PULSE SOBRE EL NOMBRE DE LA UNIDAD FUNCIONAL PARA ACCEDER AL TEXTO PUBLICADO EN BOJA

CÓDIGO	UNIDAD FUNCIONAL
UF 01A	BIBLIOTECAS
UF 01B	ARCHIVO
UF 02	CSIRC
UF 03	CENTROS ACADEMICOS
UF 04B	SECRETARIA GENERAL
UF04C	GABINETE DE COMUNICACIÓN
UF 05	ECONÓMICA
UF 06	PAS
UF 07	PDI
UF 08	HABILITACIÓN Y SS
UF 09	GAS
UF 10	ASISTENCIA ESTUDIANTIL
UF 11	S. BECAS
UF 12	S. ALUMNOS
UF 13	EMPLEO Y PRACTICAS
UF 15	UCS
UF 16	CIC

UF 17	UNIDAD TÉCNICA
UF 18	S. INVESTIGACIÓN
UF 19	OTRI - OFPI
UF 20	ORI
UF 21-22	ESCUELA DE POSTGRADO
UF 21-22 BIS	AULA PERMANENTE
UF 23	SAG
UF 24	CALIDAD Y EVALUACIÓN
UF 25	COMEDORES UNIVERSITARIOS
UF 26	DEPORTES
UF 27	S. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA
UF 28	EDITORIAL
UF 29	PREVENCIÓN
UF 30	ORDENACIÓN ACADÉMICA
UF 31	RESIDENCIAS
UF 33	S. JURÍDICOS
UF 34	DEPARTAMENTOS
UF 35	LABORATORIOS

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 12 de diciembre de 2011, 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 1 de diciembre de 2011, 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. GABINETE DE COMUNICACIÓN Y GABINETE DE DOCUMENTACIÓN, EDICIÓN E INFORMACIÓN
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. GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN
20. OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN Y LA OFICINA DE PROYECTOS INTERNACIONALES
21. OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES
22. ESCUELA POSGRADO
23. ASUNTOS GENERALES (INFORMACIÓN GENERAL, REGISTRO GENERAL Y GESTION DE TITULOS)
24. EVALUACIÓN, CALIDAD Y PLANES DE ESTUDIOS
25. COMEDORES UNIVERSITARIOS
26. CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS
27. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA
28. EDITORIAL UNIVERSITARIA
29. PREVENCIÓN
30. ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO
31. RESIDENCIAS DE INVITADOS Y COLEGIO MAYOR
32. SERVICIOS JURÍDICOS
33. DEPARTAMENTOS
34. LABORATORIOS

2.º Las presentes Cartas de Servicios de la Universidad de Granada tendrán efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Granada, 12 de diciembre de 2011.- El Rector, Francisco González Lodeiro.

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Biblioteca Universitaria de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Biblioteca Universitaria de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria de Granada.

La Biblioteca Universitaria de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Biblioteca Universitaria de Granada.

La Biblioteca Universitaria de Granada tiene como misión la gestión de los recursos bibliográficos, documentales y de información necesarios para que la Comunidad Universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria.

La finalidad principal de la Biblioteca es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

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

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 Biblioteca Universitaria 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.
2. Correo-electrónico: 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 y referencia.
- Orientación en el uso de los recursos de información.
- Orientación personalizada, presencial y remota en las áreas de conocimiento del usuario.
- Información presencial y remota sobre la Biblioteca, sus servicios y sus recursos.
- Asesoramiento para buscar y localizar información tanto en la Biblioteca Universitaria como en otras bibliotecas.

2. Formación de usuarios.
- Sesiones formativas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

3. Consulta y biblioteca digital.
- Consulta de materiales originales y reproducidos.
- 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.
- Digitalización, acceso y consulta de las tesis doctorales leídas en la Universidad.
- Acceso y consulta remota, a través de la red informática de la Universidad de Granada, a los recursos de información electrónicos contratados y suscritos por la Biblioteca.

4. Préstamo a domicilio.
- De los documentos existentes en la Biblioteca.
- Renovar los préstamos.
- Reservar materiales prestados.

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.

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

8. Actividades de extensión.
- Exposiciones, recepción del estudiante, visitas a la Biblioteca, etc.

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

General:
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

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 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 le 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 1259/1999, 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicio y los Premios de 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 1/1991, de 3 de julio 1991, del 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 acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Recibir atención personalizada presencial y por medio de teléfono o correo electrónico.
9. Recibir información y asesoramiento sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

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

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

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

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

14. Disponer de equipamientos e infraestructuras adecuados.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

1. 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.

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

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

4. 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.

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

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

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

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la Biblioteca Universitaria 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 personaliza, en el plazo previsto por la Biblioteca Universitaria.

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 del Rector, 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.

Correo electrónico del Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema: bibgestiondelsistema@ugr.es Correo electrónico del Servicio de los Recursos electrónicos: derechos@ugr.es.

Bibliotecas de Centros:

Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura: Avda. Andalucía, 38, 18071 - Granada. Teléfono: 958 246 114 - Fax: 958 246 115.

Biblioteca de la E.T.S. de Ingeniería Informática y Telecomunicación: C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 242 806 - Fax: 958 242 806.

Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes: Avda. de Andalucía, Edif. Aynadamar. 18071- Granada. Teléfono: 958 242 968 - Fax: 958 242 975.

Biblioteca de la Facultad de Ciencias: Avda. de Fuentenueva, s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 244 020 - Fax: 958 244 020.

Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte: Carretera de Alfacar, s/n, 18071- Granada. Teléfono: 958 249 424 - Fax: 958 249 425.

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada. Teléfono: 958 242 339 - Fax: 958 242 338.

Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación: Campus Universitario de Cartuja. 18071 - Granada. Teléfono: 958 243 995 - Fax: 958 240 615.

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología: Calle Rector López Argüeta, s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 244 179 - Fax: 958 240 896.

Biblioteca de la Facultad de Derecho: Plaza de la Universidad, s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 243 448 - Fax: 958 248 938.

Biblioteca de la Facultad de Farmacia: Campus Universitario de Cartuja. 18071 - Granada. Teléfono: 958 243 822 - Fax: 958 246 241.

Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras: Campus Universitario de Cartuja. 18071 - Granada. Teléfono: 958 242 850 - Fax: 958 249 021.

Biblioteca de la Facultad de Psicología: Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada. Teléfono: 958 243 777 - Fax: 958 242 976.

Biblioteca de la Facultad de Traducción e Interpretación: Puentezuelas, 55. 18071 - Granada. Teléfono: 958 243 485 - Fax: 958 243 469.

Biblioteca de las Facultades de Medicina y Ciencias de la Salud: Avenida de Madrid, s/n Biblioteca. 18012- Granada. Teléfono: 958 242 992 - Fax: 958 248 970.

Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta: C/ Greco, 10. 51002- Ceuta. Teléfono: 956 526 118 - Fax: 956 526 117.

Biblioteca del Campus Universitario de Melilla: C/ Ctra. Alfonso XIII, s/n. 52005- Melilla. Teléfono: 952 698 740 - Fax: 952 698 778.

Biblioteca del Colegio Máximo (Facultad de Comunicación y Documentación y Facultad de Odontología): Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada. Teléfono: 958 243 944 - Fax: 958 249 412.

Biblioteca del Edificio Politécnico (E.U. de Arquitectura Técnica, E.T.S de Ingeniería de Caminos, de Ingeniería Química y Licenciatura en Ciencias Ambientales): Campus Uni-

versitario de Fuentenueva. 18071- Granada. Teléfono: 958 244 162 - Fax: 958 242 317.

Biblioteca del Edificio San Jerónimo. (Facultad de Ciencias del Trabajo y E.U. de Trabajo Social): C/Rector López Argüeta, s/n. 18001- Granada. Teléfono: 958 244 206 - Fax: 958 244 213.

Biblioteca del Centro de Documentación Científica (Institutos) C/Rector López Argüeta, s/n. 18001- Granada. Teléfono: 958 248 364.

Biblioteca del Hospital Real: Cuesta del Hospicio, s/n. 18071- Granada. Teléfono: 958 244 256 - Fax: 958 244 058.

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

Las direcciones de las Bibliotecas de centro están recogidas en la siguiente página web:

http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/bibliotecas_centros/.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. 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 9 y 23 Campus Universitario de Cartuja: Líneas urbanas C, 8 y U Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas urbanas 5 y U Campus Universitario en el zona del centro de Granada: Líneas urbanas 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33, C y F. Campus Universitario de Ceuta: Autobús núm. 7 (Frontera) Campus Universitario de Melilla: Autobús núms. 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 Biblioteca Universitaria de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder en un tiempo medio de cuatro días hábiles a las consultas realizadas electrónicamente.

2. Realizar al menos 80 acciones formativas que respondan a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios.

3. Garantizar la disponibilidad en la biblioteca de al menos 1 ordenador de consulta por cada 150 miembros de la comunidad universitaria.

4. Garantizar la disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos, durante al menos el 95% del tiempo.

5. Tramitar solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de seis días en período lectivo.

6. Publicar quincenalmente en la web de la Biblioteca las nuevas adquisiciones de la Biblioteca, excepto en períodos no lectivos.

7. Garantizar al menos la disponibilidad de un aparato de reproducción de documentos en cada centro (fotocopiadora, escáner).

8. Participar en al menos 8 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 Biblioteca Universitaria de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Biblioteca Universitaria de Granada:

1. Tiempo medio de respuesta a consultas electrónicas.

2. Número de acciones formativas realizadas.

3. Ratio ordenadores: miembros de la comunidad universitaria.

4. Porcentaje de disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos.

5. Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas (servidas) en seis días o menos.

6. Porcentaje de quincenas en las que se publica en la web las nuevas adquisiciones.

7. Porcentaje de bibliotecas con al menos un aparato 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 8,30/09,00 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 400+ 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 (diciembre de 2010).

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.

ANEXO II

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Archivo de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Archivo de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Archivo de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Archivo de la 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 del Archivo 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 del Archivo 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 de Servicios.

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 el Archivo 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://www.ugr.es/~archivo/, a través del buzón de sugerencias y encuestas disponibles en la misma.
- Correo-electrónico: 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.
4. Servicio de formación de personas usuarias.
5. Servicio de préstamo de documentación a las unidades administrativas.
6. Actividades de difusión:
- Actividades dirigidas a la difusión del patrimonio documental de la UGR.
7. Servicio de reproducción de documentos.
8. Servicio de biblioteca auxiliar.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Archivo de la Universidad de Granada.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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 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. 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.

Son deberes de las personas usuarias del Archivo Universitario:

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

2. 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.

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

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Archivo 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 el Archivo 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Archivo 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 personaliza, en el plazo previsto por el Archivo de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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.

Dirección de Internet: http://www.ugr.es/~archivo/.

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 5, U y 12. Parada Fuentenueva. Líneas urbanas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 31, 33, 34, C. 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 el Archivo 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 seis días laborables.

2. Responder al 95% de las solicitudes de remisión de documentación en el archivo en el plazo máximo de dos días laborables.

3. Responder al 95% de las solicitudes de asesoría técnica en un plazo máximo de dos días laborables.

4. Atender el 95% de las solicitudes de préstamo administrativo en un plazo máximo de seis 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 el Archivo de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Archivo de la Universidad de Granada:

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 2 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. Horario 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 periodos comprendidos entre el 15 de junio al 15 de septiembre y en los periodos 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/%7Eofiinfo/infogen/index.php?sec=calendario.

I.II. Otros datos de interés.

Página Web del Archivo de la Universidad de Granada: http://www.ugr.es/~archivo/.

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».

ANEXO III

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE COMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la 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 del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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 del Delegado del Rector para Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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 de Servicios.

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 el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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:

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

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

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

4. Carta dirigida al Director o email (direccioncsirc@ugr.es).

5. 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. Adquirir, preparar y repartir el material ofimático para administración UGR.

s.8.1. Asesorar en la adquisición de material informático.

s.8.2. Gestionar pedidos, instalación y puesta en funcionamiento de equipos.

s.8.3. Gestionar reparaciones.

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 el Servidor de archivos para administración UGR.

S.11. Gestionar la Secretaría virtual UGR (acceso identificado).

S.12. Administrar y prestar servicio de Supercomputación.

S.13. Gestionar Incidencias y Averías de los equipos de administración (GIA).

S.14. Seguridad informática preventiva y proactiva.

S.15. Gestionar, administrar y dar soporte de Redes y Servicios de Telefonía Fija.

S.16. Proporcionar servicio de Videoconferencias.

S.17. Distribuir software comercial y controlar sus licencias.

S.18. Gestionar denuncias de seguridad informática.

S.19. Servicio de resolución de nombres de dominio y de ordenadores (DNS y direccionamiento IP).

S.20. Administrar el Tablón de docencia.

S.21. Gestionar el préstamo de dispositivos electrónicos (Tableta PC, portátiles, proyectores, ...).

S.22. Proporcionar servicio de lectura óptica de marcas para la corrección de exámenes y lectura de formularios estadísticos.

S.23. Gestionar y mantener el sistema de control de accesos electrónicos.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario (BOE de 31.12.2010).

Específica:

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

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Recibir información de los servicios de su interés y de las operaciones de mantenimiento de los mismos.
9. Utilizar las aulas de informática y salas multimedia.
10. Recibir servicios de calidad.
11. Acceso a la red informática de la Universidad de Granada.
12. Disponer de buzón de Quejas/Sugerencias.
13. Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas.
14. Conectarse a servicios personalizados.
15. Realizar procedimientos administrativos a través de la Secretaría Virtual del CSIRC.
16. Usar de forma responsable los recursos informáticos de la Universidad de Granada.
17. Ser formados sobre la utilización de los servicios ofrecidos.
18. Obtener el derecho general a la igualdad de oportunidades mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación.
19. Realizar peticiones de servicios a través de las vías establecidas.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

1. Mantener el debido respeto con el personal que presta sus servicios en el CSIRC.
2. 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/).
3. Respetar los derechos de las demás personas usuarias guardando el debido orden, respeto y compostura.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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 el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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 personaliza, en el plazo previsto por el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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, s/n. 18071, Granada.

SEDE SANTA LUCÍA C/ Santa Lucía, s/n. 18071, Granada.

SEDE CARTUJA Facultad de Filosofía y Letras. Campus Universitario de la Cartuja, s/n. 18071, Granada.

SEDE DERECHO Facultad de Derecho. Plaza de la Universidad, 1. 18071, Granada.

SEDE MEDICINA Facultad de Medicina. Avda. de Madrid, 11. 18071, Granada.

SEDE FUENTENUEVA Edificio Mecenas. Campus de Fuentenueva, 18071, Granada.

SEDE HOSPITAL REAL Cuesta del Hospicio, s/n. 18071, Granada.

SEDE MELILLA Campus Universitario de Melilla. Carretera Alfonso XIII s/n, 52005, Melilla.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. 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 U, 5, 10, 11, 21 y 22.

SEDE SANTA LUCÍA: líneas 1, C, F, 3, 4, 6, 8, 11 y 13.

SEDE HOSPITAL REAL: líneas C y 8.

SEDE MELILLA: líneas 3 y 5.

SEDE CARTUJA: líneas U, C, 8 y 20.

SEDE MEDICINA: líneas 1, C, 8 y 13.

SEDE DERECHO: líneas 5 y U.

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 el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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 periodo 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 en un 95% del tiempo.

2. Activar cuenta de correo al 100% del personal y alumnos/as de la UGR que lo soliciten, con una capacidad de al menos 3 Gbytes para PAS/PDI y 500 Mbytes para alumnos/as.

6. Mantener el servicio web disponible durante el 95% 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. Tramitar el 90% de las solicitudes de adquisición, preparación y reparto de material ofimático de administración como máximo en 7 días.

9. Resolver al menos el 95% de las peticiones de salvaguarda y recuperación de información de usuario/a realizadas.

10.1. Mantener el servidor de archivos de administración UGR activo al menos el 95% del tiempo.

2. Garantizar que el 100% de los ordenadores de la Red Administrativa con Windows XP, contienen un mínimo de 5 aplicaciones de software libre.

12.1. Garantizar la disponibilidad del 80% de los núcleos de proceso de Supercomputación el 90% del tiempo.

2. Facilitar el acceso a los Servicios de Supercomputación al 100% de los grupos de investigación de universidades andaluzas que lo soliciten.

13.1. Resolver las incidencias recibidas por los equipos de administración como máximo en tres días en el 94% de los casos.

2. Resolver las averías hardware de los equipos de administración en un máximo de 15 días en el 95% de los casos.

14. Resolver el 90% de las incidencias de seguridad preventiva y proactiva en un máximo de cinco días.

15. Resolver el 95% de las averías en telefonía fija en un máximo de 10 días.

16. Resolver al menos el 94% de las demandas de videoconferencia solicitadas.

17. Entregar el software solicitado en un máximo de 10 días en el 95% de los casos.

19. Mantener el servicio DNS (servidor de nombres de dominio) activo con al menos el 66% de los servidores durante el 95% del tiempo.

20.1. Mantener el tablón de docencia activo al menos un 95% del tiempo.

2. Resolver al menos el 95% de las incidencias y demandas de información del tablón de docencia planteadas.

21. Garantizar la disponibilidad del servicio de préstamos de dispositivos electrónicos en el 95% de los casos.

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 el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada:

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.

2. Porcentaje de solicitudes de activación de cuentas de correo de PAS/PDI de 3 GB y de alumnos/as de 500MB concedidas anualmente.

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. Porcentaje de solicitudes de adquisición, preparación y reparto de material ofimático tramitadas en un máximo de siete días.

9. Porcentaje de resolución de peticiones de salvaguarda y recuperación de información realizadas por el PAS/PDI.

10.1. Porcentaje de disponibilidad del servidor de archivos.

2. Porcentaje de ordenadores de la Red Administrativa con Windows XP que contienen como mínimo 5 aplicaciones de software libre.

12.1. Porcentaje de disponibilidad de los núcleos de supercomputación.

2. Porcentaje de solicitudes de acceso al Servicio de Supercomputación concedidas a los grupos de investigación de Universidades Andaluzas.

13.i. Porcentaje de incidencias de los equipos de administración resultas en un máximo de tres días.

ii. Porcentaje de averías hardware de los equipos de administración resultas en un máximo de quince días.

14. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva resueltas en un máximo de cinco días.

15. Porcentaje de averías de telefonía fija resueltas en un máximo de 10 días.

16. Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas.

17. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en un máximo de diez días.

19. Tiempo de disponibilidad del servicio DNS.

20.a) Porcentaje de disponibilidad del tablón de docencia.

b) Porcentaje de incidencias sobre el tablón de docencia resueltas.

21. Porcentaje de disponibilidad del servicio de préstamo de dispositivos electrónicos.

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 24x7 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 de2008 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 del Delegado del Rector para las TIC, 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.

ANEXO IV

UNIVERSIDAD DE GRANADA

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

P R Ó L O G O

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) adoptarán 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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

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 de Servicios.

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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

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, cuyos links aparecen enumerados en la página web de la Unidad Funcional, en la siguiente dirección:http://www.ugr.es/~ufcentrosacademicos/. Dicha información también se específica en el Anexo I.

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. Homologación de Títulos. Equivalencia de estudios.

4. Asuntos económicos.

5. Registros auxiliares del Registro General de la Universidad de Granada en todos los Centros.

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

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, que modifica el Real Decreto 1892/2008.
- 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 oficiales.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.

Matrícula:

- R.D. 69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la universidad.
- Reglamento General de Acceso a la Universidad de Granada, aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión del día 4 de marzo de 1996.
- Reglamento General Sobre Adaptaciones, Convalidaciones y Reconocimiento de Créditos, aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada el día 4 de marzo de 1996, y modificado por la Junta de Gobierno el 14 de abril de 1997 y el 5 de febrero de 2001.
- Modificación del Reglamento General sobre Adaptaciones Convalidaciones y Reconocimiento de Créditos, realizada por la Junta de Gobierno en sesión celebrada el día 14 de abril de 1997, 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.
- Reglamento regulador de la Libre Configuración en la Universidad de Granada.
-Normativa de Planificación Docente y de organización de Exámenes de la Universidad de Granada.
- Resolución del Rector de la UGR, por la que se dictan normas para la formalización de matrícula en el curso correspondiente.
- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, por la que se elevan a definitivos los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso correspondiente en dicha Universidad.
- Orden de la Junta de Andalucía por la que se fijan los precios públicos.
- Ley de Familias Numerosas.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios.
- Ley 12/89, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (BOE de 11.5.89).
- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.

Certificaciones:

- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, de 18 de julio de 2008, por la que se establecen los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso 2008-2009, en dicha Universidad.
- Decreto 408/2008, de 15 de julio, por el que se actualiza el Catálogo de Enseñanzas Universitarias conducentes a la expedición por las Universidades Públicas de Andalucía de títulos oficiales, así como la estructura de los centros que las imparten y se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso 2008/2009.

Títulos:

- Real Decreto 1496/ 1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).
- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. (BOE núm. 167, de 13 de julio). Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988 (BOE de 7.1.1989).
- Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios. (BOE núm. 170, de 18 de julio).

Equivalencias de estudios:

- Directrices para la Adaptación de los estudiantes procedentes de las enseñanzas que se extinguen en la Universidad de Granada a la Titulaciones de Grado, reguladas en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales.

- Orden del Consejo de Gobierno, de 22 de junio de 2010, por la que se aprueba el Reglamento sobre Adaptación, Reconocimientos y Transferencia de Créditos en la Universidad de Granada.

- Resolución de 8 de septiembre de 2010, de la Universidad de Granada, referente a la delegación de competencias en materia de adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos, así como en materia de adaptación de las anteriores enseñanzas a las reguladas en el Real Decreto 1392/2007.

- Orden del Consejo de Gobierno, de 29 de noviembre de 2010, de Normas de permanencia para las Enseñanzas Universitarias Oficiales de Grado y Máster, de la Universidad de Granada.

- Orden del Consejo de Gobierno, de 21 de octubre de 2010, de Modificación del Art. 7 del Reglamento sobre Adaptación, Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la Universidad de Granada.

- Orden del Consejo de Gobierno, de 29 de noviembre de 2010, por la que se aprueba el Reglamento sobre Reconocimiento de Créditos por actividades universitarias, que desarrolla el Reglamento sobre Adaptación, Reconocimiento y Transferencia de Créditos en la Universidad de Granada (Aprobado por el Consejo de Gobierno de 22 de junio de 2010).

- R.D. 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios; y R.D. 1497, de 27 de noviembre, por el que establecen directrices generales comunes de los planes de estudios de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Estos Reales Decretos se aplicarán a las enseñanzas anteriores a la publicación de los R.D. 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción.

-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. 55, de 4.3.04).

- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el R.D. 285/2004.

- Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto.

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre.

- 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 (modificado en sesiones celebradas el 14.4.1997 y 5.2.2001).

- Reglamento Regulador de la Libre Configuración en la Universidad de Granada, de 4 de marzo 1996.

- Acuerdo del Consejo de Coordinación Universitaria de 25 de octubre de 2004, por el que se establecen los criterios generales a que habrán de ajustarse las Universidades en materia de convalidación y adaptación de estudios cursados en centros académicos españoles o extranjeros.

Movilidad.

-Normativa general de la Universidad de Granada (movilidad internacional de estudiantes) aprobada en Consejo de Gobierno celebrado el 9 de mayo de 2005-Manual de Coordinación del Programa Sócrates/Erasmus.

Actas.

- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada por la que se dictan normas para la formalización de matrícula para el curso actual.

- Normativa de Planificación Docente y Organización de exámenes de la Universidad de Granada, aprobado por Junta de Gobierno de 30 de junio de 1997.

- Plan General de Ordenación Docente para el curso académico en vigor. Calendario académico oficial de la Universidad de Granada.

Homologación.

- 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 de 4 de marzo).

- 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 de 19 de marzo).

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Orden ECI/1519/2006 de 11 de mayo, por la que se establecen los criterios generales para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 19 de mayo).

- Orden ECI/1712/2005 de 2 de junio, por la que se modifica la Orden ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 10 de junio).

- Orden ECI 3686/2004 de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por las que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 15 de noviembre). Orden ECD 272/2002, de 11 de febrero de 2002, para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 86/1987, de 16 de enero, por la que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE del 15 de enero). Seguirá siendo de aplicación a los procedimientos tramitados según el Real Decreto 86/1987.

Atención al usuario.

-Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano. Decreto 204/1995 de 29 de Agosto por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.

Asuntos económicos.

Normativa Estatal:

- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.

- Ley 18/2001, de 12 de diciembre, General de Estabilidad Presupuestaria.

- Ley Orgánica 5/2001, complementaria de la anterior.

- R.D. 1098/2001, de 12 de octubre, Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- Ley 30/2007 de 30 de Octubre, Ley de Contratos del Sector Público.

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

Normativa Autonómica:

- Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Decreto 276/1987, de 11 noviembre, Reglamento que desarrolla la Ley del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía.
- Orden de 11 de julio de 2006, por la que se actualizan las cuantías de determinadas indemnizaciones por razón del servicio.
- Clasificación económica de Ingresos y Gastos del Presupuesto de las Universidades Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Normativa Propia de la Universidad de Granada.
- Presupuesto de la Universidad de Granada.
- Normas de ejecución del presupuesto.
- Manual de Tramitación de gastos de la Universidad de Granada.
- Instrucciones del Programa Sorolla-Universitas XXI.
- Normas gestión de Inventario de la Universidad de Granada.
- Resolución de Gerencia de 17 de diciembre de 1999 sobre adquisición de productos a través de la Central de Suministros.
- Resto de normativa aplicable.

Registro.
- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Gestión de espacios y recursos.
- IV Convenio Colectivo del personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.
- Reglamento de Régimen Interno.
- Resoluciones y acuerdos Comité de Empresa/Gerencia.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. 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.

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

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), 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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) 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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

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 del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto a la persona interesada 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:

Ver Anexo I (Directorio de Centros Académicos).

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Acceso al Campus de Fuentenueva: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22.

Acceso al Campus Centro: líneas U, 4, 5 y 6.

Acceso al Campus de Cartuja: C, U y 8.

Acceso al Campus de Aynadamar: 6, 9 y 22.

Acceso al Campus Ceuta: Plaza de la Constitución-Barriada del Morro.

Acceso al Campus de Melilla: Línea 3 General Marina-Barrio del Real.

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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secre-

tarías) recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar que la información ofrecida por los Centros a través de los diversos canales de comunicación es actualizada al menos una vez al mes.

2. 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.

3. Notificar 90% de las resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios antes del 31 de enero.

4. 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.

5. Entregar el 100% de certificados de expedición del título en el momento de la justificación de su abono por la persona solicitante.

6. Remitir el 95% de los certificados académicos oficiales a las Universidades de destino antes del 31 de enero.

7. Tramitar el 95% de las facturas autorizadas por el Responsable de Gasto que no presenten incidencias en un plazo no superior a 15 días desde su aprobación.

8. Distribuir el 90% de los documentos registrados en un plazo máximo de un día hábil.

9. 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 los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por estos Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías):

1. Número de actualizaciones de información registradas en la hoja de cálculo.

2. Porcentaje de incidencias tramitadas dentro del plazo establecido.

3. Porcentaje de resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios notificadas a los interesados antes del 31 de enero.

4. Porcentaje de certificaciones personales disponibles en el plazo establecido.

5. Porcentaje de certificados de expedición del título entregados en el plazo establecido.

6. Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido.

7. Porcentaje de facturas tramitadas dentro del plazo establecido.

8. Porcentaje de documentos registrados distribuidos en el plazo establecido.

9. 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 9,00 a 14,00 horas.

Horario de Conserjería: de 8,00 a 22,00 horas.

Horario de apertura de los Centros: de 8,00 a 22,00 horas (excepto períodos vacacionales).

I.II. Otros datos de interés:

La Unidad Funcional Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) esta certificada en base a la norma ISO9001:2008, con el siguiente alcance: «Atención al Usuario, Gestión Académica, Gestión Económica, Gestión de Espacios y Recursos y Registro». Fecha de validez: 28 de enero de 2009.

La Universidad de Granada está en posesión del certificado UNE-EN-ISO 14001 Medio Ambiente, con número ES08/5000. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

Para ver el mapa de situación de los distintos centros académicos, se puede consultar la web de la Unidad Funcional en el siguiente enlace: http://www.ugr.es/~ufcentrosacademicos/.

Anexo I

GRANADA

Facultad de Bellas Artes.
Avda. Andalucía, s/n, Edificio Aynadamar, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 819-958 243 81/Conserjería: 958 243 817.
Fax: 958 242 975.
Correo electrónico: arte6@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/fbbaa/.

Facultad de Ciencias.
Campus Universitario de Fuentenueva, Avda. Severo Ochoa, s/n, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 372-958 243 379/Conserjería: 958 243 380.
Fax: 958 246 387.
Correos electrónicos: decacien@ugr.es gestcien@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/decacien/.

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.
Carretera de Alfacar, s/n, 18071, Granada.
Teléfonos: 958 244 353-958 244 359/Conserjería: 958 244 352.
Faxes: 958 249 428-958 244 360.
Correo electrónico: facultaddeporte@ugr.es.
http://deporte.ugr.es/.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.
Teléfono: 958 243 730/Conserjería: 958 243 733.
Fax: 958 243 729.
Correos electrónicos: secretariaeconomicas@ugr.es decanato economicas@ugr.es.
http://fccee.ugr.es/.

Facultad de Ciencias de la Educación.
Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 242 944-958 243 999/Conserjería: 958 243 996.
Fax: 958 242 946.
Correo electrónico: decanatoeducacion@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/dcceduc/.

Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 244 190-958 243 071/Conserjería: 958 243 091.
Fax: 958 244 119.
Correo electrónico: secretariaccpolsoc@ugr.es.
http://www.ugr.es/~ccpolsoc/.

Facultad de Ciencias del Trabajo.
Edificio San Jerónimo, C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 244 395-958 249 401/Conserjería: 958 244 394.
Fax: 958 244 397.
Correo electrónico: citrab@.ugr.es.
http://citrab.ugr.es/.

Facultad de Comunicación y Documentación.
Colegio Máximo, Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 246 252-958 243 984/Conserjería: 958 243 943.
Fax: 958 243 945.

Correo electrónico: eaguirre@decsai.ugr.es.
http://www.ugr.es/local/fbd/.

Facultad de Derecho:
Plaza de la Universidad, 1, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 443-958 243 446/Conserjería: 958 243 449.
Fax: 958 243 489-958 241 917.
Correo electrónico: secretariaderecho@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/wderecho/.

Facultad de Farmacia.
Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 921-958 243 923/Conserjería: 958 243 917.
Fax: 958 246 241.
Correo electrónico: secretariafarmacia@ugr.es.
http://farmacia.ugr.es/.

Facultad de Filosofía y Letras.
Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 567/Conserjería: 958 243 559.
Fax: 958 242 851.
Correo electrónico: secretarialetras@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/letras/.

Facultad de Medicina.
Avda. de Madrid, 11, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 505-958 243 503/Conserjería: 958 243 506.
Fax: 958 291 834.
Correo electrónico: secretariamedicina@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/facmed/.

Facultad de Odontología.
Colegio Máximo, Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 812/Conserjería: 958 243 810.
Fax: 958 243 795.
Correo electrónico: odonto@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/odonto/.

Facultad de Psicología.
Campus Universitario de La Cartuja, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 773-958 243 165/Conserjería: 958 243 776.
Fax: 958 243 774.
Correo electrónico: secrepsico@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/psicolo.

Facultad de Traducción e Interpretación.
C/ Puentezuelas, 55, 18071-Granada
Teléfonos: 958 243 469-958 242 877/Conserjería: 958 243 469.
Fax: 958 243 468.
Correo electrónico: secretariafti@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/factrad/.

E.T.S. de Arquitectura.
Avda. Andalucía s/n, 18071, Granada.
Teléfonos: 958 244 345-958 242 872/Conserjería: 958 246 100.
Fax: 958 246 115.
Correo electrónico: secretariarq@ugr.es.
http://www.ugr.es/~etsarqui.

E.T.S. de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos.
Campus Universitario de Fuentenueva.
C/ Severo Ochoa, s/n, 18071- Granada.
Teléfonos: 958 249 466-958 244 149/Conserjería: 958 243 132.
Fax: 958 244 148.
Correo electrónico: etsiccp@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/ecaminos/index.htm.

E.T.S. de Ingenierías Informática y de Telecomunicación.
C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 242 802/Conserjería: 958 242 800.
Fax: 958 242 801.
Correo electrónico: secretariaetsiit@ugr.es.
http://etsiit.ugr.es.

Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación.
Campus Universitario Fuentenueva, C/ Severo Ochoa, s/n, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 107-958 243 106.
Fax: 958 243 104.
Correo electrónico: secretariaeuat@ugr.es.
http://arqtec.ugr.es/.

Facultad de Ciencias de la Salud.
Avda. de Madrid, s/n, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 501-958 243 552/Conserjería: 958 244 052.
Fax: 958 248 904.
Correo electrónico: ccsalud@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/ccsalud/.

Facultad de Trabajo Social.
Edificio San Jerónimo, C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-Granada.
Teléfonos: 958 243 096-958 243 097/Conserjería: 958 244 394.
Fax: 958 243 076.
Correo electrónico: mbaeza@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/eutrasoc/.

CEUTA

Facultad de Educación y Humanidades de Ceuta.
C/ El Greco, 10, 51002-Ceuta.
Teléfonos: 956 526 100/Conserjería: 956 526 100.
Fax: 956 526 117.
Correo electrónico: ceusec2@muralla.ugr.es.
http://www.ugr.es/~w3ceuta/.

Facultad de Ciencias de la Salud de Ceuta.
Paseo de la Marina, 116, 51001-Ceuta.
Teléfonos: 956 519 345/Conserjería: 956 519 345.
Fax: 956 516 519.
http://www.ugr.es/local/eueceuta/eueceuta.html.

MELILLA

Correo: campusmelilla@ugr.es.
Facultad de Educación y Humanidades de Melilla.
Ctra. Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla.
Teléfonos: 952 698 700/Conserjería: 952 698 700.
Fax: 952 691 170.
Correo electrónico: faedumel@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/faedumel/.

Facultad de Ciencias Sociales de Melilla.
Ctra. Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla.
Teléfonos: 952 698 700/Conserjería: 952 698 700.
Fax: 952 691 248.
Correo electrónico: gsarni@ugr.es.
http://www.ugr.es/local/eues/.

Facultad de Enfermería de Melilla.
C/ Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla.
Teléfonos: 952 698 700/Conserjería: 952 698 700.
Fax: 952 691 170.

ANEXO V

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE COMUNICACIÓN Y GABINETE DE DOCUMENTACIÓN, EDICIÓN E INFORMACIÓN

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información adoptarán 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 del Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información.

El Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información es una Unidad Administrativa que depende de la Secretaría General en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información.

El Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información tienen 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 de Servicios.

El Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información 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 el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información.

Las personas usuarias de los servicios que prestan el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, 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://canalugr.es.
- Correo electrónico: gabcomunicacion@ugr.es, 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

Al Gabinete de Comunicación y al Gabinete de Documentación, Edición e Información le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. 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.

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

3. 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).

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

5. Administrar las listas de distribución de carácter informativo institucional.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

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.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Proce-

dimiento Administrativo Común, 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.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, 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 el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, los responsables del Gabinete de Comunicación y del Gabinete de Documentación, Edición e Información recabarán la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información.

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 del Rector, 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 Comunicación y del Gabinete de Documentación, Edición e Información, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

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

Gabinete de Comunicación:

- Teléfono: + 34 958 248 488. Fax: 958 246 130.
- Correo-electrónico: gabcomunicacion@ugr.es.
- Página web: http://canalugr.es.

Gabinete de Documentación, Edición e Información:

- Teléfono: +34 958 240 971 Fax: + 34 958 246 130.
- Correo-electrónico: secredei@ugr.es.
- Página web: http://canalugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. 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:

Líneas urbanas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 30, 33 y C parada Constitución 1.

Líneas urbanas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 30, 31, 32, 33, 34 y C 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 el Gabinete de Comunicación y por el Gabinete de Documentación, Edición e Información 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, difundir y publicar en medios propios los resúmenes de prensa en un 90% de los días laborables del año.

3. Elaborar, editar y difundir el 80% 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 el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Gabinete de Comunicación y por el Gabinete de Documentación, Edición e Información:

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, difundidos y publicados 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 tres días hábiles sobre el total de solicitudes.

6. Porcentaje de solicitudes de registro de imágenes corporativas atendidas en cinco 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 9,00 horas a 14,00 horas, 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 divulgación de información de interés dentro de la comunidad universitaria y en la sociedad se realiza a través de:

A) Página web:

- Notas de prensa. Información institucional; Información científica (en Español, Inglés y Francés); Información sobre innovación docente.
- Publicaciones.
- Convocatorias.
- Dossieres de prensa (Medios digitales, Medios impresos).

B) Envíos a medios de comunicación:

- Locales.
- Nacionales.
- Internacionales (sólo noticias de ciencia).

C) Publicaciones impresas y electrónicas:

- Memoria Académica.
- Memoria de Gestión.
- BOUGR.
- Agenda Académica.
- Hoja Informativa.
- Folletos divulgativos.

ANEXO VI

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE SECRETARÍA GENERAL

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Área Administrativa de Secretaría General de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Área Administrativa de Secretaría General.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Área Administrativa de Secretaría General a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Área Administrativa de 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 del Área Administrativa de Secretaría General.

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

I.II. Misión del Área Administrativa de Secretaría General.

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 de Servicios 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 el Área Administrativa de Secretaría General.

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.
- 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 las encuestas de satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados, disponibles en formato papel en la sede del Área Administrativa de Secretaría General, y también en su 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.

Al Área Administrativa de Secretaría General le corresponden las siguientes funciones:

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

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

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

4. 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.

5. 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.

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

7. 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.

8. Actualizar el directorio telefónico general, previa solicitud.

9. 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 el Área Administrativa de Secretaría General.

Legislación General:

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

- Ley Orgánica 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.

- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Legislación Específica:

Normativa para el trámite, estudio y resolución, en su caso, de las propuestas de Grados de Doctores "Honoris Causa aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 18 de diciembre de 1996.

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 20 de diciembre de 2004.

Reglamento de Régimen Interno del Claustro Universitario, aprobado por el Claustro Universitario en su sesión de 22 de diciembre de 2005.

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

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

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. 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.

9. 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.

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

11. 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.

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

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Área Administrativa de Secretaría General tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de sugerencias y quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Área Administrativa de Secretaría General, 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 el Área Administrativa de Secretaría General, así como, a través del Registro General Central de la Universidad de Granada, o cualquiera de sus Registros auxiliares. También puede formalizar su queja o sugerencia a través del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm, mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Área Administrativa de Secretaría General 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 el Área Administrativa de Secretaría General.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando a la persona interesada acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará a la persona interesada 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 del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto a la persona interesada 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.

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 y 958 240 875.
- Protección de Datos: 958 248 510.
- Nombramientos y Ceses: 958 248 516, 958 246 379.
- Servidores web y firma electrónica: 958 248 510.

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:

Parada Gran Vía 3 (Instituto Padre Suárez): 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33, 34 y C.

Parada Av. Constitución 1 (Jardines del Triunfo): 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33, C y F.

Parada Ancha de Capuchinos 2 (Esq. Hospital Real): 8 y C.

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 el Área Administrativa de Secretaría General y recogidos en esta Carta se prestará y reconocerá 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 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, 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 tres días, 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 tres días 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.

6. Resolver el 95% de las solicitudes de modificación de datos del directorio telefónico en un plazo de tres días.

7. Incorporar a la página web de Secretaría General el 90% de la legislación de interés para la Universidad en un plazo de tres días desde su publicación en el Diario Oficial correspondiente.

8. Contestar el 90% de los correos remitidos a secretariageneral@ugr.es, solicitando información en un plazo máximo de tres días.

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 el Área Administrativa de Secretaría General, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Área:

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 solicitudes de modificación de datos en el directorio telefónico resueltas en plazo.

7. Porcentaje de legislación de interés universitario incorporada en la web en plazo.

8. 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 horas.

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

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.
- Reclamaciones al censo en procesos electorales.
- Presentación de candidaturas a Claustro y Rector o Rectora.

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.

ANEXO VII

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE LA UNIDAD ECONÓMICA
DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad Económica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Unidad Económica de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Económica de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Económica de la 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 Unidad Económica de la Universidad de Granada.

La Unidad Económica de la Universidad de Granada es una Unidad que depende de Gerencia, a excepción de la Oficina de Control Interno, que depende del Rector, según el artículo 224 de los Estatutos de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la 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 de Servicios.

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 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.

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 Económica de la Universidad de Granada.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.

· Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

- Ley Orgánica 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.

- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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 Ministerial de 6 de mayo de 1994, que aprueba el Plan General de Contabilidad Pública. (BOE núm. 120, de 20.5.94, rectificado por BOE núm. 143, de 16.6.94).

- 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.

- 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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

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

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la 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 Económica 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la 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 personaliza, en el plazo previsto por la Unidad Económica de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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 Económica de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial.

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

Contratación: 958 243 049 Suministros: 958 244 060. 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.

1. 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 Instituto Padre Suárez (Gran Vía 1, dirección Recogidas)1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 17, 21, 23, 31, 32, 33, 34, F Parada Triunfo (Gran Vía 1, dirección Avd. Constitución)1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 24, 33, F Parada Ancha Capuchinos (Hospital Real, dirección Recogidas)C, 8.

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 Económica de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitación del 90% de las órdenes de pago antes de cinco días, desde su recepción hasta su cargo efectivo en el banco.

2. Emisión del 95% de los documentos de pago de anticipos antes de 4 días desde la recepción de la petición, siempre y cuando si es requerido sean conformados por intervención en menos de 1 día.

3. Realización y tramitación correcta del 87% de los justificantes de gasto realizados en la administración de Servicios Centrales.

4. Tramitar la primera fase de los procedimientos de negociado en un plazo máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud de inicio hasta su remisión a la unidad siguiente.

5. Tramitación del 80% de las facturas de alimentación antes de 15 días.

6. Asignación automática del 85% de las nuevas orgánicas creadas a los usuarios administrativos de los Centros de Gasto.

7. Respuesta del 95% de las dudas e incidencias recibidas por correo electrónico en la cuenta conta98@ugr.es en un tiempo máximo de 4 días.

8. Elaboración del 80% de los Documentos contables en el plazo de 10 días desde la validación de los mismos.

9. Comunicación por correo electrónico del 90% de la distribución de los ingresos que financian el capítulo VI (inversiones reales), antes de 10 días.

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 Económica de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Económica:

1. Porcentaje de órdenes de pago tramitadas antes de cinco días, desde su recepción hasta su cargo efectivo en el banco.

2. Porcentaje de documentos de pago emitidos antes de cuatro días, siempre y cuando sean conformados en menos de 1 día por intervención.

3. Porcentaje de justificantes de gasto tramitados correctamente en la administración de Servicios Centrales.

4. Porcentaje de trámites de primera fase de procedimientos negociado realizados antes de 10 días, desde la recepción de las solicitudes de inicio hasta su remisión a la unidad siguiente.

5. Porcentaje de facturas de alimentación tramitadas antes de 15 días.

6. Porcentaje de asignación automática de orgánicas creadas.

7. Porcentaje de las dudas recibidas por correo electrónico en la cuenta conta98@ugr.es respondidas en un tiempo máximo de 4 días.

8. Porcentaje de Documentos Contables elaborados antes de 10 días.

9. Porcentaje de comunicaciones por correo electrónico sobre distribución de ingresos que financian el capitulo VI realizados antes de 10 días.

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 a 14,00 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».

ANEXO VIII

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS Y DEL GABINETE DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

P R Ó L O G O

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos del Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización.

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 del Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización.

El Servicio del 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 de Servicios.

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 el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización.

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

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

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

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

a) Contratación temporal o nombramiento de personal interino.

b) Promoción del personal de administración y servicios.

c) Formación del PAS.

d) Aula Virtual de Formación del PAS.

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

3. Gestión y evaluación de competencias.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

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 Publica de la Junta de Andalucía (BOJA de 28 de noviembre).
- Ley 7/07, de 12 de abril, 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 1/1995, de 24 de marzo, 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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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 y 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 de los que sean parte.

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

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

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

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización, 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 el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización.

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/a acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado/a 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 del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto a la persona interesada 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:

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

Teléfono: +34 958 243 032. Fax: 958 243 065.

Correo electrónico: formaciónpas@ugr.es, rrhh@ugr.es.

Dirección web: http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/.

- 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.

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Servicio del Personal de Administración y Servicios y al Gabinete de Recursos Humanos y Organización se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- C/ Gran Vía de Colón:

- Dirección Avda. de la Constitución: Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 33, C.

- Dirección C/ Recogidas: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 17, 21, 23, 31, 32, 33, 34, C.

- Plaza del Triunfo: Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 33, C, F.

-C / Ancha de Capuchinos: Líneas C, 8.

Podrá obtener más información en la siguiente dirección: 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 el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización 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.

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.

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.

7. En el proceso de promoción del personal de administración y servicios, garantizar que el 95% de las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en el plazo máximo de 25 días naturales, desde que finaliza el plazo para presentar las solicitudes.

8. 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.

9. Respecto a la gestión del Aula Virtual, asegurar que el número de incidencias ocasionadas por una mala gestión del Aula sea inferior a dos.

10. Garantizar que el 95% de los certificados de asistencia se elaboren en 10 días laborables desde que tiene entrada el acta de asistencia al 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 el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización:

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 de listas provisionales de admitidos y excluidos elaboradas en plazo.

8. Porcentaje incidencias de adscripción a unidades funcionales del PAS resueltas en plazo.

9. Número de incidencias por curso.

10. Porcentaje de certificados de asistencia elaborados en plazo.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público:

Gabinete de Recursos Humanos y Organización: De lunes a viernes, de 8,00 horas a 15,00 horas.

Servicio de Personal de Administración y Servicios: De lunes a viernes, de 9,00 horas 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. 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 del Gabinete de Recursos Humanos y Organización 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). 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.

ANEXO IX

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Personal Docente e Investigador.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Personal Docente e Investigador a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el 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 del Servicio de Personal Docente e Investigador.

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

I.II. Misión de del Servicio de Personal Docente e Investigador.

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 de Servicios.

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 el Servicio de Personal Docente e Investigador.

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.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Servicio de Personal Docente e Investigador le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

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 del Servicio de Personal Docente e Investigador.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas
- 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 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y modificaciones posteriores.
- 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.
- Orden APU/3416/2007, de 14 de noviembre, por la que se establecen las bases comunes que regirán los procesos selectivos para el ingreso o el acceso en cuerpos o escalas de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen de profesorado universitario.
- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.
- Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Clases Pasivas del Estado.
- Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.
- Decreto 375/2003, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo
- Ley 27/1994, de 29 de septiembre, de modificación de la edad de jubilación de los Funcionarios de los Cuerpos Docentes Universitarios.
- Real Decreto 1558/1986, de 28 de junio, por el que se establecen las bases generales del régimen de conciertos entre las Universidades y las Instituciones Sanitarias.
- Normativa reguladora de la figura del Profesor Emérito en la Universidad de Granada, aprobada en Consejo de Gobierno el 3 de marzo de 2005, y modificada el 6 de junio de 2008.
- Normativa sobre procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado con contrato laboral, por tiempo indefinido, aprobada en Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada de 25 de julio de 2008.
- Normativa sobre procedimiento de evaluación de la actividad investigadora del profesorado con contrato laboral, por tiempo indefinido, aprobada en Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada de 25 de julio de 2008.
- Normativa de aplicación de la Universidad de Granada que regula el procedimiento de los concursos de acceso a los cuerpos docentes universitarios, aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de septiembre de 2011.
- Normativa para la contratación de profesores sustitutos interinos en la Universidad de Granada, aprobada en Consejo de Gobierno de 22 de septiembre de 2008.
- I Convenio Colectivo del personal docente e investigador con contrato laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, de 9 de mayo de 2008.
- Normativa de la Universidad de Granada sobre Plan de Incentivación de la jubilación voluntaria del profesorado de los Cuerpos Docentes, aprobado en Consejo de Gobierno de 18 de diciembre de 2006.
- Criterios generales de valoración de méritos para la contratación de profesorado de laUniversidad de Granada, aprobados en Consejo de Gobierno de 23 de julio de 2004 y modificados en Consejo de Gobierno en su sesión de 28 de julio de 2011.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con le Ley Orgánica de Protección de Datos.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Servicio de Personal Docente e Investigador, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Personal Docente e Investigador, 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 el Servicio de Personal Docente e Investigador, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Servicio de Personal Docente e Investigador 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 el Servicio de Personal Docente e Investigador.

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 del Rector, 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. Dirección web: http://serviciopdi.ugr.es/.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. 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: Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 33, C, F.

-Dirección C/ Recogidas: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 17, 21, 23, 31, 32, 33, 34, C, F.

Podrá obtener más información en: 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 el Servicio de Personal Docente e Investigador recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En los procesos selectivos, publicar las listas provisionales en un plazo de 18 días laborables, desde que finaliza la fecha de presentación de solicitudes.

2. En relación a la vida administrativa y laboral del profesorado universitario e investigador, comunicación de meritos docentes antes del 30 de enero.

3. Elaborar, al menos, el 80% de las certificaciones en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud por las personas usuarias.

4. Contestar, al menos, el 80% de las consultas recibidas por correo electrónico en un plazo de 2 días laborables, excepto si requieren decisión superior o informe jurídico.

5. Difundir a través de listas de correo electrónico institucionales las modificaciones normativas que afecten al PDI en menos de 15 días laborables tras su publicación.

6. Responder al 85% de las llamadas recogidas en el contestador en un plazo máximo de dos días laborables.

7. Disponer en la web del Servicio de PDI de todos los modelos de solicitud existentes para las personas usuarias.

8. Difundir, a través de la página web del Servicio, el 90% de las convocatorias de los procesos selectivos al día laboral siguiente de su publicación en los Boletines Oficiales.

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 el Servicio de Personal Docente e Investigador se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Personal Docente e Investigador:

1. Porcentaje de listas provisionales publicadas en plazo.

2. Fecha de comunicación de la evaluación de los méritos docentes.

3. Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de tres días laborables desde su solicitud por las personas usuarias.

4. Porcentaje de consultas contestadas en 2 días laborables, sobre las recibidas por correo electrónico.

5. Porcentaje de nueva legislación comunicada en plazo.

6. Porcentaje de llamadas recogidas en el contestador automático respondidas en plazo.

7. Porcentaje de modelos de solicitud disponibles en la web del Servicio de PDI.

8. Porcentaje de convocatorias de los procesos selectivos publicadas en la web 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 horas 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 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 Cali-

dad, 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).

ANEXO X

UNIVERSIDAD DE GRANADA

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

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el servicio 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 del 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 del 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 el pago de retribuciones a todo el personal que perciba algún tipo de retribución por parte de la Universidad de Granada, 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 de Servicios.

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 el 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.
-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 Servicio (funcionario, laboral fijo, y eventual), personal docente (funcionario, contratado administrativo, contratado laboral, y plazas vinculadas, es decir, aquellas en las que se desarrollan funciones docentes, investigadoras y de asistencia sanitaria), y nóminas complementarias.

2. Elaboración y pago de las cotizaciones a la Seguridad Social del personal de la Universidade incluido en el Régimen General de la Seguridad Social.

3. Emisión de certificados de la renta y otros varios relacionados con las nóminas certificados de retribuciones pagadas.

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, de todo el personal de la Universidad que está cotizando.

5. Emisión de certificados relativos a las cotizaciones.

6. Atención al usuario, e información personalizada y a través de la página web del Servicio.

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

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Especifíca:

- Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la ley de clases pasivas del estado.
- Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la ley sobre seguridad social de los funcionarios civiles del estado.
- Decreto 843/76, de 18 de marzo, por el que se aprueba el reglamento general del mutualismo administrativo.
- Ley 27/1994 de 29 de septiembre, de modificación de la edad de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.
- Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el estatuto del personal investigador en formación.
- Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Universidad de Granada. (BOJA de 28 de noviembre).
- Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año en curso.
- Resolución de 2 de enero de 2008, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se dictan instrucciones en relación con las nóminas de los funcionarios incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, en los términos de la disposición final cuarta de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y se actualizan para el año 2008 las cuantías de las retribuciones del personal a que se refieren los correspondien-

tes artículos de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para dicho ejercicio.

- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.

- Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, modificado por los Reales Decretos 1200/1986, 554/1991 y 70/2000.

- Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del IRPF y se modifica el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones.

- Orden EHA/3020/2007, de 11 de octubre, por la que se aprueban el modelo 190 para la declaración del resumen anual de retenciones e ingresos a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas sobre rendimientos del trabajo y de actividades económicas, premios y determinadas ganancias patrimoniales e imputaciones de rentas, los diseños físicos y lógicos a los que deben ajustarse los soportes directamente legibles por ordenador, se determinan el lugar y la forma de presentación del mismo, y se modifica la Orden EHA/30/2007, de 16 de enero, por la que se aprueban los modelos 110 y 111 de declaración-documento de ingreso de retenciones e ingresos a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas sobre rendimientos del trabajo y de actividades económicas, premios y determinadas ganancias patrimoniales e imputaciones de renta.

- 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.

- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social.

- Orden TAS /76/2008 de 22.1 - normas de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional para el año 2008 (BOE de 28.1).

- Resolución de 21 de abril de 2008, de la Dirección General de Trabajo y Seguridad Social, por la que se ordena la inscripción, depósito y publicación del Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.

- Real Decreto 861/2008, de 23 de mayo, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en materia de pagos a cuenta sobre los rendimientos del trabajo y de actividades económicas.

- 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 (BOE de 29 de noviembre de 2006).

- Real Decreto 1775/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (BOE 4 de agosto de 2004).

- Real Decreto 1763/2007, de 28 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2008.

- Orden APU/284/2004, de 2 de febrero, que regula el procedimiento de ingreso de las cotizaciones de los mutualistas a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado.

- Resolución de 4 de marzo de 2008, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se modifica la de 8 de octubre de 2004, por la que se desarrollan las normas para el ingreso de las cotizaciones y control de la recaudación y se dictan las especificaciones técnicas para el envío de la información.

- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social.

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

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con le Ley Orgánica de Protección de Datos.

9. Siempre que lo considere oportuno, presentar sugerencias, quejas.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del 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.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de 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 el 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del 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 personaliza, en el plazo previsto por el Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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, núm. 8 (Edificio Santa Lucía), 18071, Granada. Teléfono: +34 958 244 059. Fax: 958 244 333. Correo electrónico: shabili@ugr.es. Dirección web: http://gerencia.ugr.es/habilitacion/.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. 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:

Gran Vía de Colón:

-Dirección La Caleta: Líneas 1, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C.

-Dirección C/ Recogidas: 1, 3, 6, 7, 8, 9, 21, 23, 31, 32, 33, 34, C, F.

Podrá obtener más información en: 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 el 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 comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes.

2. Elaborar el 80% de las nóminas complementarias mensuales de los meses de febrero a noviembre como máximo el día 20 y las del mes de diciembre como máximo el día 12.

3. Pagar todos los trienios en el mes de efectos siempre que se reciba la notificación antes del día 15.

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 75% de los certificados relativos a habilitación en los 2 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 80% de las altas, modificaciones y bajas del usuario en la Seguridad Social se realicen en lo 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 75% de los certificados relativos a la Seguridad Social al día siguiente de su solicitud por la persona usuaria.

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 el 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 por éste Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de meses con órdenes de pago comunicadas en plazo.

2. Porcentaje de meses con nóminas complementarias 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 la 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 horas 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-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 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). 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.

ANEXO XI

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DEL GABINETE DE ACCIÓN SOCIAL

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Gabinete de Acción Social.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Gabinete de Acción Social a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el 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 Gabinete de Acción Social

El Gabinete de Acción Social es un Servicio de Apoyo a la Comunidad Universitaria que depende de la Gerencia en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Gabinete de Acción Social.

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 de Servicios.

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 el Gabinete de Acción Social.

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.
- Fax: 958 246 131.
- Correo: gas@ugr.es.
- Página web: http://www.ugr.es/~gas/.
- Buzón de sugerencias/Quejas: http://www.ugr.es/~gas/ o 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 sus familiares.

Problemas planteados en diversas áreas: familia, tercera edad, discapacidad y minusvalía, salud, violencia de género, adicciones, juventud, menores, educación, formación, 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 los trabajadores y miembros de su unidad familiar de la Universidad de Granada:

1. Acción social automática: Compensación de Matrícula por Estudios Universitarios, Indemnización por fallecimiento, Premios por jubilación, Complemento de incapacidad temporal.

2. Acción social no automatica:

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 Gabinete de Acción Social.

Normativa General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas del Procedimiento Administrativo Común, 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. 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.
9. 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.

1. Las personas usuarias del Gabinete de Acción Social tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Gabinete de Acción Social, 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 el Gabinete de Acción Social, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentado el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web http://www.ugr.es~defensor/impreso.htm y mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Gabinete de Acción Social recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por el Gabinete de Acción Social.

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 del Rector, 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 Fax: 958 246 131 Correo: gas@ugr.es Página web: http://www.ugr.es/~gas/.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Gabinete de Acción Social se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: 1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 17, 20, 33, F (Puerta Real/Fargue), C (Fontiveros/Ciencias de la Educación).

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 el Gabinete de Acción Social recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Comunicar a Habilitación en un 80% de las resoluciones de situaciones extraordinarias en 10 días hábiles.
2. Comunicar a Habilitación en un 90% de las resoluciones de anticipos en 3 días hábiles.
3. Comunicar en el plazo de una semana el 80% de las adjudicaciones provisionales desde su resolución.
4. Dar respuesta al 75% de las demandas sociales de los usuarios con Recursos Propios de la Universidad.
5. Resolver el 100% de los Programas de Ayuda No Automáticos antes de seis meses desde la solicitud del usuario.
6. 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 el Gabinete de Acción Social se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Gabinete de Acción Social:

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 demandas sociales con respuesta.
5. Porcentaje de programas de ayuda no automáticos resueltos en plazo.
6. 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 horas a 14,30 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».

El Gabinete de Acción Social a fecha, 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».

ANEXO XII

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ESTUDIANTIL

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Asistencia Estudiantil a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de 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 del Servicio de Asistencia Estudiantil.

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

I.II. Misión del Servicio de Asistencia Estudiantil.

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 carné y del credibús universitario.

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

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 el Servicio de Asistencia Estudiantil.

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:

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

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Asistencia Estudiantil.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. 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.
9. Recibir servicios de calidad.
10. Disponer de buzón de Quejas/ Sugerencias.
11. Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas.
12. Obtener el derecho general a la igualdad de oportunidades mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización.

III.I. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

1. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el servicio.
2. Respetar los derechos de los demás usuarios/as, guardando el debido orden, respeto y compostura.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Servicio de Asistencia Estudiantil, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Asistencia Estudiantil, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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 el Servicio de Asistencia Estudiantil , 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del Servicio de Asistencia Estudiantil recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por el Servicio de Asistencia Estudiantil.

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 del Rector, 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. CP/18071.

Tf.: 958 243 138.

Fax: 958 243 134.

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

Líneas 5 y U (parada Severo Ochoa).

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 el servicio de Asistencia Estudiantil, recogidos en esta Carta, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar el 90% del cierre de los expedientes de los visitantes Séneca, antes del 31 de octubre, para cada curso académico.

2. Resolver en un plazo máximo de cuatro días hábiles el 95% de las demandas de información de los Servicios de Alojamiento planteadas.

3. Garantizar la concesión del 90% de las demandas de apoyo establecidas en el programa de intervención social al alumnado con discapacidad.

4. Contestar el 95% de las demandas de asesoría jurídica planteadas por los estudiantes mediante correo postal y electrónico, en menos de cuatro días hábiles.

5. Resolver en el momento, el 95% de las demandas de asesoría jurídica planteadas por el alumnado «in situ».

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 el Servicio de Asistencia Estudiantil se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Asistencia Estudiantil:

1. Porcentaje de expedientes de visitantes Séneca cerrados antes del 31 de octubre.

2. Porcentaje de consultas de los servicios de alojamiento resueltas en un plazo máximo de cuatro días hábiles.

3. Porcentaje de atenciones cubiertas a estudiantes con discapacidad.

4. Porcentaje de consultas de asesoría jurídica planteadas por los estudiantes mediante correo postal y electrónico resueltas en el plazo establecido.

5. Porcentaje de consultas de asesoría jurídica planteadas «in situ» por el estudiante y resueltas en el momento.

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.

ANEXO XIII

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE BECAS

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Becas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Becas.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Becas a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el 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 Servicio de Becas.

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

I.II. Misión de Servicio de Becas.

El Servicio de Becas de la UGR, como unidad administrativa encargada de velar por la seguridad en la gestión y tramitación de Becas de las convocatorias general y de movilidad 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 de Servicios.

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 el Servicio de Becas.

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 becaspro@ugr.es.

Teléfono: 958 243 136 - Fax: 958 244 234. Buzón de Sugerencias: En el mismo Servicio de Becas.

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 y de movilidad 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 para estudia estudiantes de Grado, Primer y Segundo Ciclo, Masteres Oficiales y Doctorado.

b) Becas de Apoyo a la Información y Participación Universitaria.

c) Becas de Apoyo a la Automatrícula.

d) Premios Mejores Expedientes Académicos.

e) Becas de Convenio con Marruecos y Países del Este.

f) Ayudas Sociales.

g) Premios de Olimpiadas.

h) Programa Universitario de Mayores.

i) Ayudas de matricula para estudiantes inscritos en los cursos de verano del Centro Mediterráneo.

j) Becas para los cursos de verano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

k) Becas para Cursos de la Unidad de Formación Continua.

l) Becas para el Programa de Adaptación al EEES.

m) Becas del Aula Permanente de Formación Abierta.

n) Ayudas para la realización de cursos de esquí para los estudiantes de los campus 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 el Servicio de Becas.

Normativa General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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 personalizadas. 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 y de Movilidad 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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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 Minis-

terio y la Comisión de Becas Propias de la UGR en situaciones especiales y excepcionales.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Servicio de Becas, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Becas, 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 el Servicio de Becas, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario presentado el modelo normalizado disponible en su sede, en la página web http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm, mediante escrito a la Inspección de Servicios y directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de Inspección de Servicios o en la página Web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Servicio de Becas recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por el Servicio de Becas.

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 del Rector, 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. Tfno 958 243 136. Información Servicio de Becas fax 958 244 234.

Dirección url: http://ve.ugr.es/pages/becas/index.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A Servicio de Becas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: Línea 5 - Línea U.

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 el Servicio de Becas 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 semanalmente al alumnado las propuestas de denegación por causa académica 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 el Servicio de Becas se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio de Becas:

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 propuestas de denegación por causa académica comunicadas en plazo.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I Horario 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.

El Servicio de Becas ha obtenido con fecha 24 de septiembre de 2008 la renovación del 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, Jurado de Becas del Ministerio de Educación, Política Social y Deportes, Jurado de Becas de Colaboración, Comisión de Becas Propias de la Universidad de Granada, Registro de entradas y salidas y Gestión del servicio». Página web del Vicerrectorado de Estudiantes http://ve.ugr.es.

ANEXO XIV

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuen-

cia de lo anterior, el Servicio de Alumnos de la 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 del 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 del Coordinador General de Acceso en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del 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 de Servicios.

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 el 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.
- 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.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

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

1. Gestionar la realización de las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU) para el alumnado procedente del 2.º curso de Bachillerato LOGSE, para mayores de 45, 40 y 25 años, conforme a la normativa aplicable.

2. Recepcionar, comprobar y validar las solicitudes de admisión de estudiantes (solicitudes de Preinscripción) para el ingreso en los títulos de grado, así como para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias reguladas con anterioridad al Real Decreto 56/2005, de Estudios Oficiales de Posgrado.

3. Gestionar el proceso de traslado de expedientes de acceso de aquellos estudiantes que, habiendo realizado la Prueba de Acceso en la Universidad de Granada, han obtenido plaza en la Universidad de Granada o en cualquier otra Universidad del Estado Español.

4. Tramitar las demandas de gestión académica de los estudiantes incluidos en su ámbito competencial, así como los asuntos relacionados con otras entidades de la Comunidad Universitaria.

5. Atender a las demandas de las personas usuarias relacionadas con los procesos gestionados por este Servicio a través de los distintos canales de comunicación.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Real Decreto 69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los Centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la Universidad (BOE núm. 19, de 22 de enero de 2000).
- Real Decreto 1025/2002, de 4 de octubre (BOE núm. 253, de 22 de octubre de 2002) por el que se modifica el R.D. 1640/1999, de 2 de junio (BOE núm. 257, de 27 de octubre de 1999), por el que se regula la prueba de acceso a estudios universitarios para los alumnos que hayan superado las enseñanzas de Bachillerato previstas en la Ley Orgánica 1/1990, de Ordenación General del Sistema Educativo (BOE núm. 238, de 4 de octubre de 1990).
- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas. (BOE núm. 283, de 24 de noviembre de 2008).
- Resolución de 7 de julio de 2009, de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía, por la que se establecen los procedimientos y los programas para la realización de la prueba de acceso a la Universidad para mayores de veinticinco años.
- Acuerdo anual de la Dirección General de Universidades, Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los estudios universitarios de grado.
- Acuerdo anual de la Dirección General de Universidades, Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias con anterioridad al Real Decreto 56/2005 de estudios oficiales de posgrado.
- Acuerdo anual de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se dictan normas de carácter técnica para el desarrollo de los procedimientos de ingreso en la Universidad.
- Ley 11/1998, de 28 de diciembre, por la que se aprueban medidas en materia de Hacienda Pública, de introducción al euro, de expropiación forzosa, de contratación, de Función Pública, de tasas y precios públicos de Universidades, Juegos

y Apuestas y Empresa Pública para el Desarrollo Agrario y Pesquero de Andalucía, S.A.

- Acuerdo anual, de la Conferencia General de Política Universitaria, de la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria por el que se fijan los límites de precios públicos por estudios conducentes a la obtención de títulos universitarios oficiales.

- Decreto anual por el que se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativas universitarios para el curso académico siguiente, en las Universidades Públicas de Andalucía.

- Resolución anual del Rectorado de la Universidad de Granada, por la que se dictan normas para la formalización de la matricula.

- Resolución anual del Rectorado de la Universidad de Granada, por la que se establecen los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios.

- Resolución de la Secretaria de Estado de Universidades e Investigación, por la que se dictan instrucciones para el acceso a la universidad española, de los alumnos procedentes de sistemas educativos a los que es de aplicación el artículo 38.5 de la L.O. 2/2006, de 3 de mayo, Educación.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.

9. Acceder a la documentación en tramitación con el fin de rectificar o cancelar datos inexactos o incompletos.

10. Presentar quejas sobre los servicios prestados por la Unidad.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de 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 el Servicio de Alumnos y en la página web del mismo, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en las sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del 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 personaliza, en el plazo previsto por el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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.

Página web: http://serviciodealumnos.ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1 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:

1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C Parada de autobús 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 el 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 al día siguiente de terminar el plazo de reclamación/doble corrección, preferentemente usando medios electrónicos, el 95% de las papeletas de calificaciones de la Prueba de Acceso (Selectividad) a los estudiantes aptos y que no hayan hecho uso de su derecho a pedir doble corrección. En el caso de fallos del sistema, se enviaran a los centros de Bachillerato, en un plazo máximo de cinco días hábiles 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 estos estudiantes dispongan de correo electrónico, en el plazo de cinco días hábiles 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 periodo de tiempo.

4. Publicar las listas de adjudicación de alumnos en los procesos de preinscripción en la Universidad de Granada antes de la fecha y hora establecidos en la normativa.

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 hábiles.

6. Elaborar el 95% de las propuestas de resolución de las solicitudes derivadas al área de asuntos generales y académicos, que se tramiten o realización de cualquier otro acto de instrucción, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la entrada de la solicitud o documentación necesaria para su resolución, en el servicio de alumnos.

7. Responder el 100% de las solicitudes de información por correo electrónico, correspondiente al Servicio de Alumnos, en un plazo máximo de 5 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 el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de papeletas de calificación remitidas en plazo a los alumnos usando medios electrónicos o enviadas a los Institutos.

2. Porcentaje de papeletas remitidas en plazo.

3. Porcentaje de incidencias resueltas durante los días de examen.

4. Publicación de la lista antes de la fecha y hora establecida.

5. Porcentajes de solicitudes de traslado de expediente resueltas en el plazo establecido.

6. Porcentaje de propuestas de resolución elaboradas en plazo.

7. Porcentaje de correos electrónicos contestados en el plazo máximo de 5 días hábiles.

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».

El Servicio de Alumnos a fecha de 2 de febrero 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, con número de certificado ES09/6565. Alcance: «Gestión en la realización de las Pruebas de Acceso a la Universidad para los alumnos procedentes del 2.º de Bachillerato LOGSE y para mayores de 25 años, así como la Prueba Lingüística, conforme a la normativa aplicable. Recepción, comprobación y validación de las solicitudes de admisión de alumnos que desean ser admitidos en estudios universitarios oficiales de primer Ciclo o de Primer y Segundo Ciclo en la Comunidad Andaluza. Realizar la recepción, comprobación y validación de las solicitudes de admisión de alumnos que desean ser admitidos en estudios universitarios oficiales de Segundo Ciclo en la Comunidad Andaluza. Gestión de demandas de carácter académico de alumnos matriculados en la Universidad de Granada, además de todos los asuntos relacionados con otras Instituciones y las demás unidades administrativas internas de Gerencia y centros Universitarios. Gestión del traslado del expediente de acceso de aquellos interesados que, habiendo realizado las pruebas de acceso en la Universidad de Granada, han obtenido plaza en la Universidad, ya sea en Centros propios de la Universidad de Granada o en cualquier Universidad del estado español.

ANEXO XV

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todo el personal del servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Estudiantes de la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.

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 de Servicios.

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 el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas 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:

- Cumplimentando las encuestas de satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados.
- Cumplimentando 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:

1. Informar y orientar profesionalmente a los alumnos y titulados para mejorar sus posibilidades de inserción profesional.

2. Proporcionar un primer contacto con el mundo laboral mediante la realización de prácticas en empresas.

3. Proporcionar a aquellos alumnos/as que tengan vocación empresarial la posibilidad de poner en práctica los conocimientos obtenidos en los estudios, a través del programa de Junior Empresas.

4. Gestionar y difundir ofertas de empleo para titulados universitarios.

5. Gestionar las ofertas de prácticas / empleo de empresas y entidades.

6. Dar cobertura legal para el desarrollo de prácticas.

7. Asesorar sobre estudios y titulaciones requeridas y competencias profesionales de las mismas.

8. Realizar actividades que favorezcan la contratación como es la organización de la Feria Internacional del Empleo para Universitarios.

9. Informar sobre oportunidades de trabajo o estancias prácticas en el extranjero.

10. Informar del acceso a la función pública.

11. Colaborar con los Centros Universitarios y las distintas titulaciones para la adquisición de competencias profesionales que mejoren la inserción laboral.

12. 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 el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

Orientación Profesional:

- 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 22 de enero de 2004 por la que se establecen las normas reguladoras de concesión de ayudas del Programa de Orientación Profesional y se regula el Programa de Itinerarios de Inserción, establecidos por el Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establecen los Programas para la Inserción laboral de la Junta de Andalucía. (BOJA núm. 22, 3.2.2004).
- Orden de 12 de julio de modificación de la de enero de 2004, por la que se establecen las normas reguladoras de concesión de ayudas del Programa de Orientación Profesional, y se regula el programa de Itinerarios de Inserción (BOJA núm. 162, 22.8.2006).
- 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).
- Orden de 28 de abril de 2011, por la que se aprueba el Programa Integral de Empleo para Personas Jóvenes en Andalucía y se modifican las Órdenes que se citan.

Prácticas para estudiantes:

- Real Decreto 1497/1981 sobre Programas de Cooperación Educativa, de 19 de junio de 1981.
- Real Decreto 1845/1994, de 9 de septiembre, por la que se actualiza el R.D. 1497/1981, de 19 de junio, sobre Programas de Cooperación Educativa.
- Normativa Interna de Prácticas en Empresa (Resoluciones).

Agencia de Colocación:

- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por la que se regulan las agencias de colocación.

Experiencias Profesionales para el Empleo. Prácticas para titulados/as.

- Orden de 26 de diciembre de 2007, por la que se desarrollan los Programas de Orientación Profesional, Itinerarios de Inserción, Acciones Experimentales, Estudios y Difusión sobre el Mercado de Trabajo, Experiencias Profesionales para el Empleo y Acompañamiento a la Inserción, establecidos por el Decreto 85/2003, de 1 de abril, y se determinan las bases reguladoras de concesión de ayudas para su ejecución.
- Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establece los programas para la inserción laboral de la Junta de Andalucía.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Acceder a todos los Servicios que ofrece el Centro y a todos los procesos de preselección, cuando se cumplan los requisitos de participación.

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

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias:

1. Mantener el debido respecto al personal que presta sus servicios.

2. Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas tienen reconocido su derecho a formular

sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas, 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 el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.

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 del Rector, 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.
- Teléfonos: Oficina de Prácticas para estudiantes: (+34) 958 243 135, 958 249 326.

Experiencias Profesionales para el Empleo. Prácticas para titulados: (+34) 958 240 534, 958 241 942, 958 248 709.

Orientación Laboral: (+34) 958 248 042.

Agencia de Colocación: (+34) 958 249 938, 958 248 383.

Erasmus Prácticas: (+34) 958 248 044, 958 244 066, 958 248 384.

- Información sobre Prácticas Transnacionales y acceso a la Función Pública: http://empleo.ugr.es/publico.asp; http://empleo.ugr.es/transnacionales.asp.
- Fax: (+34) 958 244 107.
- Dirección de internet: http://empleo.ugr.es/.
- Correo electrónico: agencia1@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Gran Vía 3 (Inst. Padre Suárez): Líneas núms.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 21, 23, 31, 32, 33, 35, C.
- Avda. Constitución 1 (Jardines del Triunfo): Líneas núms.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 24, 33, C, F.
- Ancha Capuchinos 2: Líneas núms.: 8, 35, C.
- Hospital Real: Línea núm.: 31.

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 el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Que en el 95% de las semanas lectivas se pongan a disposición de los universitarios al menos 12 h de entrevistas personalizadas a través del Chat de la Plataforma de Teleorientación.
2. Que el número de personas usuarias que utilizan la Sala de Autoorientación sea mayor o igual a 500 al año.
3. Que el número de prácticas realizadas por los alumnos/as sea igual o mayor a 1.500.
4. Conseguir que al menos el 30% de los titulados que realicen prácticas sean contratados.
5. Que el número de candidatos/as propuestos para cada oferta sea igual o mayor a 5, en el 85% de las ofertas gestionadas.
6. Programar y realizar al menos 15 actividades grupales (talleres) al año para la búsqueda de empleo.
7. Cubrir el 60% de las becas concedidas por la Unión Europea para el Programa Erasmus para la realización de prácticas de empresa en el extranjero.
8. Realizar al menos 3 sesiones de introducción a la Función Publica 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 el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Centro de Promoción de Empleo y Prácticas:

1. Porcentaje de semanas con al menos 12 horas de entrevistas disponibles.
2. Número de usuarios/as que utilizan la Sala de Autoorientación.
3. Número de prácticas realizadas por los alumnos/as.
4. Porcentaje de inserción de titulados/as que realizan prácticas.
5. Porcentaje de las ofertas gestionadas cuyo número de candidatos/as propuestos es igual o superior a 5.
6. Número de talleres realizados anualmente.
7. Porcentaje de becas cubiertas respecto las concedidas.
8. Número de sesiones de introducción a la Función Pública.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público:

Horario habitual: De 9,00 horas a 14,00 horas 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.
  Titulados/as.
- Área de Orientación Laboral
- Área de Empleo:

Agencia de Colocación.
Feria de Empleo.
- Información sobre Prácticas Transnacionales y acceso a la Función Pública.
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».
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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO 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 Central de Servicios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.
Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Central de Servicios de la 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 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 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 de Servicios.
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 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 Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada General:
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Ser objeto de una atención directa y personalizada, presencial, telefónica o mediante correo electrónico.
9. Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los asuntos que le afecten.
10. Recibir servicios de calidad y presentar Quejas y sugerencias sobre el servicio prestado.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias de la 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.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la 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 el/la –UNIDAD-, así como, a través de los resgistros 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la 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 personaliza, en el plazo previsto por la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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 | luz@ugr.es.

- Edificio Santa Lucía. Dirección: C/ Santa Lucía, 8. Teléfono: +34 958 244 300.

Correo electrónico: franciscojimenez@ugr.es.

• Servicio de Correos:

Dirección: Complejo Administrativo Triunfo. C/ Cuesta del Hospicio, s/n.

Teléfono: +34 958 243 062 Correo electrónico: juancaro@ugr.es.

• Servicio de Vigilancia.

Dirección: Hospital Real (Centro de control) Teléfono: +34 958 242 011-630 053 869.

Centro de Control (24 horas): 958 242 011, 958 249 393.

Atención a la Comunidad Universitaria en situaciones extraordinarias 24 horas y 365 días al año: 958 249 393.

Correo electrónico: 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.

Dirección web de la Unidad: http://unidadcentralservicios.ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. 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:

Parada Avda. Constitución, 1 (Jardines del Triunfo):

Líneas núms.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 24, 33, C, F.

Parada Ancha Capuchinos 2: Líneas núms.: 8, 35, C.

Parada Profesor Emilio Orozco: Líneas núms. 31, 32, 34.

Palacio de la Madraza:

Parada Gran Vía 1: Líneas núms.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 30, 31, 32, 33, 34, 35, C.

Casa de Porras:

Parada Gran Vía 1: Líneas núms.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 30, 31, 32, 33, 34, 35, C.

Santa Lucía:

Parada Gran Vía 2: Líneas núms.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 31, 32, 33, 35, C.

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 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 periodo vacacional.

5. A que el 90% de las roturas y averías sean comunicadas a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR, en un plazo máximo de dos días laborables, desde que son recibidas por el Director de Seguridad desde los distintos centros de control.

6. Realizar al menos 20 inspecciones al mes a la empresa concesionaria del servicio de vigilancia y seguridad, excepto en periodo vacacional.

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 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 tres 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 periodo 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 dos días laborables desde que son recibidas por el Director de Seguridad desde las distintos centro de control.

6. Número de inspecciones al mes a la empresa concesionaria del servicio de vigilancia y seguridad.

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 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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro adoptará las me-

didas 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 del 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 del 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 de Servicios.

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 el 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.
- 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:

1. Estudio y análisis de propiedades y parámetros de materiales biológicos e inertes.
2. Prestación de instalaciones para la experimentación animal.
3. Prestación de soporte gráfico para la investigación y la documentación.
4. Soporte electrónico y mecánico de instrumentación científica.
5. Suministro de material para la experimentación.
6. Prestación de equipos en régimen de autoservicio, que pueden ser consultados en la siguiente dirección web: http://cic.ugr.es/descargas/Lista-Autoservicio.pdf.
7. Asesoramiento, formación y soporte en técnicas experimentales de análisis, verificación y medida.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

Normativa General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Reglamento de Régimen Interno del Centro de Instrumentación Científica, aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de Julio de 2007.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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 de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. 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.
4. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
5. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
6. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
7. Obtener una orientación positiva.
8. 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.

1. Las personas usuarias del 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.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el 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 el Centro de Instrumentación Científica 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del 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 el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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 Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Direcciones postales:

1. Sede Central:

- Campus de Fuentenueva. Paseo Prof. Juan Ossorio, s/n, Campus Univ. de Fuentenueva.

2. Sedes en Cartuja:

- Sede Cartuja I: Servicio de Producción y Experimentación Animal, Campus Universitario de Cartuja.

- Sede Cartuja II: Facultad de Farmacia, Campus Universitario de Cartuja.

3. Sede Parque Tecnológico de la Salud:

- Centro de Investigación Biomédica.

Teléfono y fax:

- Sede Central. 958 243 402; Fax: 958 243 391.

- Sedes en Cartuja:

- Servicio de Producción y Experimentación Animal:

- Teléfono: 958 243 633.

- Facultad de Farmacia:

- Teléfono 958 240 607.

- Sede Parque Tecnológico de la Salud:

- Teléfonos: 958 249 354, 958 249 352.

- Teléfono: 958 241 000 Extensiones: 20199, 20227, 20398, 20413.

Pág. web: http://cic.ugr.es.

E-mail: 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:

- Líneas 11 y 21 para el Campus de Fuentenueva.

- Líneas U, C y 8 para el Campus de Cartuja.

- Línea 8 para el Parque Tecnológico de la Salud.

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 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 los casos, en las Unidades Instrumentales de Microscopía SEM (F. Farmacia), Citometría de Flujo (CIBM), Unidad de Análisis de Alimentos (CIBM), Información Genética (ING) y Espectroscopia Fotoelectrónica de Rayos X (XPS).

4. Ofrecer como mínimo, 26 Unidades Instrumentales en régimen de autoservicio.

5. Realizar un mínimo de 14 acciones formativas y de asesoramiento al año.

6. Cumplir con el plazo comprometido de entrega de resultados/finalización de trabajo en el 90% de los casos, en las Unidades Instrumentales de Fluorescencia de Rayos X (FRX), Microscopía de Fluorescencia y Confocal (CIBM), Microscopio Electrónico (CIBM), Laboratorio de Preparación de Muestras Biológicas (LPBM), Espectrometría de masas con fuente de plasma de acoplamiento inductivo (ICP-Masas), Cromatografía y Espectrometría de Masas (HPLC), Termoanálisis (TA) y Citometría de Flujo (FLC).

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 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. Porcentaje 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 de trabajo en el plazo previsto.

4. Cantidad de Unidades Instrumentales ofrecidas en autoservicio.

5. Número de acciones formativas y de asesoramiento realizadas al año.

6. Porcentaje de entregas de resultados/finalización de trabajo en el plazo previsto.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención a las personas usuarias.

- 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:

Otros datos de interés: El Centro de Instrumentación

- El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, renovó el certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001, con fecha 24 de noviembre de 2010, para el siguiente alcance: «Gestión económico-administrativa. Servicio de análisis y determinación de estructuras. Servicio de datación radiométrica y geología isotópica. Servicio de bio-

logía 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.

ANEXO XVIII

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD TÉCNICA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad Técnica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Unidad Técnica.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Técnica a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la 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 Técnica.

La Unidad Técnica es una Unidad Funcional que depende de Vicerrectorado de Infraestructura y Campus en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Unidad Técnica.

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 de Servicios.

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 Técnica.

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
- 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:

1. Actuar en la Gestión directa o indirecta de la ejecución de obras que se desarrollan dentro de la Universidad de Granada.
2. Elaborar los informes Técnicos y Memorias Valoradas de obras de infraestructura que afectan a la Universidad de Granada.
3. Realizar la conservación y mantenimiento de las zonas ajardinadas de la Universidad de Granada.
4. 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.
5. 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 Técnica.

Normativa General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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, 17.3.2006. Ministerio de la Vivienda. Código Técnico de la Edificación. BOE 28.3.2006.
- 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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. 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.

1. Las personas usuarias de la Unidad Técnica, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Unidad Técnica, 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 Técnica, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la Unidad Técnica recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por la Unidad Técnica.

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 del Rector, 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.

- 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.

- Servicio de Mantenimiento Campus Centro 2: Hospital Real-Cuesta del Hospicio s/n-18071 Granada Tfno/Fax: 958 246204 Correo: 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 240530 Correo: amjardines@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Unidad Técnica se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Parada C/ Gran Vía 2 y Jardines del Triunfo: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33, C, F.

- Parada C/ Ancha de Capuchinos 2: 8 y C.

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 Unidad Técnica recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar, durante el periodo de ejecución de obra, visitas in situ con una periodicidad media de siete días hábiles, en obras con expediente de contratación.

2. Cumplir en un 90% el plazo, consensuado entre el Arquitecto Técnico y Vicerrectorado de Infraestructura y Campus, de entrega de Informes y/o Memorias Valoradas.

3. Publicar en la página web el diseño sobre plano de la distribución de las especies vegetales de los distintos emplazamientos de la UGR, como mínimo una vez al semestre.

4. Responder en un 90% a las solicitudes de trabajos extraordinarios procedentes del Vicerrectorado de Infraestructura y Campus, Centros y/o Facultades en un plazo de tres semanas desde su recepción; emitiendo un informe y/o presupuesto.

5. Responder en un 80% las solicitudes de mantenimiento recibidas a través de cualquier vía en la que quede constancia, en un plazo de siete días hábiles desde la recepción de la solicitud.

6. Realización del 90% de visitas en el plazo de siete días hábiles desde la recepción de las solicitudes de equipamiento por el Vicerrectorado de Infraestructura y Campus.

7. Porcentaje de entrega de Informes de Prescripciones Técnicas/ Informe Económico del equipamiento solicitado por el Vicerrectorado de Infraestructura y Campus, 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 Técnica se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Técnica:

1. Tiempo promedio de visitas in situ a obra (Área de Obras).

2. Porcentaje de entrega de Informes y Memorias Valoradas en el plazo consensuado (Área de Obras).

3. Número de publicaciones en la web al semestre (Área de Jardinería).

4. Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidos en plazo (Área de Jardinería).

5. Porcentaje de respuestas en el plazo establecido (Área de Mantenimiento).

6. Porcentaje de visitas in situ, en el plazo establecido (Área de Equipamiento).

7. 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 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 Unidad Técnica a fecha 2 de junio de 2010 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001Calidad, por la entidad certificadora SGS.

ANEXO XIX

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Investigación de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Gestión de Investigación.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Gestión de Investigación a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Gestión de 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 Servicio de Gestión de Investigación.

El Servicio de Gestión de Investigación es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de Servicio de Gestión de Investigación.

El Servicio de Gestión de Investigación tiene como misión promover, coordinar y gestionar las actividades de investigación, desarrollo e innovación en los programas propio, andaluz, nacional y europeo, 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 de Servicios

El Servicio de Gestión de Investigación 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 el Servicio de Gestión de Investigación.

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

- Página web del Vicerrectorado (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, o por fax: 958 244 312.
- Rellenando la Hoja de sugerencias y quejas, o mediante formato libre, en el área de Información del Vicerrectorado y depositándolo en el buzón situado en esta área.
- Vía telefónica 958 243 008.
- Encuestas de satisfacción disponibles en el Vicerrectorado de Investigación y en la Web periódicamente.
- Participando en las jornadas que organiza el Servicio de Gestión de Investigación.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

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

1. Dar información general y difusión de las oportunidades y ayudas relacionadas con la Investigación.
2. Gestionar la ejecución del Plan Propio de Investigación de la UGR.
3. Gestionar los grupos y proyectos de Investigación.
4. Gestionar la selección del personal con créditos de investigación.
5. Gestionar el personal investigador en formación y contratados.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Gestión de Investigación.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril .
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- L.O. 3/2007, de 22 marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

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.

- Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación (2007-2013).

-Normas Generales de Aplicación a todos los programas del Plan propio, aprobadas en 2008 por acuerdo del Consejo de Gobierno.

-R.D. 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos.

- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.

- Ley 14/2011, de 1 de Junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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.

- Además, son derechos del personal investigador en formación, con carácter general:

1. Obtener de los organismos, centros o instituciones a los que se adscriba la colaboración y el apoyo necesarios para el desarrollo normal de sus estudios y programas de investigación.

2. Estar integrados en los departamentos o institutos en los que lleven a cabo la investigación.

3. Participar, en la forma prevista en los estatutos de la universidad de Granada, en sus órganos de gobierno y representación.

4. Participar en las convocatorias de ayudas complementarias para asistencia a reuniones científicas o para estancias de formación y perfeccionamiento en centros diferentes a los de adscripción.

5. Ejercer los derechos de propiedad intelectual derivados de su propia actividad formativa en la investigación y de acuerdo con su contribución, conforme a lo establecido en el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. Los citados derechos serán independientes, compatibles y acumulables con otros derechos que pudieran derivarse de la investigación realizada, sin perjuicio de los condicionantes derivados de la obra colectiva cuando el personal investigador en formación participe o esté vinculado a un proyecto colectivo de investigación.

6. Disfrutar de los demás derechos reconocidos en las respectivas convocatorias.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Servicio de Gestión de Investigación, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de sugerencias y quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Gestión de Investigación, 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 el Servicio de Gestión de Investigación y a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario presentado el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm y mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Servicio de Gestión de Investigación recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por el Servicio de Gestión de Investigación.

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 del Rector, 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 Gestión de Investigación, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Hospital Real Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada (España). Edificio H. Real: 2º patio de la izquierda, 1.ª planta.

Teléfono: 958 243 008. Fax: 958 244 312.

Correo electrónico: investigacion@ugr.es.

Web: http://investigacion.ugr.es/.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1 Al Servicio de Gestión de Investigación se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Parada «Jardines Triunfo»: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C, F Parada «Ancha Capuchinos 2»: 8, C.

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 el Servicio de Gestión de Investigación recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitar el 85% de los pagos de las ayudas del Plan Propio de Investigación adjudicados por la comisión de investigación en un plazo de 7 días desde la publicación.

2. Flexibilizar el plazo de admisión para la presentación de solicitudes de ayudas en proyectos de investigación que deban ser tramitadas ante otros organismos en un plazo de-

terminado; aceptando el 100% de las solicitudes que entren hasta 1 día antes del cierre de la convocatoria (solicitudes en papel), y hasta 6 horas antes del cierre de la convocatoria (solicitudes telemáticas).

3. Realizar al menos 2 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 grupo y proyectos de investigación, excepto el mes de agosto.

5. Publicar o comunicar a los usuarios del Plan Propio la adjudicación de becas, contratos o ayudas, en tres días laborables desde la resolución de la Comisión.

6. Enviar notas informativas por e-mail a la comunidad universitaria para difundir las novedades del Servicio y otra información de interés, generando al menos una nota informativa al mes (excepto el mes de agosto)

7. Actualizar mensualmente la página web, incorporando las novedades en el tablón de anuncios de la web (excepto el mes de agosto).

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 el Servicio de Gestión de Investigación se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Servicio de Gestión de Investigación:

1. Porcentaje de cargo-abono tramitados en el plazo establecido.

2. % solicitudes aceptadas que entran en el plazo indicado.

3. Número de jornadas informativas destinadas a responsables de grupos y proyectos.

4. % de meses en los que se publica una convocatoria de contratos con cargo a grupos y proyectos de investigación: 100% (exceptuando el mes de agosto).

5. % de adjudicaciones de becas y contratos publicadas o comunicadas en el plazo establecido.

6. % de meses con al menos una nota informativa enviada: 100% (exceptuando el mes de agosto).

7. % meses en los que se actualiza la web: 100% (exceptuando el mes de agosto).

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/.
- El servicio de 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 certificadota SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE LA OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN Y LA OFICINA DE PROYECTOS INTERNACIONALES

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) y la Oficina de Proyectos Internacionales (OFPI) de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación y la Oficina de Proyectos Internacionales a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, adoptarán 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 OTRI y OFPI.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación y la Oficina de Proyectos Internacionales dependen del Vicerrectorado de Política Científica e investigación en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la OTRI y OFPI.

1. Misión de la OTRI:

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación tiene como misión la difusión, la valorización y la transferencia del conocimiento investigador generado en la Universidad de Granada hacia la sociedad potenciando la cultura, la calidad de la vida y el desarrollo económico.

2. Misión de la OFPI:

La Oficina de Proyectos Internacionales tiene como misión fomentar la participación de la UGR en los Proyectos Internacionales de Investigación, y dotar de un apoyo y asesoramiento suficiente al personal investigador en dichos proyectos

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

La OTRI Y OFPI 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 OTRI y OFPI.

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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones recogidas en las encuestas que periódicamente la Oficina realiza sobre la prestación de servicios.

2. La OTRI dispone además de una dirección de correo electrónico donde poder remitir aspectos relacionados con los servicios prestados por la Oficina: otri@ugr.es.

Las personas usuarias de la OFPI de la Universidad de Granada pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. A través del formulario de sugerencias y reclamaciones disponible en la web:

http://ofpi.ugr.es.

2. La OFPI además dispone de una dirección de correo electrónico donde poder remitir aspectos relacionados con los servicios prestados por la Oficina: ofpi@ugr.es.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la OTRI y OFPI le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Relación de servicios que presta la OTRI:

1. Asesorar al profesorado en la negociación, elaboración y tramitación administrativa de las actividades de los contratos y convenios de investigación con empresas e instituciones al amparo del art. 83 de la LOU.

2. Asesorar y tramitar al profesorado en lo referente a la propiedad industrial e intelectual generada como consecuencia de la investigación realizada en la UGR.

3. Informar y asesorar al profesorado y alumnado en lo relativo a las Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) surgidas de la investigación de la UGR, con el propósito de promover la creación de dichas empresas.

4. Asesorar al profesorado en la negociación, elaboración y tramitación administrativa de los proyectos de I+D en colaboración con empresas presentados a convocatorias realizadas por entidades públicas y/o privadas, y divulgar e informar sobre ellas.

5. Divulgar los resultados de investigación y las capacidades de los grupos de investigación de la UGR en la sociedad en general y en las empresas en particular, a través de la organización de eventos relacionados con la transferencia de conocimiento (cursos, jornadas, mesas de transferencia...), así como atender a las demandas que pudieran surgir por parte de las empresas, entidades e investigadores de la UGR.

6. Asesorar a profesores y alumnos sobre la presentación y tramitación de solicitudes, los requisitos de las becas y contratos laborales con cargo a contratos, proyectos y convenios, y sobre los tipos de ayuda, presentación de solicitudes y los requisitos relativos a los planes propios de ayudas a la transferencia de investigación.

7. Elaborar certificados administrativos para el personal de la Universidad en el ámbito de la transferencia de conocimiento (contratos, convenios, proyectos...).

Relación de servicios que presta la OFPI:

1. Diseminación de información sobre las distintas convocatorias de proyectos internacionales (proyectos del VII Programa Marco de I+D y otros proyectos europeos, proyectos de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y otros proyectos internacionales).

2. Asesoramiento en las convocatorias de proyectos de investigación de ámbito internacional.

3. Asesoramiento y apoyo en la preparación de propuestas, fundamentalmente dentro del VII Programa Marco de I+D.

4. Gestión integral económica y administrativa de los proyectos del VII Programa Marco de I+D.

5. Elaboración de certificados y otros documentos relacionados con proyectos internacionales.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por OTRI y OFPI.

General:

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.

Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

Ley Orgánica 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.

Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Normativa específica de la OTRI:

- Ley 11/1986 de 20 de marzo, de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad (BOE núm. 73, de 26 de marzo de 1986).

- Orden de 16 de febrero de 1996 (BOE de 23 de febrero), del Ministerio de Educación y Ciencia, por la que se regula el registro de Oficinas de Transferencia de Resultados de Investigación.

- Ley Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento (Aprobada por el Decreto 86/2007, de 27 de marzo, por el que se aprueba el Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación (2007-2013)).

- Resolución del Rectorado de fecha 14 de abril de 1998 referente a modalidades y cuantía de la participación en los beneficios que obtenga la Universidad de la explotación o cesión de sus derechos sobre las invenciones realizadas por sus profesores, como consecuencia de su función de investigación en la Universidad.

Normativa específica de la OFPI:

- Convocatorias oficiales de la Comisión Europea, AECID y otros organismos.

- Decisión de la Comisión Europea, de 30 de diciembre de 2006, para el VII Programa Marco.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Una administración ágil en el procesamiento de solicitudes de información, certificados, informes, dietas, etc.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias de la OTRI y OFPI tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la OTRI y OFPI, 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 OTRI y OFPI, así como en su caso, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la OTRI u OFPI recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por la OTRI y OFPI.

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 del Rector, 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 y OFPI, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

OTRI:

Complejo Administrativo Triunfo, Pab.1. Cuesta del Hospicio s/n, 18071 Granada.

Dirección: Tlfno. +34 958 244 336. Subdirección: Tlfno. +34 958 246 309.

Gestión de contratos y convenios y Gestión de la I+D colaborativa: Tlfno. +34 958 240 887. Administración: Tlfno. +34 958 -244 336, 244 337. Fax 958 244 301.

Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud. Edificio BIC Granada. Avda. Innovación, 1, planta 1.ª. 18100, Armilla (Granada). Tlfno. +34 958 750 620. Fax 958 750 440. e-mail otri@ugr.es.

Web http: //otri.ugr.es.

OFPI:

Edificio Institucional Acera de San Ildefonso, 42, 18071, Granada (España).

Dirección: Tlfno. +34 958 24 0876 / 609 822 217.

Proyectos AECID: Tlfno. +34 958 -240 888, -204 030.

Proyectos europeos: Tlfno. +34 958 -248 024, -240 890, 240 888.

Administración: Tlfno. +34 958 -246279, -204030 Fax: +34 958 240886 e-mail ofpi@ugr.es.

Web http: http://ofpi.ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la OTRI y OFPI se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

OTRI:

- Complejo administrativo Triunfo: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 33, C.
- Parque tecnológico de Ciencias de la Salud: Línea Urbana 8 y Línea Metropolitana 158.

OFPI: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 33, C.

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 OTRI y OFPI 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. Incrementar en un 3% respecto al año anterior, el número de proyectos solicitados con respecto a los proyectos en preparación.

2. Asegurar que el 90 % de los primeros borradores de los contratos se tramitan en menos de 5 días laborables.

3. Asegurar que al menos el 7% de los asesoramientos realizados den como resultado la solicitud de una patente.

4. Asegurar la creación de un mínimo de seis Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) al año.

5. Organizar, al menos, tres eventos de divulgación al año en materia de EBCs (jornadas, mesas de transferencia...).

6. Atender, al menos, al 80% de las demandas tecnológicas recibidas al año en la OTRI.

7. Organizar un mínimo de seis eventos, jornadas o mesas de transferencia al año, en materia de divulgación de resultados de investigación y capacidades de los grupos de investigación de la UGR.

8. Emisión del 90% de los certificados (OTRI) en un tiempo no superior a una semana desde su solicitud.

La Oficina de Proyectos Internacionales se compromete a:

1. Publicar las convocatorias en la web de la OFPI y/o a través de notas informativas en un plazo máximo de ocho días hábiles, a contar desde su publicación en el Boletín Oficial (convocatorias oficiales) o desde que se tenga constancia en la OFPI (resto de convocatorias), agrupando la información para su difusión.

2. Organizar, al menos, dos jornadas al año para la diseminación de información sobre las distintas convocatorias de proyectos internacionales.

3. Asegurar que el 90% del personal seleccionado para proyectos internacionales firma su contrato en un periodo no superior a seis días hábiles desde que se comunica a la OFPI.

4. Elaborar el 90% de los certificados (OFPI) en un plazo de tiempo máximo de siete días hábiles desde su solicitud por 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 OTRI y

OFPI se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta OTRI:

1. Porcentaje de incremento con respecto al año anterior del número de proyectos solicitados con respecto a los proyectos en preparación.

2. Porcentaje de primeros borradores de los contratos tramitados en menos de cinco días.

3. Porcentaje de patentes nacionales solicitadas en relación al número de asesoramientos realizados.

4. Número de Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) creadas al año.

5. Número de eventos de divulgación organizados al año en materia de Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs).

6. Porcentaje de demandas tecnológicas atendidas respecto a las recibidas al año.

7. Número de eventos, jornadas o mesas de transferencia organizados al año.

8. Porcentaje de certificados emitidos en plazo (OTRI).

Y OFPI:

1. Porcentaje de convocatorias de proyectos internacionales publicadas en plazo.

2. Número de jornadas organizadas al año.

3. Porcentaje de contratos firmados en plazo.

4. Porcentaje de certificados elaborados en plazo (OFPI).

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 9,00 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación y la Oficina de Proyectos Internacionales a fecha 26 de Febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS. Alcance:

- Gestión de la contratación y convenios.
- Gestión de la propiedad industrial e intelectual.
- Creación de empresas basadas en el conocimiento.
- Gestión de proyectos de investigación colaborativa.
- Gestión de proyectos internacionales de investigación.
- 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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Oficina de Relaciones Internacionales a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Oficina de Relaciones Internacionales 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 Oficina de Relaciones Internacionales.

La Oficina de Relaciones Internacionales es un servicio que depende del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Oficina de Relaciones Internacionales.

La Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) 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, el Servicio de Relaciones Internacionales, 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 de Servicios.

La Oficina de Relaciones Internacionales 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 Oficina de Relaciones Internacionales.

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

- Página web del Vicerrectorado: http;//internacional.ugr.es, puedes rellenar el formulario de contacto en el apartado Contacto y Ubicación.
- Enviando su queja o sugerencia por correo electrónico: intlinfo@ugr.es, o por fax: (+34) 958 243 009.
- Rellenando la Hoja de sugerencias y quejas o mediante formato libre en el área de Información de la Oficina y depositándolo en el buzón situado en este área.
- Vía telefónica (+34) 958 249 030.
-Encuestas de satisfacción (disponibles en la oficina).
- Participando en las jornadas y seminarios que organiza la ORI.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

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

1. Dar información, comunicación, y promoción de los servicios que presta la Oficina de Relaciones Internacionales.

2. Realizar la gestión correspondiente de los programas de Movilidad Internacional en los que participa la UGR.

3. Prestar servicio de asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y promoción de convenios internacionales.

4. Promover la participación de la comunidad universitaria en proyectos internacionales de cooperación académica facilitando asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y justificación de los proyectos.

5. Potenciar la presencia internacional de la UGR mediante la participación en asociaciones y redes internacionales.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Oficina de Relaciones Internacionales.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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 14 de mayo de 2009.
- Lifelong Learning Erasmus University Charter 2007-2013.
- 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 14 de abril de 1997 y 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.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. La ORI vela por el cumplimiento de derechos y obligaciones reconocidos en las normas que regulan la movilidad internacional, especialmente los recogidos en el Reglamento de Movilidad Internacional de Estudiantes.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias de la Oficina de Relaciones Internacionales, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Oficina de Relaciones Internacionales, 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 Oficina de Relaciones Internacionales , 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales 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 Oficina de Relaciones Internacionales.

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 del Rector, 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 Relaciones Internacionales, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Complejo Administrativo Triunfo C/ Cuesta del Hospicio s/n, 18071, Granada. España.
Telf.: +34 958 249 030.
Fax: +34 958 243 009.
e-mail: intlinfo@ugr.es.
Web: http://internacional.ugr.es/

V.II. Formas de acceso y transporte.

1 A la Oficina de Relaciones Internacionales se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Parada «Gran Vía 3», y «Jardines del Triunfo»: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33, C, F.

Parada «Ancha de Capuchinos 2»: 8 y C.

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 Oficina de Relaciones Internacionales 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 el usuario/a, al menos cuatro al año.

3. Realizar Jornadas de recepción para estudiantes extranjeros, al menos dos anuales.

4. Realizar al menos dos Jornadas informativas anuales por centros para estudiantes de la UGR.

5. Gestionar online al menos un 80% de las plazas de movilidad de estudiantes de la UGR.

6. Publicar la convocatoria ordinaria* anual de movilidad de estudiantes con fines de estudios antes del 15 de diciembre de cada curso. *Convocatoria ordinaria anual: Erasmus y Programa Propio de Movilidad.

7. Publicar la primera adjudicación definitiva de plazas de la convocatoria ordinaria anual de movilidad de estudiantes con fines de estudios, del programa Erasmus y del Programa Propio, antes del 31 de enero, y finalizar el proceso de adjudicación de plazas vacantes antes del 31 de marzo de cada curso.

8. Realizar y publicar anualmente en nuestra web un calendario anual de convocatorias de movilidad antes del inicio del curso académico.

9. Publicar en nuestra web el 80% de las convocatorias ordinarias de proyectos internacionales, con anterioridad a 30 días hasta fin de plazo de presentación de solicitudes.

10. Realizar al menos dos jornadas de información anuales para solicitantes de proyectos.

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 Oficina de Relaciones Internacionales se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Oficina de Relaciones Internacionales:

1. Núms. boletines realizados y difundidos anualmente.

2. Núms. de guías/tutoriales realizados y publicados al año.

3. Número de jornadas de recepción de estudiantes realizadas anualmente.

4. Núm. de jornadas informativas para estudiantes realizadas anualmente.

5. Porcentaje de plazas de movilidad de estudiantes que se tramitan online.

6. Convocatoria ordinaria publicada antes del plazo establecido.

7. Resolución (primera adjudicación) publicada antes del plazo establecido.

8. Calendario publicado antes del plazo establecido.

9. % de convocatorias ordinarias de proyectos internacionales publicadas en plazo.

10. Núm. de jornadas informativas para solicitantes de proyectos 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:

- Erasmus OUT: solicitud de estudiantes, y descarga y subida de documentos firmados electrónicamente.
- Alegaciones a las listas provisionales (Estudiantes Erasmus y Programa Propio de Movilidad).
- Renuncias y valoración de penalización.
- Entrega de documentación de competencia lingüística.
- Entrega de la documentación de fin de estancia de movilidad internacional de estudiantes.
- Proyectos internacionales: Emisión de certificados de participación.
- Libre movilidad OUT: tramitación de las solicitudes y emisión de las credenciales firmadas electrónicamente.

Trámites on-line (desde acceso identificado):

- Solicitud y aceptación, reserva o renuncia a las plazas adjudicadas de estudiantes (Erasmus y Programa Propio de Movilidad).
- Solicitud Movilidad internacional del PAS UGR.
- Solicitud Movilidad internacional del PDI UGR. Programa Erasmus.
- Solicitud Movilidad del PAS internacional que viene a la UGR.
- Solicitud Estudiantes internacionales que vienen a la UGR (Erasmus, Intercambio y Libre Movilidad).

En la Web de la ORI puedes encontrar todos los impresos y formularios que necesites para tus trámites, además de diversas guías, tutoriales, 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 certificadota SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y residencias.
- La Oficina de Relaciones Internacionales 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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA DE POSGRADO
Y AULA PERMANENTE DE FORMACIÓN ABIERTA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta 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 Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta.

La Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta son Servicios que dependen del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta.

La Escuela 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, Expertos y Diplomas Propios 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 de Servicios.

La Escuela 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 Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Escuela 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 de Posgrado.

Podrán colaborar y participar a través de escritos dirigidos a la dirección postal del servicio, al correo electrónico de la Escuela de Posgrado (escuelaposgrado@ugr.es), a través del formulario de contacto/ buzón de sugerencias disponible en la página web: http://www.escuelaposgrado.es o por el fax a los números 958 248 901 (Sede Avda. de la Constitución) o 958 244 338 (Sede Real de Cartuja).

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://www.ugr.es/local/aulaperm o por el fax a los números 958 248 901 ó 958 246 633.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Escuela de Posgrado y al Aula Permanente de Formación Abierta le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Escuela de Posgrado:

- Informar al usuario 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 deposito 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 Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- 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 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Reglamento de Adaptación, Reconocimiento y Transferencia de créditos (aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 22 de junio de 2010).
- Acuerdo de 11 de marzo de 2011 de la Dirección General de Universidades, Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los Masteres Universitarios.
- Convenio de la Haya de 1961, sobre la eliminación del requisito de la legalización de documentos públicos extranjeros.
- Normas de permanencia para las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster de la Universidad de Granada (aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 29 de noviembre de 2010).
- Resoluciones del Rectorado de la Universidad de Granada por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula en los estudios universitarios de Programas Oficiales de Másteres y Doctorado.
- Normativa reguladora de las Enseñanzas Propias de la Universidad de Granada. Aprobada en Consejo de Gobierno del 13 de marzo de 2009.
- Resolución del Rectorado, de 30 de junio de 1995, por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula en Enseñanzas conducentes a títulos y diplomas de la Universidad de Granada.

Toda la normativa relativa a la gestión de los estudios de la Escuela 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 acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Disponer de una información actualizada de los plazos relativos a matrícula y las posibles incidencias.
9. Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
10. 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.
11. 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.
12. 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.

1. Respetar al personal que presta sus servicios / desempeña su trabajo.
2. Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias de la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta, 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 Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta.

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 del Rector, 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 de Posgrado y del Aula Permanente de Formación Abierta, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Escuela de Posgrado:

- Dirección:

Sede: Avda. de la Constitución 18. Edificio Elvira (pasaje bajo), 18071, Granada. (Másteres, Expertos y Diplomas Propios y Máster Oficial de Secundaria).

Sede: Real de Cartuja, 36-38, 18071, Granada (Másteres Oficiales y Doctorado).

- Teléfonos:

Sede Avda. de la Constitución: +34 958 248 900.

Sede Real de Cartuja: +34 958 241 513.

- Fax:

Sede Avda. de la Constitución: +34 958 248 901.

Sede Real de Cartuja: +34 958 244 338.

- Dirección de Internet: http://www.escuelaposgrado.es.
- Correo electrónico: escuelaposgrado@ugr.es.

Aula Permanente de Formación Abierta.

-Dirección: Avda. de la Constitución 18. Edificio Elvira (pasaje bajo), 18071, Granada.

El Aula Permanente también presta servicios en Motril, Guadix, Baza, Ceuta, Melilla y Órgiva donde tiene sus sedes provinciales.

- Teléfonos: +34 958 249 375/+34 958 246 200.
- Fax: +34 958 248 901.
- Dirección de Internet: http://www.ugr.es/local/aulaperm
- Correo electrónico: aulaperm@ugr.es

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Escuela 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 de Posgrado.

Sede: Avda. de la Constitución.

Jardines del Triunfo: Líneas núms.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F y C.

Avda. Constitución (Parada 2): Líneas núms.: 3, 4, 5, 6, 9, 11, 21, 23, 24, 33.

Plaza de San Isidro: Líneas núms.: 1, 7, 8, C, F, U.

Sede: Real de Cartuja.

Gran Vía 3 (Inst. Padre Suárez): Líneas núms.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 21, 23, 31, 32, 33, 35, C.

Avda. Constitución 1 (Jardines del Triunfo): Líneas núms.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 24, 33, C, F.
Ancha Capuchinos 2: Líneas núms.: 8, 35, C.
Hospital Real: Línea núm.: 31.
Real de Cartuja: Línea núm.: 35.
Ctra de Murcia: Línea núm.: 7.
Cartuja 1: Líneas núms.: 7, 8, C, U, F
Aula Permanente de Formación Abierta.
Jardines del Triunfo: Líneas núms.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F y C.
Avda. Constitución (Parada 2): Líneas núms.: 3, 4, 5, 6, 9, 11, 21, 23, 24, 33.
Plaza de San Isidro: Líneas núms.: 1, 7, 8, C, F, U.

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 Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:
Escuela de Posgrado se compromete a:
1. Tramitar los nombramientos y la documentación para la lectura y defensa de la tesis doctoral, así como comunicarlo al Secretario del Tribunal, una vez obtenido el visto bueno del Consejo Asesor de Doctorado, en el plazo máximo de 15 días en el 85% de los casos.
2. Entregar en el mismo día, en el 90% de los casos, los certificados provisionales de títulos solicitados presencialmente tras acreditar el pago en el servicio por los interesados, en su caso.
3. Tramitar la alteración de matricula de Másteres Oficiales, desde que se presenta la solicitud, como máximo en 15 días, en el 75% de los casos.
4. Poner a disposición de los interesados los Certificados Académicos oficiales, desde que lo solicitan, en un plazo máximo de 10 días, en el 80 % de los casos.
5. Gestionar las solicitudes de becas de Títulos Propios en un máximo de 20 días naturales en el 80% de los casos, tras la publicación de la lista definitiva de admitidos.
6. Remitir por correo postal del 90% de los títulos y diplomas propios disponibles en la Unidad en un plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud.
7. Revisar el 90% de los Proyectos de Diplomas para su posterior aprobación en un plazo máximo de 3 días laborables desde su entrada en el registro de la Unidad.
8. Revisar el 80% de los Proyectos de Enseñanzas Propias de Posgrado en un plazo máximo de 15 días laborables desde su entrada en el registro de la Unidad.
9. Tramitar las nóminas del profesorado en un plazo máximo de 20 días naturales 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 95% de los casos.
El Aula Permanente se compromete a:
10. Enviar el 95% de las becas concedidas por la Comisión de Becas (Vicerrectorado de Estudiantes) a Gestión Económica en un plazo máximo de 20 días.
11. Tramitar las nóminas del profesorado en un plazo máximo de 20 días naturales 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 95% de los casos.
12. Publicar el 90 % de los Programas de las Asignaturas en la página web del APFA antes del inicio del periodo de matriculación anual.
13. Publicar en el tablón de anuncios en un plazo máximo de 5 días, 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 Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta:
Escuela de Posgrado.
1. Porcentaje de tesis preparadas para el acto de defensa y comunicadas al Secretario del Tribunal de Tesis en plazo.
2. Porcentaje de certificados provisionales de títulos entregados en el mismo día.
3. Porcentaje de alteraciones de matricula 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 de Posgrado en plazo.
9. Porcentaje de nóminas tramitadas en plazo.
Aula Permanente de Formación Abierta
10. Porcentaje de becas enviadas en plazo.
11. Porcentaje de nóminas tramitadas en plazo.
12. Porcentaje de Programas de asignaturas publicadas web antes del inicio del periodo de matriculación anual.
13. Porcentaje de trabajos corregidos por el profesorado publicados en el tablón de anuncios 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 9,00 horas a 14,00 horas.
I.II. Otros datos de interés:
Toda la información relacionada con la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta esta disponible en las páginas web: http://www.escuelaposgrado.es, http://www.ugr.es/local/aulaperm.
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».
Desde el 11 de diciembre de 2009 la Escuela 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».
Atención al usuario Sede Avda. de la Constitución:
Información: 958 248 900 - 958 244 320.
- Al alumnado:
• Becas: 958 242 016.
• Matriculación, actas y recogida de títulos: 958 244 321 - 958 240 744.

- A la Dirección y Coordinación Académica:
• Presentación de Proyectos: 958 248 900-958 244 320.
• Estado matriculación, actas: 958 240 744-958 244 341.
• Información económica: 958 244 324-958 244 326 -958 242 072.
- Al Profesorado:
• Nóminas y Certificados de docencia: 958 244 325.
Atención al usuario Sede Real de Cartuja:
- Información, Registro y Certificados: 958 241 513.
- Matrículas, alteración, devolución de precios, traslados de expedientes y actas de doctorado: 958 24100- ext. 20183 - 20204 - 20192.
- Títulos de Máster y Actas: 958 24100- ext. 20203.
- Títulos de Doctor y planes de trabajo: 958 24100- ext. 20191.
- Matrículas y Másteres Erasmus Mundus: 958 24100- ext. 20192.
- Certificados de profesorado: 958 24100- ext. 20192.
- Tesis doctorales y movilidad de profesorado: 958 24100- ext 20180- 20392.
- Atención al profesorado – Doctorado: 958 241512

ANEXO XXIII

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (INFORMACIÓN GENERAL, REGISTRO GENERAL Y GESTIÓN DE TÍTULOS)

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a los usuarios tanto internos como externos, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada a las personas que a él acudan. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta sea aplicado y tenido en cuenta, por todas las personas que prestan servicios en el mismo.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos del 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 del 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 de Servicios.

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 el 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, titulos@ugr.es, informa@ugr.es.
- Mediante escrito presentado en el Registro General de la Universidad de Granada, Registros Auxiliares o en los lugares establecidos en el articulo 38 de la Ley 30/1992.
- A través del formulario de Quejas y Sugerencias del propio Servicio disponible en sus instalaciones y en el buzón digital de la pagina web del SAG: http://www.ugr.es/~ofiinfo/buzon.php.
- 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:

1. Atender las demandas de información general sobre la Universidad que se reciban de forma presencial, telefónica y telemática.
2. Gestionar, elaborar y difundir Información General de interés para toda la Comunidad Universitaria.
3. 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:

4. Recepcionar y expedir recibos de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos administrativos de esta Universidad.
5. Remitir las solicitudes, escritos y comunicaciones, a sus destinatarios, de acuerdo en lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
6. Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaria General.
7. 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.
8. Dirigir, gestionar, supervisar y coordinar los registros auxiliares de la Universidad de Granada.
9. Acreditar la obtención del certificado de identidad de persona física (firma electrónica).
10. Cursar para el PAS de Servicios Centrales y PDI miembro del equipo de gobierno sus solicitudes del carné universitario inteligente (CUI).
11. Insertar el certificado digital (firma electrónica) en el carné universitario inteligente (CUI) a cualquier miembro de la comunidad universitaria.

Área de Títulos:

12. Gestionar, tramitar y expedir Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional.
13. Gestionar diplomas y títulos propios que emite la Universidad de Granada y de las certificaciones de aptitud pedagógica.
14. Tramitar y emitir las credenciales de homologación de los títulos extranjeros de posgrado.

15. Expedir el Suplemento Europeo al Título de las titulaciones antiguas.

16. Tramitar y expedir las certificaciones sustitutorias (pretítulos) de los Títulos Oficiales que reunan los requisitos legales.

17. Tramitar y expedir los Títulos de Bachiller Técnico Elemental y Bachiller Superior del plan anterior a la Ley de 1970.

18. Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaria General.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

Registro

- Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.
- Comunicación de la Comisión, de 25 de abril de 2006, «Plan de acción sobre administración electrónica 2010: acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos».
- Ley11/2007, 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.

Títulos

- 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).
- Normativa de la Universidad de Granada mediante la que se establece el procedimiento para la homologación al Título de Doctor de Títulos extranjeros que se correspondan con dicho nivel de enseñanzas, aprobada por la Comisión de Doctorado con fecha 24 de enero de 2007.
- 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 Master 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.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios/as 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, 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.
8. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
9. 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.
10. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
11. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I Sugerencias y quejas.

1. Los usuarios/as del 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.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de 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 el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada, así como, a través los Registros General Central y Auxiliares 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del 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 personaliza, en el plazo previsto por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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. Cuesta 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.

- Sección de títulos.

Edificio Santa Lucía-Sótano. C/ Santa Lucía, 8, 18071, Granada.
Teléfonos: 958 249 089/958 243 024. Fax: 958 240 562.
Página web: http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag.
Mail: titulos@ugr.es.

- Registro General Central 001.

Hospital Real. Patio de la Capilla. Cuesta del Hospicio, s/n, 18070, Granada.
Tlf: 958 243 029/958 244 265/ Fax: 958 243 066.
Página web: http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag.
Mail. registrogeneral@ugr.es.

REGISTROS AUXILIARES

Facultad de Filosofía y Letras 002.
Campus Universitario de Cartuja.
18071 Granada.
Tlf: 958 243 567. Fax: 958 242 851.
Mail: registrofilosofia@ugr.es.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales 003.
Campus Universitario de Cartuja.
18071, Granada.
Tlf: 958 249 423. Fax: 958 243 729.
Mail: registroempresariales@ugr.es.

Facultad de Ciencias Políticas y Sociología 004.
Campus Universitario Centro. Rector López Argüeta, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 244 190. Fax: 958 244 119.
Mail: registropoliticas@ugr.es.

Facultad de Derecho 005.
Campus Universitario Centro. Plaza de la Universidad, 1.
18071, Granada.
Tlf: 958 243 445. Fax: 958 243 489.
Mail: registroderecho@ugr.es.

Facultad de Ciencias 006.
Campus Universitario de Fuentenueva, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 244 154. Fax: 958 246 387.
Mail: registrociencias@ugr.es.

E.T.S. Ingenierías de Informática y Telecomunicaciones 007.
Campus Universitario de Aynadamar. Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 241 010. Fax: 958 242 801.
Mail: registroinformatica@ugr.es.

Campus Universitario de Melilla 008.
Campus Universitario de Melilla. Alfonso XII, s/n.
52071, Melilla.
Tlf: 952 698 715. Fax: 952 691 170.
Mail: registromelilla@ugr.es.

Campus Universitario de Ceuta 009.
Campus Universitario de Ceuta. El Greco, 10.
51002, Ceuta.
Tlf: 956 526 104. Fax: 956 526 117.
Mail: registroceuta@ugr.es.

Facultad de Psicología 010.
Campus Universitario de Cartuja, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 243 773. Fax: 958 243 774.
Mail: registropsicologia@ugr.es.

E.T.S de Arquitectura 011.
Campus Universitario de Aynadamar. Autopista de Badajoz, 38.
18071, Granada.
Tlf: 958 244 345. Fax: 958 246 115.
Mail: registroarquitectura@ugr.es.

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte 012.
Campus Universitario de Cartuja. Carretera de Alfacar, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 244 353. Fax: 958 249 428.
Mail: registroactividadfisica@ugr.es.

Facultad de Odontología 013.
Campus Universitario de Cartuja.
18071, Granada.
Tlf: 958 243 812. Fax: 958 243 795.
Mail: registroodontologia@ugr.es.

Facultad de Ciencias del Trabajo 014.
Campus Universitario Centro. Rector López Argüeta, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 244 395. Fax: 958 244 397.
Mail: registrotrabajo@ugr.es.

Facultad de Traducción e Interpretación 016.
Campus Universitario Centro. Puentezuelas, 55.
18071, Granada.
Tlf: 958 243 469. Fax: 958 243 468.
Mail: registrotraduccion@ugr.es.

Facultad de Comunicación y Documentación 018.
Campus Universitario Cartuja. Colegio Máximo.
18071, Granada.
Tlf: 958 246 252. Fax: 958 243 945.
Mail: registrocomunicacion@ugr.es.

Facultad de Bellas Artes 019.
Campus Universitario de Aynadamar. Avda. de Andalucía, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 243 819. Fax: 958 242 975.
Mail: registrobellasartes@ugr.es.

Facultad de Ciencias de la Educación 021.
Campus Universitario de Cartuja.
18071, Granada.
Tlf: 958 242 944. Fax: 958 242 946.
Mail: registroeducacion@ugr.es.

Facultad de Farmacia 023.
Campus Universitario de Cartuja.
18071, Granada.
Tlf: 958 243 921. Fax: 958 246 241.
Mail: registrofarmacia@ugr.es.

Facultad de Medicina 024.
Campus Universitario Centro. Avda. de Madrid, 11.
18071, Granada.
Tlf: 958 243 505. Fax: 958 291 834.
Mail: registromedicina@ugr.es.

Facultad de Trabajo Social 025.
Campus Universitario Centro. Rector López Argüeta, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 243 096. Fax: 958 243 076.
Mail: resgistrotrabajosocial@ugr.es.

E.T.S. Ingeniería de la Edificación 026.
Campus Universitario de Fuentenueva. Severo Ochoa, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 243 106. Fax: 958 243 104.
Mail: registroarquitecturatecnica@ugr.es.

Facultad de Ciencias de la Salud 027.
Campus Universitario Centro. Avda. de Madrid, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 243 501. Fax: 958 248 904.
Mail. registrosalud@ugr.es.

E.T.S. Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos 028.
Campus Universitario de Fuentenueva. Severo Ochoa, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 249 466. Fax: 958 244 148.
Mail: registropolitecnico@ugr.es.

Centro de Investigación Biomédica 029.
Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud. Avda. del Conocimiento, s/n.
Armilla, Granada.
Tlf: 958 241 000. Ext.: 20106 Fax: 958 811 932.
Mail: registrocibm@ugr.es.

Registro Relaciones Internacionales 030.
Campus Universitario Centro. Complejo Administrativo Triunfo. Cuesta del Hospicio, s/n.
18071, Granada.
Tlf: 958 249 030. Fax: 958 243 009.
Mail: registrorrii@ugr.es.

Registro Electrónico 999.
Virtual.
Tlf: 958 243 029/244 265. Fax: 958 243 066.
Mail: registrogeneral@ugr.es.

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:
1. Autobúses urbanos números: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C. Parada de autobús 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 el 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 95% de los correos solicitando información en un plazo máximo de tres días hábiles.
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%.
5. Remitir a los Centros los Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 6 días hábiles 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 hábiles desde la entrada del expediente en el SAG (Sección de Títulos).
7. Remitir a la Escuela de Posgrado los Títulos propios de la UGR en un plazo medio de 15 días hábiles desde su entrada en el SAG (Sección de Títulos).
8. Remitir a los Centros los Suplementos Europeo al Título en un plazo medio de 10 días hábiles desde su fecha de expedición en el Servicio de Asuntos Generales (Sección 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 el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada:
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 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 en el SAG (Sección de Títulos).

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».

ANEXO XXIV

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, CALIDAD Y PLANES DE ESTUDIOS

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios 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 Evaluación, Calidad y Planes de Estudios.

El Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios depende del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, del Secretariado de Planes de Estudios del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado y del Secretariado de Innovación Docente del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

I.II. Misión de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios

El servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios tiene como misión promover una cultura de calidad en la docencia y la gestión, impulsar actividades innovadoras y desarrollar la gestión de los planes de estudios asumiendo las responsabilidades y objetivos propuestos por nuestra Universidad.

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

El Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios 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 el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios.

Las personas usuarias del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, 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 al Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio a la dirección: Complejo Administrativo Triunfo, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.

- A través de los correos electrónicos: vicalidadevaluacion@ugr.es, vicalidadformacion@ugr.es, vicalidadservicios@ugr.es, vicalidadmejora@ugr.es, vicinnova@ugr.es, vicegp@ugr.es.

- Por escrito presentado en el Registro General de la Universidad de Granada o en los lugares establecidos en el articulo 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/contactar y http://innovaciondocente.ugr.es/pages/contacto.

- 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.

Al Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

• Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad:

- Expedir certificaciones y títulos del Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP).

- Gestionar la evaluación de la actividad docente del profesorado.

- Gestionar los planes de mejora de las titulaciones.

- Gestionar los Proyectos de Estudios y Análisis correspondientes a la UGR.

- Organizar la convocatoria anual de Premios de Excelencia Docente.

- Gestionar los programas de iniciación a la docencia universitaria, de formación permanente y de ayudas a la formación del 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.

- Asesorar técnicamente en materia de calidad.

- Gestionar la evaluación y mejora de los servicios de la Universidad de Granada.

Secretariado de Innovación Docente:

- Gestionar los Proyectos de Innovación Docente.

Secretariado de Planes de Estudio:

- Gestionar la elaboración, modificación y seguimiento de los planes de estudio de los títulos de Grado.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

- Ley Orgánica 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.

- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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.

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio de 2010.

- Guía para la elaboración de propuestas de Planes de Estudios de títulos oficiales de Grado.

- Normativa para la elaboración de propuestas de modificación de planes de estudios de títulos oficiales de grado y master.

- Reglamento sobre reconocimiento de créditos por actividades universitarias por el que se desarrolla el Reglamento sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en 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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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.

1. Las personas usuarias del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, 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 el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios.

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 del Rector, 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 Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad:
Complejo Administrativo Triunfo, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.
Fax: 958 244 335.
Teléfono: 958 248 491.
Páginas de Internet y correos electrónicos:
http://calidad.ugr.es.
serviciocalidad@ugr.es.

- Secretariado de Innovación Docente:
Complejo Administrativo Triunfo, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.
Fax: 958 244 335.
Teléfonos: 958 241 000 (ext. 20467 y 20468).
Páginas de Internet y correos electrónicos:
http://innovaciondocente.ugr.es.
vicinnova@ugr.es.

- Secretariado de Planes de Estudio:
Hospital Real, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.
Teléfonos: 958 241 992/958 240 617.
Páginas de Internet y correos electrónicos:
http://vicengp.ugr.es.
vicengp@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.
1. Al Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:
1, 3, 6, 21, 23, 33, 121, 4, 7, 8 y 9 (paradas de Gran Vía 3 y Constitución 1).

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 el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios 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 su 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 cinco días laborables desde la aprobación por el Consejo de Gobierno.
4. Enviar un mensaje a la Comunidad Universitaria y Publicar en la Página web la Convocatoria del Programa de Estudios y Análisis del Ministerio de Educación en un plazo máximo de 5 días laborables desde la publicación en el BOE.
5. Confeccionar un calendario semestral de auditorías externas con al menos un mes de antelación al inicio de cada semestre.
6. Tener disponibles en el 100% de las jornadas con plazo de inscripción los certificados de asistencia el día de finalización de las mismas.

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 el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios:
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. Número de días laborables transcurridos desde la resolución hasta el envío del mensaje a la Comunidad Universitaria y la publicación en la web.
5. Porcentaje de calendarios de auditorías confeccionados en plazo.
6. Porcentaje de jornadas con certificados disponibles el mismo día de su celebración.

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/~vicalidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso.
- Programa de adaptación de las enseñanzas al EEES http://vicengp.ugr.es/pages/experiencias/convocatoria.
- Gestión económica de los proyectos de innovación docente http://serin.ugr.es/unidad_innovacion_docente/gestion/gestion.php.
- Envío de la memoria de finalización de proyectos de innovación docente http://serin.ugr.es/unidad_innovacion_docente/gestion/gestion.php.
- Inscripción en las Jornadas de Innovación Docente a efectos de realizar la presentación pública de un proyecto terminado http://serin.ugr.es/unidad_innovacion_docente/gestion/gestion.php.
- Presentación de solicitudes al Programa de Innovación y Buenas Prácticas Docentes http://serin.ugr.es/unidad_innovacion_docente/solicitud_new/login.php.
- Programa de ayudas para la formación del profesorado http://serin.ugr.es/secretariado_formacion_calidad/ayudas_formacion/index.php.
- Premios de Excelencia docente
- http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/mejora_docencia
- Inscripción en acciones formativas del profesorado http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/form_apoyo_calidad/index.
- Consulta de acciones formativas realizadas por las personas usuarias desde enero de 2008.
http://serin.ugr.es/secretariado_formacion_calidad/formacion_profesorado.

Certificado UNE EN ISO 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».

ANEXO XXV

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE COMEDORES UNIVERSITARIOS

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Comedores Universitarios.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Comedores Universitarios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el 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 del Servicio de Comedores Universitarios.

El Servicio de Comedores Universitarios es un Servicio que depende de la Gerencia de la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Servicio de Comedores Universitarios.

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 de Servicios.

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 el Servicio de Comedores Universitarios.

Las personas usuarias de los servicios que presta el 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:

1. Servicio ordinario de comedor en cada uno de sus centros.
2. Servicio de comida para llevar.
3. Servicio de comidas para llevar para colectivos específicos (vegetarianos).
4. Información general a los usuarios en todo lo referente al servicio.
5. Realización de carnés de becarios de comedor (becas propias).
6. Apoyo logístico a Servicios, Centros y Departamentos de la UGR que organicen eventos con servicio de catering.
7. Servicio extraordinario de comida los sábados.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Servicio de Comedores Universitarios.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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 Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. Conocer los diferentes menús con la antelación suficiente.

9. 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:

1. Respetar las normas de funcionamiento internas del Servicio.

2. Respetar el orden de las colas.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Servicio de Comedores Universitarios, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Comedores Universitarios 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 el Servicio de Comedores Universitarios, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del Servicio de Comedores Universitarios recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por el Servicio de Comedores Universitarios.

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 del Rector, 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. Tlf: 958 243 141-958 244 118.

Comedor Carlos V: C/ Doctor Salvatierra, s/n. Campus Universitario de Cartuja, 18071, Granada. Tlf.: 958 240 680-958 240 681.

Comedor Isabel la Católica: C/ Rector López Argüeta, núm. 8, 18071, Granada. Tlf: 958 242 034.

Comedor Campus Aynadamar: C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n, 18071, Granada. Tlf.: 958 240 846.

Página web: http://www.ugr.es/~scu/ Correo electrónico: scu@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Servicio de Comedores Universitarios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Comedor de Fuentenueva: Líneas 5 y U.

Comedor Carlos V: Líneas 8, 20, 20D, C y U.

Comedor Isabel la Católica: Líneas 5 y U.

Comedor Campus Aynadamar: Líneas 6, 9 y 22.

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 el Servicio de Comedores Universitarios recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar mensualmente controles higiénicos - sanitarios y garantizar que el 100% cumplan los límites referenciados.

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 tres días hábiles 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 el Servicio de Comedores Universitarios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Comedores Universitarios:

1. Porcentaje de controles sanitarios que cumplen los límites referenciados.

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 (comedores Fuentenueva y Isabel la Católica).

I.II. Otros datos de interés:

Para tener acceso a los comedores universitarios es imprescindible pertenecer a 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.

- Carné del Aula de Mayores.

- Carta de pago de matricula 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 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».

ANEXO XXVI

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Funcional 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 Funcional Centro de Actividades Deportivas.

El Centro de Actividades Deportivas es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Deporte en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas.

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 de Servicios.

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 Funcional Centro de Actividades Deportivas.

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:

1. Organizar y desarrollar cursos y actividades deportivas dirigidos a la Comunidad Universitaria en general, y en particular a toda la sociedad.

2. Organizar, desarrollar y participar en competiciones deportivas.

3. Promover y gestionar el uso individual y colectivo de las instalaciones deportivas del CAD.

4. 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 Funcional Centro de Actividades Deportivas.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

- Ley Orgánica 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.

- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte (BOE núm. 249, de 17.10.1990).

- R.D. 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 le 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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

1. 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.
2. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
3. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
4. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
5. Obtener una orientación positiva.
6. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
7. Disponer de las instalaciones deportivas en buenas condiciones de mantenimiento y de seguridad, con ofertas suficientemente variadas.
8. Mantener las instalaciones en las mejores condiciones higiénico-sanitarias.
9. Obtener créditos ECTS por la participación en actividades deportivas universitarias, de acuerdo con la normativa vigente.
10. A expresar su opinión y propuestas de mejora mediante los mecanismos establecidos por el CAD.
11. Tener a su disposición hojas de quejas, sugerencias o reclamaciones.
12. Respetar la confidencialidad de los datos y las opiniones de las personas.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias de la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas , 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 Funcional Centro de Actividades Deportivas, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la Unidad Funcional del Centro de Actividades Deportivas recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas.

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 del Rector, 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. Fax: 958 243 143.

Complejo deportivo de Cartuja Ctra. de Alfacar, s/n, 18071, Granada, Tlf. y Fax: 958 242 892.

Pag web: http://cadugr.es/.

Correo electrónico: deporweb@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. 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: 5 y U (Parada Fuente-Nueva) 10 y 21 (Parada Camino de Ronda 8).

Campus de Cartuja Líneas: 8,C y U (Parada Colegio Loyola).

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 Funcional Centro de Actividades Deportivas 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 31 de julio de cada año.
2. Disponibilidad de realizar la matricula 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: Biodanza, Yoga, Tachi, Meditación, Estreching...

4. Organizar anualmente competiciones en las que puedan participar distintos tipos de usuarios, realizando al menos 5 competiciones anuales.

5. Disponibilidad de reserva on-line de al menos el 80% de las pistas deportivas del CAD.

6. Establecer una red de información en el 100% de los centros para potenciar las actividades del CAD.

7. 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 Funcional Centro de Actividades Deportivas se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas:

1. Cumplimiento de la fecha establecida para la publicación de la planificación anual de actividades deportivas.

2. Porcentaje de cursos con disponibilidad de matricula 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 pistas deportivas con disponibilidad de reserva on-line.

6. Porcentaje de centros en lo que se suministra información.

7. Número de noticias publicadas al mes.

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 horas/15,00 a 20,00 horas.

Oficina Cartuja: Lunes a viernes 9,00 a 14,00 horas.

Instalaciones: Lunes a sábado: 9,00 a 23,00 horas. Domingos y festivos: 9,00 a 14,00 horas.

Piscina:

Temporada Invierno: Lunes a viernes 8,00 a 22,00 horas. Sábados: 09,00 a 18,30h.

Temporada Verano: Lunes a viernes 9,00 a 22,00 horas. Sábados, Domingos y festivos: 10,30 a 20,30 horas.

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 las cuales 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».

• 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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE LA UNIDAD FUNCIONAL EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional Extensión Universitaria de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Unidad Funcional Extensión Universitaria.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Funcional Extensión Universitaria a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Funcional 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 Funcional Extensión Universitaria.

Extensión Universitaria es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Deporte.

I.II. Misión de la Unidad Funcional Extensión Universitaria.

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 de Servicios.

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 Funcional Extensión Universitaria.

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 del Secretariado: http://univex.ugr.es.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Unidad Funcional Extensión Universitaria le corresponden las siguientes funciones, distribuídas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. 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.

2. Difundir actividades culturales.

3. Colaborar y/o coproducir ciclos, conferencias, seminarios y representaciones teatrales.

4. Incentivar la creatividad artística y colaborar con Teatros locales y otras Instituciones.

5. 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.

6. 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 Funcional Extensión Universitaria.

General:
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias:

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. Tener acceso a la promoción y tutela de la cultura.

9. Ser informados de los requisitos y condiciones para participar en las actividades promovidas por el Secretariado.

10. Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias en todas las infraestructuras culturales al servicio del usuario/a.

11. Acceder sin discriminación de sexo, raza, religión y opinión a las instalaciones y servicios del Secretariado.

12. Formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

13. Tener garantizada la confidencialidad y privacidad de los datos personales según la legislación vigente.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias:

1. Mantener el debido respeto a los conferenciantes que participan en las actividades así como al personal administrativo que lleva a cabo su organización.

2. Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias de la Unidad Funcional Extensión Universitaria, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Unidad Funcional Extensión Universitaria, 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 Funcional Extensión Universitaria , 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la Unidad Funcional Extensión Universitaria recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por la Unidad Funcional Extensión Universitaria.

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 del Rector, 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 Oficios, 14, Universidad de Granada, 18071, Granada.

Teléfono: (+34) 958 243 484. Fax: (+34) 958 290 263.

Dirección de Internet: http://univex.ugr.es/.

Correo electrónico: extensioncultural@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1 A la Unidad Funcional Extensión Universitaria se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Gran Vía 1: Líneas núms.: 35, 34, 33, 32, 31, 30, 23, 21, 11, 9, 8, 7, 6, 4, 3, 1, C.

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 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 cinco 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 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 horas a 14,00 horas 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".

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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DE LA EDITORIAL
DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Editorial de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Editorial de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Editorial de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Editorial de la 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 Editorial de la Universidad de Granada.

La Editorial de la Universidad de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Editorial 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 de Servicios

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 Editorial 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:
1. 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.
2. Difusión, distribución y comercialización de las publicaciones.
3. Gestión y mantenimiento de ventas a través de internet.
4. Gestión de los derechos de explotación de nuestras publicaciones.
5. Gestión del intercambio científico con otras Universidades y entidades dedicadas a la investigación y la docencia.
6. Elaboración de catálogos generales y boletines de novedades de la Editorial en formato impreso, electrónico y on-line.
7. 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.
8. 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 Editorial de la Universidad de Granada
Los servicios prestados y las actividades realizadas por la Editorial de la Universidad de Granada (EUG) vienen regulados por:

General:
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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 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 de los usuarios y usuarias de los servicios.
III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.
De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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 la Editorial de la Universidad de Granada 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 que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Conocer y consultar el Catálogo del Fondo Editorial, así como las formas y modos de obtener los libros publicados por la Editorial.
9. 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.
10. Recibir información sobre las posibilidades de publicación.
11. Recibir información sobre aspectos relativos a la presentación de originales.
12. Tener garantía del anonimato en el proceso de evaluación de la publicación.
13. Recibir información sobre el contrato de edición.
14. Respeto a la confidencialidad de los datos y de los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.
15. Conocer la situación de las ventas de sus publicaciones.
16. 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.
17. 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.

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

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Editorial 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 Editorial 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la Editorial 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 Editorial de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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: direccioneug@ugr.es.
- Dirección de Internet: http://www.editorialugr.com.
- 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.

1 A la Editorial de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: Campus Cartuja (Parada Psicología): Línea 8, C, U, 20, 20D.

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

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

1. Elaboración y envío al autor/es y/o coeditor/es del 80% de los presupuestos de edición en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la confirmación de su aprobación 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 cinco días desde el alta de la publicación.

3. A que el 90% de los pedidos realizados tanto por la página web como por las distribuidoras en un plazo máximo de tres días hábiles, excluyendo periodos vacacionales.

4. Elaboración y remisión a los autores del 90% certificados de publicación en un plazo máximo de 4 días hábiles.

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 cinco días (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 grado obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Editorial de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Editorial de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de presupuestos de edición enviados al autor/es y/o coeditor/es en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la confirmación de su aprobación para la publicación.

2. Porcentaje de novedades actualizadas en las Plataformas de difusión en un plazo máximo de cinco días.

3. Porcentaje de pedidos, realizados tanto por la página web como por las distribuidoras, servidos en un plazo máximo de tres días hábiles, excluyendo periodos vacacionales.

4. Porcentaje de Certificados de publicación enviados en el plazo de cuatro días hábiles.

5. Porcentaje de envíos de ejemplares correspondientes al autor/es y/o coeditor/es servidos en un plazo máximo de cinco días (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 9,00 horas a 14,00 horas.

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 periodo 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».

ANEXO XXIX

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE LA UNIDAD FUNCIONAL
DE PREVENCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Funcional de Prevención de la 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 Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

La Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada depende de la Delegación de Calidad Ambiental y Bienestar.

I.II. Misión de 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 y vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras, contribuyendo a crear entornos de trabajo, seguros, saludables y respetuosos con el medioambiente.

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

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 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://vcabd.ugr.es.
- A través de la página web http://www.ugr.es/~ufp.
- 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 de Prevención de Riesgos Laborales:

1. Gestión de la prevención de riesgos laborales en la Universidad de la Granada.
2. Formación e información en materia de prevención de riesgos laborales.
3. Dotación de equipos de protección individual.
4. Vigilancia de la salud, asistencia sanitaria y fisioterapia.
5. Programa de vacunaciones.

Servicio de Protección Radiológica:

6. Gestión de la protección radiológica.
7. Vigilancia del cumplimiento de las normas de Protección radiológica en las Instalaciones Radiactivas de la Universidad de Granada.
8. Gestión de Residuos radiactivos y fuentes huérfanas.
9. Formación en protección Radiológica del personal de operación.
10. Supervisión de la vigilancia dosimétrica de los trabajadores profesionalmente expuestos a radiaciones ionizantes de la UGR.

Unidad de Calidad Ambiental:

11. Gestión de los aspectos ambientales de las actividades que se desarrollan en la Universidad de Granada.
12. Supervisión de la retirada de residuos urbanos y peligrosos de naturaleza química y biosanitaria.
13. Formar, informar, asesorar y sensibilizar a la comunidad universitaria en materia ambiental.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

Normativa General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Boletín Oficial núm. 0 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
- LO 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 de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Recibir copia de los documentos contenidos en sus tramitaciones con esta Unidad.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias de la 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.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la 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 Funcional de Prevención 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la 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 Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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:

Avda. del Hospicio, s/n, 18071, Granada, Teléfonos y fax respectivamente:

- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales: 958 243 069; 958 243 034.
- Servicio de Protección Radiológica: 958 240 988; 958 243 034.
- Unidad de Calidad Ambiental: 958 248 385; 958 241 945.

Página web: http://vcabd.ugr.es.

Los formatos necesarios para realizar ciertos trámites con la Unidad se encuentran en las siguientes páginas web:

- http://www.ugr.es/~ufp.
- http://vcabd.ugr.es.

Correos electrónicos:

- Unidad Funcional Prevención: ufp@ugr.es.
- Servicio de Protección de Riesgos Laborales: sprl@ugr.es.
- Servicio de Protección Radiológica: spr@ugr.es.
- Unidad de Calidad Ambiental: uca@ugr.es.

La documentación del Sistema de Gestión Ambiental, así como del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales 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.

1. 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:

- Parada Gran Vía 3 (Instituto Padre Suárez): 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33 y C.
- Parada Avda. Constitución 1 (Jardines del Triunfo): 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33, C y F.
- Parada Ancha de Capuchinos 2 (Esq. Hospital Real): 8 y C.

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 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 los usuarios y autorizados por el personal sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, en menos de cuatro días.

4. Administrar el 85% de las solicitudes de vacunación debidas a riesgos laborales y autorizadas por el personal sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, como máximo tras siete días desde su autorización por el personal sanitario.

5. Garantizar la optimización de las mejoras propuestas desde el Servicio de Protección Radiológica, mediante la realización de auditorías internas anuales al 100% de las Instalaciones Radiactivas de la Universidad de Granada.

6. Realizar cuatro actividades de formación y sensibilización en materia ambiental a la Comunidad Universitaria.

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) en un plazo no superior a tres días hábiles.

8. Investigar el 100% de los incidentes/accidentes/Enfermedades profesionales notificados al SPRL.

9. Iniciar el proceso de asesoramiento en prevención de riesgos psicosociales (estrés, acoso, burnout) al 85% del personal de la UGR que lo solicite antes de siete días.

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 Funcional de Prevención de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada:

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 ha realizado informes de seguimiento mediante auditorías internas anuales.

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 investigados.

9. Porcentaje de procesos de asesoramiento en prevención de riesgos psicosociales iniciados antes de siete 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 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 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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Ordenación Académica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Ordenación Académica Ordenación Académica.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Ordenación Académica a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Ordenación Académica 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 del Servicio de Ordenación Académica.

El Servicio de Ordenación Académica es un Servicio que depende de Vicerrectorado de Ordenación Académica y de Profesorado en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de Ordenación del Servicio de Ordenación Académica.

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 de Servicios.

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 el Servicio de Ordenación Académica.

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.
- Teléfono: 958 241 000. Ext. 31214.
- 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:

1. Elaborar y gestionar el Plan Anual de Ordenación Docente.

2. Tramitar y gestionar la resolución de las solicitudes de permisos y licencias, certificados de servicios docentes, cambios de área y contrataciones del profesorado universitario.

3. Elaborar estadísticas vinculadas con la ordenación académica de la Universidad de Granada.

4. Gestionar los trámites administrativos del proceso de automatrícula de grado a través de Internet.

5. Tramitar las solicitudes del programa de Apoyo a la Docencia Práctica.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Ordenación Académica.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

http://academica.ugr.es/pages/normativa/normativa.

- Planes de estudio de todas las titulaciones de Grado.
- Plan Anual de Ordenación Docente.
- Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos (Aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada de 4 de marzo de 1996, modificado por la Junta de Gobierno de 14 de abril de 2007 y la Junta de Gobierno de 5 de febrero de 2001).
- Reglamento regulador de la Libre Configuración en la Universidad de Granada (Aprobado por la Junta de Gobierno de la UGR de 4 de marzo de 1996).
- Normativa de la Planificación Docente y de la Organización de Exámenes (Aprobada por Junta de Gobierno de 30 de Junio de 1997).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de mayo de 2002 sobre criterios para la adjudicación de plazas en el proceso de automatrícula.
- Resolución del Rectorado de la UGR por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula del curso académico correspondiente.
- R.D. 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).
- R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se estable el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional (BOE núm. 224, de 18 de septiembre de 2003).
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (BOE núm. 112, de 11 de mayo de 1989).
- Disposición Adicional Cuarta de la Ley 4/1990, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 1990 (sobre estadísticas de cumplimentación obligatoria) (BOE núm. 156, de 30 de junio de 1990).
- 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.
- R.D. 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Reglamento sobre reconocimiento de créditos por actividades universitarias, que desarrolla el Reglamento sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Granada, aprobado por el Consejo de Gobierno el 22 de junio de 2010 (aprobado en sesión de Consejo de Gobierno de 29 de noviembre de 2010).
- Reglamento de Adaptación, Reconocimiento y Transferencia de créditos (aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 22 de junio de 2010).
- Modificación del artículo 7 del Reglamento sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Granada (aprobada en sesión de Consejo de Gobierno de 21 de octubre de 2010).
- Normas de permanencia para las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster de la Universidad de Granada (aprobadas en sesión de Consejo de Gobierno de 29 de noviembre de 2010).

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Servicio de Ordenación Académica, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Ordenación Académica, 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 el servicio de Ordenación Académica, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del Servicio de Ordenación Académica y recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por el Servicio de Ordenación Académica.

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 del Rector, 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: 958 241 000. Ext. 31214 Fax: 958 243 068.

Correo-e: vicorac@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:

Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, 34, F, C parada Constitución 1 Línea U, parada Pza. San Isidro.

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 Ordenación Académica recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Poner a disposición de Centros y Departamentos, a través de la aplicación informática el Plan Anual de Ordenación Docente en un plazo no superior a 30 días desde la aprobación por Consejo de Gobierno.

2. Realizar el 90% de los certificados de docencia solicitados en un plazo inferior a cinco días.

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 cinco días hábiles desde su aprobación.

6. Realizar el 100% de las modificaciones de docencia solicitadas por los departamentos en un plazo no superior a cinco días hábiles 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 el Servicio de Ordenación Académica se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Ordenación Académica:

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».

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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE RESIDENCIAS DE INVITADOS Y COLEGIO MAYOR

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, las Residencias de Invitados y Colegio Mayor adoptarán 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 las Residencias de Invitados y Colegio Mayor.

Las Residencias de Invitados y Colegio Mayor es una Unidad Funcional que depende de la Gerencia de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor.

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 de Servicios.

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 las Residencias de Invitados y Colegio Mayor.

Las personas usuarias de los servicios que presta las Residencias de Invitados y Colegio, 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.

- 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.

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. Gestionar 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 Residencias de Invitados y Colegio Mayor.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

- Ley Orgánica 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.

- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Normas de Ejecución Presupuestaria de la UGR. aprobado anualmente.

- Catálogo de precios públicos aprobado anualmente

- 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 mayor de 1987 (BOE de 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.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. 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.

1. Respetar las normas de régimen interno de los Centros donde se alojan.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor tienen reconocido su derecho a formular su-

gerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con las Residencias de Invitados y Colegio Mayor, 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 formalizarla a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en las Residencias de Invitados y Colegio Mayor, 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor.

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 del Rector, 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:

C.M. Isabel La Católica C/Rector López Argüeta, 818010 Granada Tlfno. 958 244 166 - 244 167-244 168. Fax: 958 244 164, e-mail: cmisabel@ugr.es.

R. I. Carmen de la Victoria Cuesta del Chapiz, 918001, Granada Tlfno. 958 223 122 Fax: 958 220 910, e-mail: rinvitadoscarmenv@ugr.es.

R. I. Corrala de Santiago C/ Santiago, 518009 Granada Tlfno: 958 220527 Fax 958 224410, e-mail: rinvitadoscorrala@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A las Residencias de Invitados y Colegio Mayor se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

R. I. Corrala de Santiago líneas 32, 23, 30 y 34.

R. I. Carmen de la Victoria líneas 31, 32 y 35.

C. M. Isabel la Católica líneas: Todas las líneas.

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 las Residencias de Invitados y Colegio Mayor 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 dos 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 siete días, así como cuando las personas usuarias lo requieran.

4. Limpieza del 90% 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 80% 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 subcarpeta donde se recoge información sobre las Residencias y Colegio Mayor, así como información sobre actividades culturales de 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 las Residencias de Invitados y Colegio Mayor se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éstas Residencias de Invitados y Colegio Mayor:

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 subcarpeta.

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».

Así mismo el Servicio de Residencias de Invitados y Colegio Mayor, se encuentra en posesión del Certificado UNEEN ISO 9001:2008 Alcance «Actividades de servicios de alojamiento nacional e internacional, de los alumnos 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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE LOS SERVICIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada adoptarán 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 los 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 los 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 de Servicios.

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 los 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 encuestas de satisfacción de 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 los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

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, del 15 de diciembre del 2004).

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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 los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granda 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 quesean parte.

8. 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.

9. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

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

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con los 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 los Servicios Jurídicos 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de los 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 personaliza, en el plazo previsto por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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: juri5@ugr.es.

Teléfonos 958 244 280/ 958 243 030.

Fax: 958 244 057.

Página web: http://secretariageneral.ugr.es/pages/sjuridicos/serviciosjuridicos.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C Parada de autobús: 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 los 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, a instancias de los órganos generales de gobierno, en un plazo máximo de 30 días laborables.

2. Emitir el 95% de los informes preceptivos de control de legalidad de Contratos de Investigación en un plazo máximo de de 10 días laborables.

3. 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.

4. Elaborar el 95% de informes previos para la Comisión de Reglamentos en el plazo establecido por dicha Comisión.

5. 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.

6. 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 Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de informes emitidos en plazo.

2. Porcentaje de informes preceptivos emitidos en plazo.

3. Porcentaje de informes previos para la Comisión de Reglamentos.

4. Porcentaje de Informes emitidos en plazo.

5. Porcentaje de propuestas de incoación de expedientes disciplinarios en plazo.

6. 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.

9,00 a 14,00 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».

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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de los departamentos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por los departamentos de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por los departamentos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, los departamentos de la Universidad de Granada adoptarán 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 los departamentos de la Universidad de Granada.

Los departamentos de la Universidad de Granada dependen orgánicamente de la administración delegada de los centros académicos y funcionalmente de la Dirección del Departamento o Instituto de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de los departamentos de la Universidad de Granada.

Los departamentos de la UGR tienen como misión realizar las funciones de cooperación, información, asesoramiento, control y tramitación administrativa, derivadas de las competencias atribuidas a los departamentos e Institutos Universitarios de Investigación por la legislación vigente.

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

Los departamentos 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 los departamentos de la Universidad de Granada.

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

- Encuestas de satisfacción de usuarios disponibles en la página web de la Unidad Funcional (http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es/).

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A los departamentos 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 o instituto:

a) Gestión de compras.

b) Tramitación de facturas.

c) Liquidación de dietas y bolsas de viaje.

d) Informar sobre la ejecución del presupuesto de cada centro de gasto.

3. Cooperación, información, asesoramiento y tramitación administrativa de la actividad académica en departamentos e institutos.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la departamentos de la Universidad de Granada.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007,de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Especifica:

- Normativa de Planificación Docente y de la Organización de Exámenes. Aprobada en Junta de Gobierno de 30 de junio de 1997.
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias Oficiales.
- R.D. 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 postgrado.
- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.
- Normativa económico/financiera de la Universidad de Granada.
- Resoluciones anuales del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada.
- Plan anual de ordenación docente.
- Normas de cierre y apertura del ejercicio.

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

III.I. Derechos de las personas usuarias.

- 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 formular sugerencias para la mejora del servicio.
- A colaborar activamente para el buen funcionamiento de los departamentos e institutos de investigación.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

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

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con los 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 los departamentos 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/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de los 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 los departamentos de la Universidad de Granada.

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 del Rector, 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 e Institutos de Investigación pertenecientes a esta Unidad Funcional se encuentran en las instalaciones de los Centros Académicos de la Universidad de Granada y para contactar con ellos, las personas interesadas, podrán dirigirse a los campus de:

1. Campus Fuentenueva.

A. Facultad de Ciencias. C/ Severo Ochoa, s/n.

B. Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos.

C. Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Edificación. C/ Severo Ochoa, s/n.

2. Campus Centro.

A. Facultad de Derecho. Plaza de la Universidad, 1.

B. Facultad de Traducción e Interpretación. C/ Puentezuelas, s/n.

C. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. C/ Rector López Argüeta, s/n.

D. Facultad de Trabajo Social. C/ Rector López Argüeta, s/n. Edif. S. Jerónimo.

3. Campus de Cartuja.

A. Facultad de Filosofía y Letras. Campus de Cartuja, s/n.

B. Facultad de Farmacia. Campus de Cartuja, s/n.

C. Facultad de Ciencias de la Educación. Campus de Cartuja, s/n.

D. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Campus de Cartuja, s/n.

F. Facultad de Psicología. Campus de Cartuja, s/n.

G. Facultad de Comunicación y Documentación. Colegio Máximo de Cartuja. s/n.

H. Facultad de Odontología. Colegio Máximo de Cartuja, s/n.

I. Facultad de Ciencias del Deporte. Carretera de Alfacar, s/n.

4. Campus de Ciencias Salud.

A. Facultad de Medicina. Avda. Madrid s/n.

B. Facultad de Ciencias de la Salud. Avda, Madrid, s/n.

5. Campus de Aynadamar.

A. Escuela Técnica Superior de Ingenierías Informática y de Telecomunicación.

C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n.

B. Facultad de Bellas Artes. Avda. Andalucía s/n. Edificio Aynadamar.

Dirección telemática: http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es.

Directorio telefónico de las Unidades de Atención Departamental y enlace a la relación de departamentos de la UGR: http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es/pages/localizacion.

Unidad de Atención Departamental - Correo Inst. - Teléf.

Facultad de Ciencias - uadciencias@ugr.es - 958 241 592.

E.T.S. Ingeniería Caminos, Canales y Puertos - uadcaminos@ugr.es - 958 220 394.

E.S. Ingeniería de Edificación - uadetsiedificacion@ugr.es - 958 220 345.

ETSIIT - uadetsiit@ugr.es - 958 220 258.

Facultad de Ciencias de la Educación - uadceducacion@ugr.es - 958 242 784.

Facultad de Ciencias del Deporte - 958 246 652.

Facultad de Bellas Artes - uadbellasartes@ugr.es - 958 244 186.

Facultad de Ciencias de la Salud - uadsalud@ugr.es - 958 241 709.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales - uadeconomicas@ugr.es - 958 220 334.

Facultad de Ciencias Políticas y Sociología Facultad de Trabajo Social - uadpoliticas@ugr.es - 958 244 194.

Facultad de Derecho - uadderecho@ugr.es - 958 220 355.

Facultad de Farmacia - uadfarmacia@ugr.es - 958 241 715.

Facultad de Filosofía y Letras - uadfilosofia@ugr.es - 958 241 972.

Facultad de Medicina - uadmedicina@ugr.es - 958 243 504.

Facultad de Comunicación y Documentación - uadfcd@ugr.es - 958 240 921.

Facultad de Odontología - uadodontologia@ugr.es - 958 243 797.

Facultad de Psicología - uadpsicologia@ugr.es - 958 242 327.

Facultad de Traducción e Interpretación- uadtraduccion@ugr.es - 958 242 877.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A los departamentos 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 Fuentenueva: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22.

Acceso al Campus Centro: líneas U, 4, 5 y 6.
Acceso al Campus de Cartuja: C, U, 20 y 8.
Acceso al Campus de Aynadamar: 6, 9 y 22.
Más información en la empresa de transportes Rober: http://www.transportesrober.com/informacion/plano.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 los 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 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 diez días naturales desde la fecha en que esta cumple con los requisitos para su tramitación (excepto en período no lectivo, cierre y apertura del ejercicio económico).
3. Poner a disposición de pago el 90% de las indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo de 20 días naturales desde que se hace la imputación en los departamentos hasta que se paga en la UAD (excepto en período no lectivo, cierre y apertura del ejercicio económico o por falta de reposición de fondos).
4. Poner a disposición de pago el 90% de las facturas y anticipos asociados a indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo 20 días naturales desde su imputación en los departamentos hasta que se paga en la UAD (excepto en período no lectivo, cierre y apertura del ejercicio económico o por falta de reposición de fondos).

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 los departamentos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta:
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 10 días naturales desde que cumplen todos los requisitos.
3. Porcentaje de indemnizaciones por razón del servicio puestas a disposición de pago en un plazo máximo de 20 días naturales desde su imputación.
4. Porcentaje de facturas y anticipos asociados a indemnizaciones por razón del servicio puestos a disposición de pago en un plazo máximo de 20 días naturales.

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 desde las 9,00 a las 14,00 horas de lunes a viernes.
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.
Los departamentos de la Universidad de Granada a fecha 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: 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

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE LABORATORIOS

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de Laboratorios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Unidad de Laboratorios.
Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad de Laboratorios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior la 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 Laboratorios.
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 Laboratorios.
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.
Todo ello basado en un compromiso de mejora continua, adaptación a un entorno investigador siempre cambiante y atención a las personas usuarias, y 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 de Servicios.
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 Laboratorios.
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 la Unidad.
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 de Laboratorios.

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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.

1. Las personas usuarias de la Unidad de Laboratorios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Unidad de Laboratorios 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 de Laboratorios, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario presentado el modelo normalizado disponible en la sede del Defensor Universitario o en la página web http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de Inspección de Servicios o en la página web http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la Unidad de Laboratorios recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personaliza, en el plazo previsto por Unidad de Laboratorios.

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 del Rector, 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.

1. A Laboratorios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Acceso al Campus de Fuentenueva: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22. Acceso al Campus Centro: líneas U, 4, 5 y 6. Acceso al Campus de Cartuja: C, U y 8. Acceso al Campus de Aynadamar: 6, 9 y 22. Más información en la empresa de transportes Rober: http://www.transportesrober.com/mapas/plano.html.

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 de Laboratorios recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar que, al menos, el 80% del equipamiento de instrumental del laboratorio se encuentra en condiciones óptimas de uso.

2. Actualizar la página web al menos cinco veces al semestre.

3. Realizar una verificación anual para:

a) al menos el 80% de frigoríficos.

b) al menos el 80% de las balanzas.

c) al menos el 80% de los congeladores.

d) al menos el 80% 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 Laboratorios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Laboratorios:

1) Porcentaje de equipos e instrumental disponible.

2) Núm. de actualizaciones de la página web realizadas al semestre.

3) Porcentaje de equipos con al menos una verificación anual:

a) Frigoríficos.

b) Balanzas.

c) Congeladores.

d) 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.