laboratorios.
6. Colaborar en la gestión de los residuos generados en el laboratorio.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Unidad de Laboratorios de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio 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. A recibir servicios de calidad.
9. A formular sugerencias para la mejora del servicio.
10. A colaborar activamente para el buen funcionamiento de los laboratorios.
11. Participar en los procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza mediante los sistemas que se habiliten para tal efecto.
12. Disponer de recursos, instalaciones y metodologías que permitan a los estudiantes el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

IV. Sugerencias y Quejas.

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Unidad de Laboratorios de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad de Laboratorios de la Universidad de Granada, 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad de Laboratorios de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Unidad de Laboratorios, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección: Campus de Fuentenueva, Centro, Cartuja, Aynadamar y Campus Tecnológico de Ciencias de la Salud.

V.II. Formas de acceso y transporte

A Laboratorios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Acceso al Campus de Fuentenueva: líneas C6, U2, U3, SN1 (Paradas C/ Dr. Severo Ochoa); C6, SN2, 121, 111 (Paradas Camino de Ronda).

Acceso al Campus Centro: líneas LAC, C5.

Acceso al Campus de Cartuja: líneas U1, U2, U3.

Acceso al Campus de Aynadamar: líneas U3, N7, N8, N9, U2 (Parada Cristo de la Yedra); U1, U2, U3 (Parada Campus de Cartuja).

Acceso al Parque Tecnológico de la Salud: SN4, U3.

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

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Unidad de Laboratorios de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar que, al menos, el 85% del equipamiento de instrumental del laboratorio se encuentra en condiciones óptimas de uso.
2. Garantizar que al menos el 85% de las peticiones de prácticas sean validadas por las personas usuarias tras su finalización.
3. Realizar una verificación anual para:
  - Al menos el 85% de frigoríficos.
  - Al menos el 85% de las balanzas.
  - Al menos el 85% de los congeladores.
  - Al menos el 85% de las estufas.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Unidad de Laboratorios de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de equipos e instrumental disponible.
2. Porcentaje de peticiones de prácticas validadas.
3. Porcentaje de equipos con al menos una verificación anual:
  - Frigoríficos.
  - Balanzas.
  - Congeladores.
  - Estufas.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al usuario en el turno de mañana será desde las 8,00 hasta las 15,00 horas.

El horario de atención al usuario en el turno de tarde comprenderá desde las 15,00 a las 22,00 horas.

En ambos casos, de lunes a viernes.

## I.II. Otros datos de interés

La Universidad de Granada, desde el 28 de enero de 2008, está certificada según la Norma ISO 14001 con el siguiente alcance: Actividades de investigación, docencia, mantenimiento, administración y servicios de la Universidad de Granada.

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

## ANEXO XXXV

## CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Control Interno adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada.

La Oficina de Control Interno es una unidad funcional que depende del Rectorado.

I.II. Misión de la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada.

La Oficina de Control Interno se sustenta en el artículo 232 de los Estatutos de la Universidad de Granada, comprometiéndose, a través de la gestión económica y financiera, del control y asesoramiento sobre la correcta utilización y destino de los recursos económicos y financieros de la Universidad de Granada proponiendo las recomendaciones que se consideren necesarias para la mejora de la transparencia, eficacia, eficiencia y economía en la gestión económico-financiera y patrimonial con el fin de asegurar que esta gestión se ajuste a las disposiciones aplicables en cada caso.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta.

La Oficina de Control Interno es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Oficina de Control Interno, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Personándose en la Oficina de la Oficina de Control Interno.

A través de correo electrónico: [ofcontrolinterno@ugr.es](mailto:ofcontrolinterno@ugr.es).

A través de la página web de la unidad: <http://ofcontrolinterno.ugr.es/>.

A través de Buzón de sugerencias y quejas localizado en cada uno de nuestros servicios de manera física.

A través del apartado de Dudas y Consultas ubicado en la página web de la Unidad.

## II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Oficina de Control Interno le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en la misma:

Fiscalización:

Controlar, antes de la aprobación de los actos, los documentos y expedientes de la Universidad de Granada que den lugar al reconocimiento de derechos o a la realización de gastos; así como los ingresos y pagos que de ello se deriven.

Revisar e informar los expedientes de modificaciones presupuestarias.

Revisar e informar los expedientes de de contratación, en las fases inicial, de resolución y de ejecución.

Revisar e informar los expedientes de retribuciones extraordinarias.

Control financiero permanente:

Controlar el grado de legalidad de los gastos excluidos de fiscalización previa, mediante la aplicación de técnicas de muestreo o auditoría.

Auditoría Pública:

Emitir Informes de Auditoría Interna y realizar el seguimiento de las recomendaciones.

Asesoramiento:

Asesorar y orientar a las unidades de la Universidad de Granada implicadas en la tramitación de gastos relacionados con la ejecución del presupuesto.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada.

General:

La Secretaría General de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>.

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica).

Específica:

Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

ORDEN EHA/1037/2010, de 13 de abril, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública (BOE núm. 102, de 28.4.2010).

Ley 47/2003 de 26 de noviembre General Presupuestaria -Bases de ejecución del presupuesto de la UGR y sus anexos:

Anexo I: Catálogo de precios públicos.

Anexo II: Manual práctico para la liquidación y tramitación de indemnizaciones por razón de servicio.

Anexo III: Guía rápida de tramitación de indemnizaciones por razón de servicio.

Anexo IV: Manual básico de normativa de contratación y de procedimientos para solicitud de inicio de Expedientes de Contratación.

Anexo V: Manual de aplicación de criterios contables.

Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, en el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.

Para otra normativa de referencia: <http://ofcontrolinterno.ugr.es/pages/normativa>.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la administración actuante.

#### IV. Sugerencias y Quejas.

##### IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada, 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.

##### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente a la Rectora presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>.

##### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Oficina de Control Interno, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Oficina de Control Interno.

Edificio Santa Lucía C/ Sta. Lucía, 8 2.ª planta, 18010 Granada.

Teléfono: 958 246 280. Fax: 958 244 318.

E-mail: [ofcontrolinterno@ugr.es](mailto:ofcontrolinterno@ugr.es).

web: <http://ofcontrolinterno.ugr.es/>.

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Oficina de Control Interno se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea LAC (Parada 1505 - Marqués de Falces).

Línea LAC (Parada 1513 - Sagrado Corazón).

Línea LAC (Parada 1514 - Triunfo).

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Fiscalizar y emitir un informe para al menos el 60% de los expedientes de contratación dirigidos a la Oficina de Control Interno.
2. Realizar al menos dos actuaciones de control financiero permanente al año.
3. Contestar en menos de 5 días hábiles el 85% de las solicitudes de asesoramiento dirigidas al formulario ubicado en <http://ofcontrolinterno.ugr.es/pages/dudas-consultas>.

## II. Indicadores.

## II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de expedientes de contratación con informe emitido.
2. Número de actuaciones de control financiero permanente.
3. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento contestadas en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

## I. Horarios y otros datos de interés.

## I.I. Horarios de atención al público.

De lunes a viernes: 9,00-14,00 horas.

## I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: «Docencia, investigación, mantenimiento de las instalaciones, servicios de administración y residencias».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo, con núm. ES12/11769, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Administración y Servicios.

La Oficina de Control Interno se encuentra certificada desde el año 2011 en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, por la entidad certificadora SGS, con núm. ES11/11116.

Alcance: Asegurar el control interno de la gestión económico-financiera de la Universidad de Granada.