

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

Código	Unidad Funcional
UF01A	Biblioteca Universitaria
UF01B	Archivo Universitario
UF02	CSIRC
UF03	Centros Académicos
UF04B	Secretaría General
UF04C	Gabinete de Comunicación. Gabinete de Documentación y Edición
UF05	Económica
UF06	PAS
UF07	PDI
UF08	Habilitación y Seguridad Social
UF09	Gabinete de Acción Social
UF10	Asistencia Estudiantil
UF11	Servicio de Becas
UF12	Servicio de Alumnos
UF13	Centro de Promoción, Empleo y Prácticas de Empresa
UF15	Unidad Central de Servicios
UF16	Centro de Instrumentación Científica

UF17	Unidad Técnica
UF18	Servicio de Investigación
UF19A	Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación
UF19B	Oficina de Proyectos Internacionales
UF20	Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo
UF21	Escuela Internacional de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta
UF23	Servicio de Asuntos Generales
UF24	Calidad, Evaluación y Planes de Estudios
UF25	Comedores Universitarios
UF26	Centro de Actividades Deportivas
UF27	Extensión Universitaria
UF28	Editorial Universitaria
UF29	Prevención
UF30	Ordenación Académica
UF31	Residencias Universitarias
UF33	Servicios Jurídicos
UF34	Departamentos
UF35	Laboratorios
UF36	Oficina de Control Interno

3. Otras disposiciones

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 5 de diciembre de 2013, 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 27 de noviembre de 2013, 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 SECRETARIADO 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
21. OFICINA DE PROYECTOS INTERNACIONALES
22. OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN UNIVERSITARIA AL DESARROLLO
23. ESCUELA INTERNACIONAL DE POSGRADO
24. SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES
25. SERVICIO DE EVALUACIÓN, CALIDAD Y PLANES DE ESTUDIOS
26. COMEDORES UNIVERSITARIOS
27. CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS
28. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA
29. EDITORIAL UNIVERSITARIA
30. PREVENCIÓN
31. ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO
32. RESIDENCIAS DE INVITADOS Y COLEGIO MAYOR
33. SERVICIOS JURÍDICOS
34. DEPARTAMENTOS
35. LABORATORIOS
36. OFICINA DE CONTROL INTERNO

2.º Las presentes Cartas de Servicios de la Universidad de Granada tendrán efectos a partir del 1 de enero de 2014.

Granada, 5 de diciembre de 2013.- El Rector, Francisco González Lodeiro.

ANEXO I

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

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Biblioteca universitaria. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Biblioteca universitaria adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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 unidad.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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 específica de los servicios prestados por la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 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 el trabajo.

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

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

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

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

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

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

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

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

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

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

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

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

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

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

Disponer de equipamientos e infraestructuras adecuados.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

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

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

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

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

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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Biblioteca universitaria 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, la persona o personas responsables de la unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario,

se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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.

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

Las direcciones y teléfonos de las Bibliotecas de centro están recogidos en la siguiente página web: http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/bibliotecas_centros.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

Campus Universitario Aydanamar: Líneas urbanas 6, 9 y 22 Campus Universitario de Cartuja: Líneas urbanas C, 8, U y 20D 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, 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 unidad: Biblioteca universitaria de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder en el 95% de los casos, en un plazo máximo de 2 días laborables a las consultas realizadas a través del formulario web (http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde/comentarios).

2. Realizar al menos 100 acciones formativas que respondan a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios.

3. Disponer en la biblioteca de al menos 1 ordenador de consulta por cada 120 miembros de la comunidad universitaria.

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

5. Responder al 85% de las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 6 días laborables.

6. Publicar el 100% de las nuevas adquisiciones en la web de la Biblioteca en un plazo máximo de 15 días laborables.

7. Poner a disposición del usuario al menos un aparato de reproducción de documentos en cada centro (fotocopiadora, escáner).

8. Participar en al menos 20 actividades culturales.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

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

1. Porcentaje de respuesta en plazo a consultas electrónicas.

2. Número de acciones formativas realizadas.

3. 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 respondidas en un máximo de 6 días laborables.
 6. Porcentaje de nuevas adquisiciones publicadas en la web en plazo.
 7. Porcentaje de bibliotecas con al menos un aparato de reproducción de documentos (fotocopiadora, escáner).
 8. Número de actividades culturales con participación de la Biblioteca.
- Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de apertura es de lunes a viernes, de 8,30/9,00 horas a 20,30/21,00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Excepto en periodos vacacionales lo que se puede consultar en la página web de la Biblioteca: <http://biblioteca.ugr.es>

I.II. Otros datos de interés.

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

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

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

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

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

ANEXO II

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ARCHIVO UNIVERSITARIO DE GRANADA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Archivo Universitario de Granada. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Archivo Universitario de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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

I.II. Misión de la unidad.

El Archivo de la Universidad de Granada tiene como misión recoger, organizar, conservar y hacer accesible la documentación que integra el patrimonio documental de la UGR, con objeto de servir en la

gestión administrativa, la salvaguarda de derechos y como fuente de información, haciendo posible su acceso y consulta a la comunidad universitaria en particular y a los ciudadanos en general, de acuerdo con el marco legal y normativo vigente, contribuyendo a la racionalización y calidad del sistema archivístico universitario, y participando en los procesos de creación del conocimiento.

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

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

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

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

- Página web: <http://archivo.ugr.es>, a través del buzón de sugerencias y encuestas disponibles en la misma.

- Correo electrónico: archivouniversitario@ugr.es.

- Buzón de sugerencias y quejas existente en el Archivo.

- Escritos dirigidos a la Dirección del Archivo Universitario.

- Encuestas de opinión.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

1. Servicio de información y consulta:

- Suministro de información a través de cualquiera de los medios de comunicación establecidos con el Archivo.

- Consulta de la documentación existente en los depósitos del Archivo.

2. Ingreso de documentación en el archivo:

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

3. Servicio de Asesoría Técnica:

- Acciones formativas dirigidas al Personal de Administración y Servicios de la UGR.

- Asesoramiento técnico a los distintos centros y servicios de manera presencial o remota.

Servicio de Formación de Personas Usuarias.

Servicio de Préstamo de Documentación a las Unidades Administrativas.

Actividades de Difusión:

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

Servicio de Reproducción de Documentos.

Servicio de Biblioteca Auxiliar.

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

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática

Ser objeto de una atención directa y personalizada

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad

Obtener una orientación positiva

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte

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

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias

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

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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Archivo Universitario de Granada 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, la persona o personas responsables de la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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://archivo.ugr.es>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

Líneas urbanas 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 la unidad: Archivo Universitario de Granada de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Atender al 95% de las solicitudes de información y/o consulta de documentación en un plazo máximo de 6 días laborables.

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

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

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

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público, a través de cualquier medio, será de lunes a viernes, desde las 9:00 hasta las 14:00 horas, salvo en los 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/%7Eofiiinfo/infogen/index.php?sec=calendario>.

I.II. Otros datos de interés

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

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

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

ANEXO III

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD 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 de la unidad: 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 por

la unidad: Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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.

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 de la unidad.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

S.21. Proporcionar servicio de lectura óptica de marcas para la corrección de exámenes y lectura de formularios estadísticos.

S.22. Gestionar y mantener el sistema de control de accesos electrónicos.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad:

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

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

Real Decreto 195/2000, de 11 de febrero, por el que se establece el plazo para implantar las medidas de seguridad de los ficheros automatizados previstas por el Reglamento aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio.

Reglamento de protección de datos de carácter personal de la Universidad de Granada, de 4 de diciembre de 2012.

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

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

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

Utilizar las aulas de informática y salas multimedia.

Recibir servicios de calidad.

Acceso a la red informática de la Universidad de Granada.

Disponer de buzón de Quejas/Sugerencias.

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

Conectarse a servicios personalizados.

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

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

Ser formados sobre la utilización de los servicios ofrecidos.

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

Realizar peticiones de servicios a través de las vías establecidas.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

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

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

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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: 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.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Centro de 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 la unidad: 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, la persona o personas responsables de la unidad: 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 personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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: 958241010.

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.

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 la unidad: 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 el 98% del tiempo.
 - 5.2. Garantizar que todas las cuentas de correo electrónico solicitadas tengan al menos 3 Gbytes para PAS/PDI y 500 Mbytes para alumnos/as.
6. Mantener el servicio Web disponible durante al menos el 98% del tiempo.
7. Garantizar que el 90% de las peticiones de instalación de software en el aula se realizan en un plazo máximo de 18 días, siempre y cuando la persona interesada entregue el software en el tiempo y forma establecidos en la página web del CSIRC.
8. 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.
 - 10.2. 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 proceso de Supercomputación el 95% del tiempo.
 - 12.2. 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 3 días en el 94% de los casos.
 - 13.2. 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 5 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 menos de 7 días en el 98% de los casos.
19. Mantener el servicio DNS (servidor de nombres de dominio) activo con al menos el 66% de los servidores durante el 98% del tiempo.
20. Garantizar el préstamo de dispositivos electrónicos para al menos el 90% de las solicitudes.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Centro de 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:

1. Porcentaje de aplicaciones informáticas finalizadas en el periodo acordado con el usuario/a.
2. Porcentaje de incidencias de bases de datos corporativas tramitadas en un máximo de dos días.
3. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet.
4. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica (wifi) en los centros de la UGR.
- 5.1. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional.
- 5.2. Porcentaje de solicitudes de activación de cuentas de correo de PAS/PDI de 3 GB y de alumnos/as de 500MB concedidas.
6. Porcentaje de disponibilidad del servicio Web.
7. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en un máximo de 18 días.
8. 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.
- 10.2. Porcentaje de ordenadores de la Red Administrativa con Windows XP que contienen como mínimo 5 aplicaciones de software libre.
- 12.1. Porcentaje de disponibilidad del proceso de supercomputación.
- 12.2. Porcentaje de solicitudes de acceso al Servicio de Supercomputación concedidas a los grupos de investigación de Universidades Andaluzas.
- 13.1. Porcentaje de incidencias de los equipos de administración resueltas en un máximo de 3 días.
- 13.2. Porcentaje de averías hardware de los equipos de administración resueltas en un máximo de 15 días.
- 14.1. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva resueltas en un máximo de 5 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 menos de 7 días.
19. Porcentaje de disponibilidad del servicio DNS.
20. Porcentaje de solicitudes de préstamo de dispositivos electrónicos atendidas.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.1. 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.2. Otros datos de interés

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

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

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

El CSIRC presta apoyo tecnológico y mantiene una especial colaboración con el resto de Servicios TIC dependientes 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

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

P R Ó L O G O

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

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

I.II. Misión de la unidad.

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

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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 especifica 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, tableros 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.

6. Apoyo a órganos de gobierno de Centros.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

La normativa reguladora de los servicios prestados por los Centros Académicos puede consultarse en el siguiente enlace:

http://www.ugr.es/~ufcentrosacademicos/contenidos/NORMATIVA_CENTROS_ACADEMICOS.pdf.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) 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: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) 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, la persona o personas responsables de la unidad: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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 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.

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 la unidad: Centros Académicos (Secretarías y conserjerías) de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Iniciar los trámites para resolver el 95% de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los espacios y recursos en el plazo de un día hábil.
2. Notificar 90% de las resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios antes del 31 de enero.
3. Tener disponibles el 95% de las certificaciones personales en un plazo máximo de cuatro días hábiles desde su solicitud, en el caso de estudiantes incluidos en la base de datos.
4. Entregar el 100% de certificados de expedición del título en el momento de la justificación de su abono por la persona solicitante.
5. Remitir el 95% de los certificados académicos oficiales a las Universidades de destino antes del 31 de enero.
6. 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.
7. Distribuir el 90% de los documentos registrados en un plazo máximo de un día hábil.
8. Poner a disposición de los estudiantes el 90% de los títulos recibidos en las Secretarías de los Centros enviados por el Servicio de Asuntos Generales de la UGR en un plazo máximo de 15 días hábiles.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de incidencias tramitadas dentro del plazo establecido.
2. Porcentaje de resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios notificadas a los interesados antes del 31 de enero.
3. Porcentaje de certificaciones personales disponibles en el plazo establecido.
4. Porcentaje de certificados de expedición del título entregados en el plazo establecido.
5. Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido.
6. Porcentaje de facturas tramitadas dentro del plazo establecido.
7. Porcentaje de documentos registrados distribuidos en el plazo establecido.
8. Porcentaje de los títulos puestos a disposición de los estudiantes dentro del plazo establecido.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Horario de Secretaría: de 9 a 14 horas.

Horario de Conserjería: de 8 a 22 horas.

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

ANEXO V

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

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Secretaría General. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Secretaría General adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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

I.II. Misión de la unidad.

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

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

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

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

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

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

Enviando su queja o sugerencia por correo electrónico: secretariageneral@ugr.es.

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

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

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

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

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

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

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

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

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

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

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

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

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

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

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

Actualizar el directorio telefónico general, previa solicitud.

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 específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

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

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

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

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

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

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

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

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

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

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

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

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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Secretaría General de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

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

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

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

Directorio telefónico: 958 240 875, 958 246 379.

Nombramientos y Cesos: 958 248 516, 958 246 379.

Servidores web y firma electrónica: 958 248 510, 958 240 875.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

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

1. Publicar en la web de Secretaría General, el 90% de los convenios susceptibles de ser públicos, en el plazo máximo de tres días laborables a contar desde su inscripción, con el correspondiente número de registro, en la aplicación de convenios.

2. Remitir a la otra parte signataria, el 90% de los convenios de colaboración firmados por el representante de la Universidad de Granada, en un plazo de tres días laborables, a contar desde su inscripción, con el correspondiente número de registro, en la aplicación de convenios.

3. Preparar, para su paso a firma, el 90% de los documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno, en un plazo máximo de cinco días laborables, a contar desde la recepción de la propuesta de nombramiento o cese.

4. Trasladar los datos personales cuya cesión haya sido autorizada por Secretaría General en un plazo máximo de cinco días laborables contados desde la disponibilidad de estos datos en el Área Administrativa de Secretaría General en el 90% de los casos.

5. Resolver el 90% de las solicitudes de modificación, alta o baja en el registro de servidores web de la Universidad en un plazo máximo de tres días laborables.

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

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 laborables desde su publicación en el Diario Oficial correspondiente.

8. Contestar el 90% de los correos remitidos a secretariageneral@ugr.es solicitando información relativa al Área Administrativa de Secretaría General en un plazo máximo de tres días laborables.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de convenios susceptibles de ser públicos, publicados en plazo.
2. Porcentaje de convenios remitidos a la otra parte en plazo.
3. Porcentaje de documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno preparados en plazo.
4. Porcentaje de datos personales trasladados en plazo.
5. Porcentaje de solicitudes de modificación, alta o baja resueltas en plazo.
6. Porcentaje de 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.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.1. Horarios de atención al público.

De 8,30 h a 14,30 h.

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

I.2. Otros datos de interés.

Administración electrónica:

A través de: <https://oficinavir.ugr.es/sede/> se puede solicitar el inicio de los siguientes procedimientos:

Nombramientos y ceses de los órganos de gobierno y de gestión unipersonales de la Universidad.

Tramitación de convenios.

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

Reclamación al censo en procesos electorales.

Presentación de candidaturas a Claustro.

Reclamación a la proclamación provisional de candidaturas al Claustro.

Reclamación a la proclamación provisional de candidaturas electas al Claustro

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

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

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

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

ANEXO VI

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD GABINETE DE COMUNICACIÓN Y GABINETE DE DOCUMENTACIÓN,
EDICIÓN E INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Gabinete de Comunicación y 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 por la unidad: Gabinete de Comunicación y Gabinete de Documentación, Edición e Información. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Gabinete de Comunicación y Gabinete de Documentación, Edición e Información de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Gabinete de Comunicación y Gabinete de Documentación, Edición e Información 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.

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 de la unidad.

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.

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 la unidad.

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:

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

Portal CanalUGR.

Página web de la UGR.

Envíos a medios de comunicación.

Publicaciones impresas y electrónicas.

Redes sociales.

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

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

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

Administrar las listas de distribución de carácter informativo institucional.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Gabinete de Comunicación y Gabinete de Documentación, Edición e Información de la Universidad de Granada.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Gabinete de Comunicación y Gabinete de Documentación, Edición e Información de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Gabinete de Comunicación y Gabinete de Documentación, Edición e Información 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: Gabinete de Comunicación y Gabinete de Documentación, Edición e Información 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, la persona o personas responsables de la unidad: Gabinete de Comunicación y Gabinete de Documentación, Edición e Información de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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://canal.ugr.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://canal.ugr.es>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

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 la unidad: Gabinete de Comunicación y Gabinete de Documentación, Edición e Información de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Elaborar, difundir y publicar en medios propios las notas de prensa en un 80% de los días laborables del año.
2. Elaborar, 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 la unidad: Gabinete de Comunicación y Gabinete de Documentación, Edición e Información de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de días con notas de prensa elaboradas, difundidas y publicadas sobre el total de días laborables del año.

2. Porcentaje de días con resúmenes de prensa elaborados, 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 3 días hábiles sobre el total de solicitudes.

6. Porcentaje de solicitudes de registro de imágenes corporativas atendidas en 5 días laborables sobre el total de recibidas.

7. Porcentaje de soportes de comunicación institucional elaborados en las fechas establecidas sobre el total.

8. Porcentaje de notas de prensa de carácter científico difundidas traducidas al inglés y al francés.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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 h a 14,00 h, 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. ES009/6473, 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.

ANEXO VII

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

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Unidad Económica. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad Económica adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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.

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

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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 específica de los servicios prestados por la unidad:

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: 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, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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.

- 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: 958243048 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: Tlfns. 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.
Tlfns. 958 244 307-958 243 039.
e-mail: seconomicofinanciero@ugr.es

- Administración de Servicios Centrales
Hospital Real Cuesta del Hospicio 18071, Granada.
Tlfn: 958 243 050.
e-mail: adservicioscentrales@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

- Parada 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: 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 5 días laborables, 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 laborables 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 el 85% de los documentos de la primera fase de los procedimientos de negociado en un plazo máximo de 10 días laborables, desde la recepción de la solicitud de inicio hasta su remisión a la unidad siguiente.

5. Tramitación del 85% de las facturas de alimentación antes de 15 días laborables.

6. Respuesta del 90% de las dudas recibidas por correo electrónico en la cuenta conta98@ugr.es en un tiempo máximo de 4 días laborables.

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

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de órdenes de pago tramitadas antes de 5 días laborables, desde su recepción hasta su cargo efectivo en el banco.

2. Porcentaje de documentos de pago emitidos antes de 4 días laborables, 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 laborables, 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 laborables.

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

7. Porcentaje de comunicaciones por correo electrónico sobre distribución de ingresos que financian el capítulo VI realizados antes de 10 días laborables.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

De lunes a viernes de 9 a 14 horas.

I.II. Otros datos de interés.

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

ANEXO VIII

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

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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

I.II. Misión de la unidad.

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.

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

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

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

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

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

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

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

Contratación temporal o nombramiento de personal interino.

Promoción del personal de administración y servicios.

Formación del PAS.

Aula Virtual de Formación del PAS.

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

Gestión y evaluación de competencias del PAS.

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

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad:

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 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 Pública 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

- 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.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos de los que sean parte.
- Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización 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, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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 del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

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

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

Correo electrónico: serviciopas@ugr.es.

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

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

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

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

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

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

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

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

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

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

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

I.II. Otros datos de interés.

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

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

ANEXO IX

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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

I.II. Misión de la unidad.

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

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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:

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 específica de los servicios prestados por la unidad:

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

La normativa específica que afecta al Servicio de Personal Docente e Investigador se encuentra recogida en el siguiente enlace:

<http://serviciopdi.ugr.es/general/normativa/>.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador 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, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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.

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

1. En los procesos selectivos, publicar al menos el 90% de las listas provisionales en un plazo de 18 días laborables, desde que finaliza la fecha de presentación de solicitudes.

2. Comunicar mediante correo electrónico a la persona interesada, al menos el 90% de los nombramientos de profesorado funcionario de los cuerpos docentes publicados en el BOE, en el plazo de 5 días laborables desde la fecha de publicación en el BOE.

3. Elaborar, al menos, el 85% de las certificaciones en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud por las personas usuarias.

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

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

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

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

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

I.II. Otros datos de interés.

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

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

ANEXO X

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE HABILITACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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

I.II. Misión de la unidad.

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

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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

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

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

1. Elaboración y pago de las nóminas del Personal de Administración y 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 Universidad incluido en el Régimen General de la Seguridad Social.

3. Emisión de certificados relacionados con las retribuciones gestionadas por el servicio.

4. Gestión de altas, bajas y modificaciones en la Seguridad Social, y trámite de todos los procesos relativos a la Incapacidad Temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad.

6. Atención al usuario, tanto presencial como telefónica y a través de la página web del Servicio.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad:

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

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

Siempre que lo considere oportuno, presentar sugerencias, quejas.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/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 o personas responsables de la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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, segsoc@ugr.es. Dirección web: <http://gerencia.ugr.es/habilitacion/>.

V.II. Formas de acceso y transporte

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

Gran Vía de Colón:

- Dirección La Caleta: Líneas 1, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C.
- Dirección Centro: 1, 3, 6, 7, 8, 9, 21, 23, 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 la unidad: Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar que el 100% de las órdenes de pago de las nóminas unificadas serán comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes.

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 el 90% de los trienios en el mes en el que surtan efectos económicos, siempre que se reciba la notificación antes del día 15, excluyendo el periodo vacacional de verano.

4. Tener disponible en acceso identificado o en su caso remitir los certificados de renta a los usuarios que no tengan posibilidad de entrar en el Acceso Identificado de la web de la UGR, el día 31 de marzo como fecha máxima.

5. Elaborar, al menos, el 80% de los certificados relativos a habilitación en los 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 85% de las altas, modificaciones y bajas del usuario en la Seguridad Social se realicen en los dos días hábiles siguientes al que se recibe, del Servicio de PAS o del Servicio de PDI, el documento necesario para el trámite.

8. Elaborar, al menos, el 80% de los certificados relativos a la Seguridad Social al día siguiente hábil de la recepción de la documentación necesaria.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

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

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

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

I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-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

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD GABINETE DE ACCION SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Gabinete de Acción Social. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Gabinete de Acción Social adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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 de la unidad.

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

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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: 958244311/958240989/958-249384.

Fax: 958 246 131.

Correo: gas@ugr.es.

Página web: <http://gas.ugr.es/>.

Buzón de sugerencias/Quejas: <http://gas.ugr.es/> 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 miembros de su unidad familiar o análoga situación de hecho, dependientes del solicitante.

- Problemas planteados en diversas áreas: familia, tercera edad, discapacidad y minusvalía, salud, violencia de género, adicciones, juventud, menores, educación, empleo, formación, economía, mujer...

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

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

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

Acción social no automática:

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

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

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

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

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

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

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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Gabinete de Acción 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, la persona o personas responsables de la unidad: Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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: 958 244 311/958 240 989/958 249 384. Fax: 958 246 131. Correo: gas@ugr.es página web: <http://gas.ugr.es/>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

Al Gabinete de Acción Social se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: 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 la unidad Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

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

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

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

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Horario de atención al público: De Lunes a Viernes de 8,30 h a 14,30 h.

I.II. Otros datos de interés.

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

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

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

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

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

ANEXO XII

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE ASISTENCIA ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: 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 por la unidad: Servicio de Asistencia Estudiantil. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: 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 de la Unidad.

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

I.II. Misión de la unidad.

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.

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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

- Cumplimentando las encuestas de Satisfacción que se realizan periódicamente sobre los servicios prestados.

- Envío de Quejas/Sugerencias de forma telemática a través del buzón indicado en la web <http://ve.ugr.es/pages/sae> y de forma presencial en la Oficina del SAE.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

Gestión de programas de Movilidad Nacional.

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

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

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

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

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

Gestión de incidencias del Carné Universitario.

Gestión de incidencias del Credibús Universitario.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Recibir información de los servicios de su interés y del estado de tramitación de los procedimientos a los que tenga la condición de interesados de forma presencial y telemática.

Recibir servicios de calidad.

Disponer de buzón de Quejas/Sugerencias.

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

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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Servicio de Asistencia Estudiantil 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, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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. C.P./18071.

Tf.: 958 243 138.

Fax: 958 243 134.

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

Líneas 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 la unidad: Servicio de Asistencia Estudiantil de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

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

1. Garantizar que el 90% del estudiantado Sicue IN** que figuran en los impresos B* son dados de alta en la base informática en el plazo máximo de 10 días laborables desde que se recibe dicho documento, en cada curso académico.

2. Publicar la convocatoria anual Sicue en menos de 4 días laborables después de la firma del responsable institucional.

3. Resolver en un plazo máximo de 4 días hábiles el 95% de las demandas de información de los Servicios de Alojamiento planteadas.

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

5. Gestionar el 95% de las incidencias asociadas al carné universitario realizadas telemáticamente a través de la misma vía para evitar desplazamientos.

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

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

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de estudiantes dados de alta en la base en un plazo máximo de 10 días hábiles.

2. Número de días hábiles transcurridos en la publicación de la Convocatoria anual Sicue desde la firma del responsable institucional.

3. Porcentaje de consultas de los servicios de alojamiento resueltas en un plazo máximo de 4 días hábiles.

4. Porcentaje de atenciones cubiertas a estudiantes con discapacidad.

5. Porcentaje de incidencias realizadas telemáticamente resueltas por la misma vía.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE BECAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Servicio de Becas. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Becas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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

I.II. Misión de la unidad.

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

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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.
Encuesta de satisfacción.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

1. Gestionar las Becas del Ministerio competente en educación, para estudiantes universitarios.
 - a) Tramitar las solicitudes de Becas de carácter general para estudiantes de Grado, Primer y Segundo Ciclo y de Masteres Oficiales.
 - b) Tramitar las solicitudes de Becas-Colaboración.
2. Gestionar las Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada.
 - a) Becas de carácter general del Plan Propio para estudiantes de Grado, Primer y Segundo Ciclo y Masteres Oficiales.
 - b) Becas de Apoyo a la Información y Participación Universitaria.
 - c) Becas de Apoyo a la Automatricula.
 - d) Premios Mejores Expedientes Académicos.
 - e) Becas de Convenio con Marruecos y Países del Este.
 - f) Ayudas Sociales.
 - g) Premios de Olimpiadas.
 - h) 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 y Ceuta.
 - 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 específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

Normativa Específica Becas del Ministerio competente en educación:

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

Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio 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 del Ministerio competente en educación para cada curso académico.

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

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Becas de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

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

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

1. A que todas las semanas se remitan al Ministerio competente en Educación todos los expedientes de becas tramitadas durante esa semana
2. Inserción del 100% de las convocatorias de becas del Plan Propio de la UGR en el plazo máximo de tres días desde la fecha de su resolución, en el enlace de becas de la página del Vicerrectorado de Estudiantes.
3. Tramitar el 100% de las becas del País Vasco desde su publicación en el diario oficial correspondiente y en todo caso, antes del 31 de diciembre.
4. Comunicar mediante correo electrónico el 90% de las solicitudes de petición de datos de las becas del Ministerio competente en Educación.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de semanas que se remiten al Ministerio competente en Educación todos los expedientes de becas tramitadas durante esa semana.
2. Porcentaje de Convocatorias insertadas en la web en el plazo indicado.
3. Porcentaje de Becas del País Vasco gestionadas en plazo.
4. Porcentaje de solicitudes de petición de datos de las becas del Ministerio competente en Educación enviadas mediante correo electrónico.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

De lunes a viernes: 9-14 horas. Excepto días festivos.

I.II. Otros datos de interés.

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

El Servicio de Becas mantiene desde el 24 de septiembre de 2008 el certificado conforme a la norma ISO 9001:2000, con núm. ES07/4385 por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Tramitación de las solicitudes de beca, Pago al alumno, Atención al usuario, Convocatorias de Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada, Comisión de selección de Becas del Ministerio, Comisión de selección de Becas de Colaboración, Comisión de Becas Propias de la Universidad de Granada, Registro y Gestión del servicio».

Página web del Vicerrectorado de Estudiantes <http://ve.ugr.es>.

ANEXO XIV

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Servicio de Alumnos. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Alumnos adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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 de la unidad.

El Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada tiene como misión la coordinación y gestión de los procedimientos y actuaciones relacionados con el acceso y la admisión a la Universidad, además de atender las demandas del alumnado incluidas en su ámbito competencial, así como los asuntos relacionados con otras entidades de la Comunidad Universitaria.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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:

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.

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.

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.

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

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

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

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

La normativa especificada relacionada con el Servicio de Alumnos se puede consultar en los siguientes enlaces:

- Normativa de Acceso a la Universidad:

http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/pruebas_acceso.

- Normativa de Admisión a Títulos de Grado:

<http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/preinscripcion/legislacion/normativa>.

- Normativa relativa a la resolución de Asuntos Generales:

http://serviciodealumnos.ugr.es/pages/asuntos_generales.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.

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

Presentar quejas sobre los servicios prestados por la Unidad.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

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

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

1. Enviar en los dos días siguientes laborables a la publicación de las calificaciones, preferentemente usando medios electrónicos, el 95% de las papeletas de calificaciones de la Prueba de Acceso (Selectividad) a los estudiantes APTOS.

En el caso de fallos del sistema, se enviarán a los centros de Bachillerato o CFGS, en un plazo máximo de cinco días laborables desde la publicación de las notas.

2. Enviar el 95% de las papeletas de resultados obtenidos en las pruebas de acceso a la universidad para mayores de 25 años, por medios electrónicos, siempre y cuando estos estudiantes dispongan de correo electrónico, en el plazo de 5 días laborables desde la publicación de las notas.

3. Resolver al menos el 90% de las incidencias administrativas surgidas durante los días de celebración de la prueba de Acceso (Selectividad), dentro de ese mismo 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 laborables.

6. Responder el 95% de las solicitudes de información por correo electrónico, correspondiente al Servicio de Alumnos, en un plazo máximo de 5 días laborables.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de papeletas de calificación remitidas en plazo a los alumnos usando medios electrónicos o enviadas a los centros.
2. Porcentaje de papeletas remitidas en plazo.
3. Porcentaje de incidencias resueltas durante los días de examen.
4. 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 correos electrónicos contestados en el plazo máximo de 5 días laborables.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.1. Horarios de atención al público.

I.1. Horarios de atención al público.

9,00 a 14,00 horas.

I.2. 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

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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 de la unidad.

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas tiene como misión mejorar las posibilidades de inserción laboral de los Universitarios/as.

Para ello, desarrolla actividades que estrechan vínculos entre la Universidad y la sociedad en materia de empleo y facilitan el conocimiento de las necesidades y oportunidades de ambas partes.

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

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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:

- Informar y orientar profesionalmente a los alumnos y titulados para mejorar sus posibilidades de inserción profesional.
- Proporcionar un primer contacto con el mundo laboral mediante la realización de prácticas en empresas.
- Proporcionar a aquellos alumnos/as que tengan vocación empresarial la posibilidad de poner en práctica los conocimientos obtenidos en los estudios, a través del programa de Junior Empresas.
- Gestionar y difundir ofertas de empleo para titulados universitarios.
- Gestionar las ofertas de prácticas / empleo de empresas y entidades.
- Dar cobertura legal para el desarrollo de prácticas.
- Asesorar sobre estudios y titulaciones requeridas y competencias profesionales de las mismas.
- Realizar actividades que favorezcan la contratación como es la organización de Ferias y foros de Empleo para Universitarios.
- Informar sobre oportunidades de trabajo o estancias prácticas en el extranjero.
- Informar del acceso a la función pública.
- Colaborar con los Centros Universitarios y las distintas titulaciones para la adquisición de competencias profesionales que mejoren la inserción laboral.
- Elaborar estudios e informes sobre salidas profesionales e inserción laboral de los universitarios de la Universidad de Granada en el mercado de trabajo.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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).

Real Decreto-Ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la reforma de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo.

Decreto 219/2011, de 28 de junio, por el que se aprueba el Plan para el Fomento de la Cultura Emprendedora en el Sistema Educativo Público de Andalucía.

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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.1. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Acceder a todos los Servicios que ofrece el Centro y a todos los procesos de preselección, cuando se cumplan los requisitos de participación.

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

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

Mantener el debido respecto al personal que presta sus servicios.

Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas 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, la persona o personas responsables de la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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.

Orientación Laboral: (+34) 958 248 044.

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

Erasmus Prácticas: (+34) 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/2.0>.

- Fax: (+34) 958 244 107.

- Dirección de internet: <http://empleo.ugr.es/>.

- Correo electrónico: agencia1@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

- Gran Vía 3 (Inst. Padre Suárez): Líneas núm.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 21, 23, 31, 32, 33, 35, C.

- Avda. Constitución 1 (Jardines del Triunfo): Líneas núm.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 24, 33, C, F.

- Ancha Capuchinos 2: Líneas núm.: 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 la unidad: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Que en el 85% 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. Proporcionar de forma continuada ocho puestos de consulta tutelados en la sala de autoorientación.
3. Que el número de candidatos/as propuestos para cada oferta sea igual o mayor a 5, en el 85% de las ofertas gestionadas.
4. Programar y realizar con recursos propios al menos 10 actividades grupales (talleres) al año para la búsqueda de empleo.
5. Cubrir el 75% de las becas concedidas por la Unión Europea para el Programa Erasmus para la realización de prácticas de empresa en el extranjero.
6. Realizar al menos 3 sesiones de introducción a la Función Pública al año.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de semanas con al menos 12 horas de entrevistas disponibles.
2. Número de puestos de consulta en la Sala de Autoorientación.
3. Porcentaje de las ofertas gestionadas cuyo número de candidatos/as propuestos es igual o superior a 5.
4. Número de talleres realizados anualmente.
5. Porcentaje de becas cubiertas respecto las concedidas.
6. Número de sesiones de introducción a la Función Pública.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Horario habitual: De 9,00 h a 14,00 h de lunes a viernes.

I.II. Otros datos de interés.

Al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Área de Prácticas:

Alumnos/as

Prácticas transnacionales.

Área de Orientación Laboral.

Área de Empleo:

Agencia de Colocación.

Feria y Foro de Empleo.

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

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD CENTRAL DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Unidad Central de Servicios. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad Central de Servicios adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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.

La Unidad Central de Servicios encuadrada en la Gerencia, aunando el esfuerzo de los diferentes equipos de trabajo que la componen (Conserjería, Correos, Limpieza y Vigilancia), es la encargada de velar por la consecución de objetivos y actividades tan dispares como son:

Información y atención al usuario, gestión de la correspondencia y documentación, control de dependencias y medios audiovisuales.

Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario.

Mantener una correcta salubridad e higiene de aquellas instalaciones en las que desempeñan su labor personal propio de la UGR.

Así como favorecer que todas las actividades se desarrollen dentro de unas condiciones generales de seguridad aceptables.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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 específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Ser objeto de una atención directa y personalizada, presencial, telefónica o mediante correo electrónico.

Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los asuntos que le afecten.

Recibir servicios de calidad y presentar Quejas y sugerencias sobre el servicio prestado.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Unidad Central de Servicios 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, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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). Teléfonos: +34 958 242 011/630 053 869.

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

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

Correo electrónico: juanluishuertas@ugr.es.

- Servicio de Limpieza:

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

Teléfono: +34 958 249300 | 77970 Correo electrónico: hidalfer@ugr.es.

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

- Hospital Real y Complejo Administrativo Triunfo:

Parada Avda. Constitución 1 (Jardines del Triunfo):

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

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

Parada Profesor Emilio Orozco: Línea núm. 31, 32, 34.

- Palacio de la Madraza:

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

- Casa de Porras:

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

- Santa Lucía:

Parada Gran Vía 2: Líneas núm.: 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: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

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

1. Comunicar a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR al menos el 90% de las incidencias asociadas a mantenimiento ocurridas en los servicios en los que presta su apoyo el personal de conserjería, en un máximo de tres horas.

2. Garantizar en el 95% de los casos, la disponibilidad de medios audiovisuales, cuando se haya solicitado al reservar de la sala.

3. Realizar un mantenimiento preventivo trimestral del 70% de los equipos informáticos de las distintas salas de medios audiovisuales que gestiona el Técnico de Medios Audiovisuales.

4. Comunicar a los distintos Encargados de Equipo y/o Coordinadores donde se realizan tareas de limpieza por el propio personal de la UGR, al menos el 90% de las posibles incidencias detectadas en las 48 horas siguientes a su recepción, excepto en periodo vacacional.

5. Comunicar al menos el 90% de las roturas y averías a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR, en un plazo máximo de 2 días laborables, desde que son recibidas por el Director de Seguridad desde los distintos centros de control.

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: Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

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

1. Porcentaje de incidencias comunicadas a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR en el plazo máximo de 3 horas, desde su comunicación por la persona afectada.

2. Porcentaje de reservas con la disponibilidad de medios audiovisuales solicitados en ellas.

3. Porcentaje de equipos informáticos del total a los que se ha realizado un mantenimiento preventivo trimestral.

4. Porcentaje de incidencias comunicadas a los distintos Encargados de Equipo y/o Coordinadores donde se realizan tareas de limpieza por el propio personal de la UGR, en las 48 horas siguientes a su recepción, excepto en 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 2 días laborables desde que son recibidas por el Director de Seguridad desde los distintos centro de control.

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

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Centro de Instrumentación Científica. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Centro de Instrumentación Científica adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad.

El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada tiene como misión proporcionar soporte instrumental a la investigación científica y técnica y asesoramiento científico sobre técnicas experimentales; colaborar en cursos de especialización y en la enseñanza experimental de estudios universitarios y prestar servicios a otras Instituciones Públicas o empresas de carácter público o privado.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta
El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada es la Unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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 Ossorio, s/n, Campus de Fuentenueva, 18071, Universidad de Granada.

Buzón de sugerencias en la pág. web y en el propio Centro.

Teléfono 958 243 402.

Fax: 958 243 391.

El Centro dispone además de:

Un Comité de Asesores Científicos que realiza reuniones con carácter anual.

Un Gabinete de Atención a las Personas Usuarias, con reuniones a solicitud de las personas usuarias.

Una Comisión de Centro en la que están representados los distintos grupos de interés y realizan reuniones con carácter cuatrimestral.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

Al Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Estudio y análisis de propiedades y parámetros de materiales biológicos e inertes.

Prestación de instalaciones para la experimentación animal.

Prestación de soporte gráfico para la investigación y la documentación.

Soporte electrónico y mecánico de instrumentación científica.

Suministro de material para la experimentación.

Prestación de equipos en régimen de autoservicio, que pueden ser consultados en la siguiente dirección web: <http://cic.ugr.es/descargas/Lista-Autoservicio.pdf>.

Asesoramiento, formación y soporte en técnicas experimentales de análisis, verificación y medida.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica, en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

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

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Centro de Instrumentación Científica 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, la persona o personas responsables de la unidad: Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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 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. Sede en Cartuja: Sede Cartuja II: Facultad de Farmacia, Campus Universitario de Cartuja.
3. Sede Parque Tecnológico de la Salud: Centro de Investigación Biomédica.
4. Sede de Aynadamar: CITIC, Campus de Aynadamar.

Teléfono y fax:

1. Sede Central: 958 243 402; Fax: 958 243 391.
 2. Sede en Cartuja: Facultad de Farmacia: Teléfono 958 240 607.
 3. Sede Parque Tecnológico de la Salud: Teléfonos: 958 241 000. Extensiones: 41373, 20199, 20227, 20398, 20413.
 4. Sede Aynadamar: 958 248 885, 690 944 362.
- 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.

Líneas 6, 9 y 22 para el Campus de Aynadamar.

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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

La relación de servicios prestados por el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, recogidos en esta Carta, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Cumplimentación y seguimiento online del 100% de las órdenes de trabajo.

2. Ofrecer en el 50% de las Unidades instrumentales que requieren reserva, la reserva de cita online.

3. Cumplir con el plazo comprometido de entrega de resultados/finalización de trabajo en el 90% de las Unidades indicadas a pie del documento.

4. Ofrecer como mínimo el 40% de Unidades Instrumentales en régimen de autoservicio.

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

Nota: Microscopía SEM (F. Farmacia), Citometría de Flujo (CIBM y Fuentenueva), Análisis de Alimentos (CIBM), Información Genética (Fuentenueva), Espectroscopía Fotoelectrónica de Rayos X (Fuentenueva), Fluorescencia de Rayos X (Fuentenueva), Microscopio Electrónico (CIBM), Laboratorio de Preparación de Muestras Biológicas (Fuentenueva), Espectrometría de Masas con Fuente de Plasma de Acoplamiento Inductivo (Fuentenueva), Cromatografía y Espectrometría de Masas (Fuentenueva) y Termoanálisis (Fuentenueva).

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

1. Porcentaje de órdenes de trabajo cumplimentadas online con respecto al total.

2. 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. Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas en autoservicio.

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

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

De lunes a viernes de 8,30 a 14,30 horas.

De lunes a viernes en régimen de autoservicio de 8,30 a 21,30 horas, en las Unidades que lo permiten.

I.II. Otros datos de interés.

El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, renovó el certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001, con fecha 29 de diciembre de 2011, para el siguiente alcance: Gestión económico-administrativa. Servicio de análisis y determinación de estructuras. Servicio de datación radiométrica y geología isotópica. Servicio de biología fundamental. Servicio de microscopía. Servicio de experimentación animal. Talleres y suministros. Tratamiento de la imagen.

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

ANEXO XVIII

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Unidad Técnica. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad Técnica adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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.

La Unidad Técnica tiene como misión gestionar las actividades de los servicios de la Universidad de Granada mediante la gestión de obras, suministro del equipamiento, conservación de jardines y mantenimiento de su infraestructura.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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:

Actuar en la Gestión directa o indirecta de la ejecución de obras que se desarrollan dentro de la Universidad de Granada.

Elaborar los informes Técnicos y Memorias Valoradas de obras de infraestructura que afectan a la Universidad de Granada.

Realizar la conservación y mantenimiento de las zonas ajardinadas de la Universidad de Granada.

Efectuar el mantenimiento correctivo y comprobación por parte de los Equipos de Mantenimiento de la UGR, que se han realizado o no los trabajos preventivos llevados a cabo por empresas externas.

Llevar a cabo el suministro e instalación de equipamiento mobiliario en los distintos Centros y Servicios de la Universidad de Granada.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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. 17/03/2006. Ministerio de la Vivienda. Código Técnico de la Edificación. BOE 28/03/2006.

Normas UNE relativas a equipamiento.

Reglamentación relativa a Inspecciones Reglamentarias.

Orden de 9 de marzo de 1971, que aprueba la ordenanza general de seguridad e higiene en el trabajo.

Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo NTP 552: protección de máquinas frente a peligros mecánicos: resguardos.

Real Decreto 1316/89, de 27 de octubre, sobre la protección de los trabajadores frente a los riesgos derivados de su exposición al ruido durante el trabajo.

Reglamentación Técnico-Sanitaria sobre plaguicidas.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra

anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Unidad Técnica 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, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad Técnica de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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: 958 246 204 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.

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

1. Verificar el 80% de las certificaciones de obra en un plazo máximo de 7 días laborables, a contar desde la fecha del registro de entrada de las mismas por parte del técnico asignado.

2. Cumplir en un 90% el plazo, consensuado entre el Arquitecto Técnico y 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 3 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 7 días laborables desde la recepción de la solicitud.

6. Realización del 90% de visitas en el plazo de 7 días hábiles desde la recepción de las solicitudes de equipamiento por el Vicerrectorado de Infraestructura y Campus.

7. Entregar el 90% de los Informes de Prescripciones Técnicas/Informe Económico en el plazo establecido por la Testoem de Decoración.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de cumplimiento de plazos en verificación de certificaciones para Dirección Facultativa con personal técnico de la Unidad Técnica (Área de Obras).
2. Porcentaje de entrega de Informes y Memorias Valoradas en el plazo consensuado (Área de Obras).
3. 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).

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

De Lunes a Viernes: 9,00-14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

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

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

La Unidad Técnica desde el 26 de febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001, por la entidad certificadora SGS.

ANEXO XIX

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: 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 la unidad: Servicio de Gestión de Investigación. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Gestión de Investigación de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: 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 la Unidad.

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 la unidad.

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.

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 la unidad.

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:

Dar información general y difusión de las oportunidades y ayudas relacionadas con la Investigación.

Gestionar la ejecución del Plan Propio de Investigación de la UGR.

Gestionar los grupos y proyectos de Investigación.

Gestionar la selección del personal con créditos de investigación.

Gestionar el personal investigador en formación y contratados.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
 - Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.
 - Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
 - 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 22 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

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.

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

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.

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

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

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.

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.

Disfrutar de los demás derechos reconocidos en las respectivas convocatorias.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Gestión de Investigación de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Servicio de Gestión de Investigación 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, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Gestión de Investigación de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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: 2.º 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.

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 la unidad: Servicio de Gestión de Investigación de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitar el 90% de los pagos de las ayudas del Plan Propio de Investigación aprobados en Consejo de Gobierno en un plazo de 7 días laborables desde la publicación de dichos acuerdos (excepto los programas de contratación de recursos humanos).

2. Poner a disposición de los investigadores principales a través del Portal de Investigador la información y documentación de al menos el 90% de los proyectos de investigación en vigor gestionados por el Servicio de Gestión de Investigación.

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 grupos y proyectos de investigación (una al mes excepto el mes de agosto).

5. Comunicar a las personas usuarias del Plan Propio a través de su publicación en la web del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación, el 85% de las adjudicaciones de becas, contratos o ayudas, en tres días laborables desde que se produzca el Acuerdo de Consejo de Gobierno, excepto en el mes de Agosto.

6. Enviar al menos 10 notas informativas al año por e-mail a la comunidad universitaria para difundir las novedades del Servicio y otra información de interés.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

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

2. Porcentaje de proyectos de investigación en vigor activos en el Portal del Investigador.
3. Número de jornadas informativas destinadas a responsables de grupos y proyectos.
4. Porcentaje de meses en los que se publica una convocatoria de contratos con cargo a grupos y proyectos de investigación.
5. Porcentaje de adjudicaciones de becas, contratos y ayudas publicadas o comunicadas en el plazo establecido.
6. Número de notas informativas enviadas al año.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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 certificadora 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

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN (OTRI) DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI). Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) está integrada orgánicamente en la Delegación del Rector para la Transferencia, Innovación y Empresa.

I.II. Misión de la unidad.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) tiene como misión la difusión, la valorización, protección y la transferencia del conocimiento investigador generado en la Universidad de Granada contribuyendo al progreso y bienestar de la sociedad.

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

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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

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

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

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

Asesorar al personal docente e investigador en la negociación, elaboración y tramitación administrativa de contratos, convenios y otros acuerdos relacionados con actividades de investigación y transferencia de conocimiento.

Asesorar al personal docente e investigador en lo referente a la propiedad industrial e intelectual generada como consecuencia de la investigación realizada en la UGR y gestionar los derechos de propiedad industrial y/o intelectual susceptibles de protección.

Asesorar en la creación y promoción de las Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) surgidas de la investigación en la UGR por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria y ayudar a estos emprendedores sobre los pasos a seguir para su constitución, así como la difusión de las ayudas relacionadas.

Asesorar a la comunidad investigadora en la búsqueda de financiación para el desarrollo de proyectos de I+D en colaboración con empresas y entidades externas, y elaborar y difundir material informativo sobre convocatorias públicas y privadas y aconsejarla en la preparación de propuestas de proyectos de I+D colaborativa (memorias, gastos elegibles, presupuestos, contratos y acuerdos de consorcio, etc.), colaborar en la búsqueda de socios y formación del consorcio, gestionar la presentación de solicitudes y realizar el seguimiento de los proyectos en ejecución.

Detectar resultados y capacidades de los grupos de investigación con potencial para ser transferidos; elaborar y promocionar la Oferta de I+D de la UGR, así como atender a las expresiones de interés surgidas de esta actividad por parte de empresas e instituciones, y de los investigadores de la UGR.

Informar y asesorar a los investigadores sobre los tipos de ayuda, presentación de solicitudes y requisitos relativos a los planes propios de ayudas a la transferencia de resultados de investigación

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

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

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 53/1984, de incompatibilidades del personal de las Administraciones Públicas y su Reglamento aprobado por el Real Decreto 598/1985 de 30 de abril.

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

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

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Real Decreto 1930/1984 (BOE núm. 265, de 5 de noviembre de 1984), por el que se desarrolla el art. 45.1 de la Ley de Reforma Universitaria en relación a la compatibilidad de la dedicación con realización de proyectos científicos, técnicos o artísticos y con el desarrollo de cursos de especialización.

Resolución del Rectorado, de 24 de marzo de 1997, sobre la unificación del porcentaje de sobrecostos que se aplican a proyectos, contratos y convenios de investigación.

Resolución del Rectorado de 2 de marzo de 2001, sobre costes indirectos.

Resolución de 24 de marzo de 2006 de la Universidad de Granada referente a la gestión de los contratos de investigación a través de la Fundación Empresa Universidad de Granada.

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

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.

Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.

Ley 16/2007, de 3 de diciembre, Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento.

Marco Comunitario sobre ayudas estatales de investigación, desarrollo e innovación (2006/C 323/01).

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

Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación. (BOE, 01-diciembre-2012).

Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador en formación.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficiente y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Una administración ágil en el procesamiento de solicitudes de información, certificados, informes, dietas, etc.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) 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, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Complejo Administrativo Triunfo, Pab.1. Cuesta del Hospicio, s/n, 18071 Granada.

Dirección: Tfno.+34 958 244336 Subdirección: Tfno.+34 958 240 887.

Gestión de contratos y convenios: Tfno.+34 958 246 309. Administración: Tlfno. +34 958 244 336 -244 337. Fax 958 244 301.

Gestión de la I+D colaborativa: Tfno. +34 958 249 336.

Empresas Basadas en el Conocimiento: Tfno. +34 958 220 184.

Demandas y Ofertas de Resultados de Investigación: Empresas Basadas en el Conocimiento: Tfno. +34 958 220 190.

e-mail: otri@ugr.es.

Web: <http://otri.ugr.es>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la OTRI se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 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 unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación se compromete a:

1. Conseguir que al menos el 70% de los proyectos en preparación se soliciten.
2. Asegurar que el 90% de los primeros borradores de los contratos se tramitan en, como máximo, 5 días laborables.
3. Asegurar que al menos el 15% de los asesoramientos realizados den como resultado la solicitud de una patente.

4. Asegurar la creación de un mínimo de ocho Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) al año.
5. Organizar mas de tres eventos de divulgación al año en materia de EBCs (jornadas, mesas de transferencia...)
6. Atender, al menos, al 90% de las demandas tecnológicas (*) recibidas al año en la OTRI.
7. Organizar un mínimo de cinco 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 inferior a 6 días laborables desde su solicitud.

(*) Se entiende por demanda tecnológica, la solicitud por parte de una entidad (pública o privada) que precisa cubrir sus necesidades de I+d+i mediante la colaboración con grupos de investigación de la UGR o la adquisición de resultados de I+D derivados de la actividad investigadora de dichos grupos. Esta colaboración se formaliza mediante proyectos de I+D colaborativos, convenios y/o contratos 83 de la LOU (contratos de licencia, contratos de prestación de servicios técnicos, etc...).

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de proyectos solicitados con respecto a los proyectos en preparación.
2. Porcentaje de primeros borradores de los contratos tramitados en, como máximo, 5 días laborables.
3. Porcentaje de patentes nacionales solicitadas en relación al número de asesoramientos realizados.
4. Número de Empresas 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 en materia de divulgación de resultados de investigación y capacidades de los grupos de investigación de la UGR.
8. Porcentaje de certificados emitidos en un plazo inferior a 6 días laborables.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.1. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público es de 9 a 14 horas.

I.2. 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 (OTRI) se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS, valido desde 28 de abril de 2012 hasta 28 de abril de 2015. Edición 2. Certificado con SGS desde abril de 2009.

Alcance:

Gestión de la contratación y convenios.

Gestión de la propiedad industrial e intelectual.

Creación de empresas 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

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD OFICINA DE PROYECTOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Proyectos 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 por la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Proyectos 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 Unidad.

La Oficina de Proyectos Internacionales (OFPI) depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad.

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.

La OFPI 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.

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:

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

<http://ofpi.ugr.es>

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

Diseminación de información sobre las distintas convocatorias de proyectos internacionales (proyectos del VII Programa Marco de I+D, otros proyectos europeos y otros proyectos internacionales).

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

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

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

Elaboración de certificados y otros documentos relacionados con proyectos internacionales.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

Normativa específica de la OFPI:

Convocatorias oficiales de la Comisión Europea, y otros organismos

Decisión de la Comisión Europea, de 30 de diciembre de 2006, para el VII Programa Marco.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

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.

Una administración ágil en el procesamiento de solicitudes de información, certificados, informes, dietas, etc.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales 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: Oficina de Proyectos Internacionales 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, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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 OFPI, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Edificio Institucional Acera de San Ildefonso, 42, segunda planta, 18071, Granada (España).

Dirección: Tlfno +34 958 240 876/609 822 217.

Proyectos europeos: Tlfno +34 958 248 024, -240 890, -240 888.

Administración: Tlfno +34 958 246 279, +34 958 241 000 (Ext: 20430) Fax: +34 958 240 886 e-mail ofpi@ugr.es.

Web http: <http://ofpi.ugr.es>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la OFPI se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: 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 unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

La Oficina de Proyectos Internacionales se compromete a:

1. Publicar el 90% de las convocatorias en la web de la OFPI y/o a través de notas informativas en un plazo máximo de 8 días laborables, 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 laborables desde que se comunica a la OFPI.

4. Elaborar el 90% de los certificados (OFPI) en un plazo de tiempo máximo de cinco días laborables 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 unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

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.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público es de 9 a 14 horas.

I.II. Otros datos de interés.

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

La Oficina de Proyectos Internacionales desde el 28 de abril de 2012, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS.

Alcance:

Gestión de proyectos internacionales de investigación.

ANEXO XXII

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN UNIVERSITARIA AL DESARROLLO (ORIC) DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) 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: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC). Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

La Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) presta servicios a toda la comunidad universitaria en el ámbito de las relaciones internacionales y la cooperación universitaria al desarrollo.

I.II. Misión de la unidad.

La ORIC tiene como misión promover y apoyar todas las actividades de intercambio internacional, los proyectos y los programas internacionales de cooperación universitaria en los que participa la Universidad de Granada (UGR). Para ello, la ORIC forma e informa a la persona usuaria, gestiona la movilidad de estudiantes, de Personal Docente e Investigador (PDI) y de Personal de Administración y Servicios (PAS), realiza la gestión económica y mantiene la presencia institucional de la UGR en las redes y asociaciones internacionales de universidades.

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

La Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

Las personas usuarias de los servicios que presta la ORIC podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio, remitiendo su sugerencia o queja a través de los siguientes medios:

- Página web: http://www.ugr.es/pages/relaciones_internacionales, mediante:

Formulario de contacto en el apartado contacto y ubicación.

Formulario de quejas y sugerencias.

Encuestas de satisfacción en el apartado de Calidad.

- Correo electrónico: intlinfo@ugr.es.

- Fax: +34 958 243 009.

- Vía telefónica: +34 958 249 030.

- Presencialmente en la oficina.

- Por escrito en formato libre.

- Buzón de sugerencias habilitado al efecto.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la ORIC le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en las diferentes áreas integradas en la misma:

1. Información, comunicación y difusión de las actividades de su ámbito de acción.

2. Gestión de los programas de movilidad en los que participa la UGR.

3. Gestión del Plan Propio de Internacionalización.

4. Gestión del Plan Propio de Cooperación.

5. Gestión económica de las actividades de su ámbito de actuación.

6. Asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y promoción de convenios internacionales.

7. Promoción de la participación de la comunidad universitaria en proyectos internacionales de cooperación académica y cooperación universitaria al desarrollo facilitando el asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y justificación de los proyectos.

8. Fomento de la presencia internacional de la UGR mediante la participación en asociaciones y redes internacionales.

9. Facilitar la integración de los estudiantes acogidos a través del Programa Mentor.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 18 de diciembre de 2012.

Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada en sesión celebrada el día 4 de marzo de 1996. Recogidas las modificaciones realizadas por la Junta de Gobierno en sesión celebrada el día 5 de febrero de 2001 y en sesión celebrada por el Consejo de Gobierno el día 22 de junio de 2010.

Normas de permanencia para las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster de la Universidad de Granada, 29 de noviembre de 2010 (modificadas parcialmente por Acuerdo del Consejo Social de 16 de noviembre de 2012).

Normas nacionales y europeas que regulan los programas y proyectos internacionales en los que participa la UGR.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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 esta oficina de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. La ORIC vela por el cumplimiento de derechos reconocidos a las personas usuarias en las normas que regulan su ámbito de actuación, especialmente los recogidos en el Reglamento de la Universidad de Granada sobre Movilidad Internacional de Estudiantes.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

Las personas usuarias de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) 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, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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 la ORIC, las personas interesadas, podrán dirigirse a:
Complejo Administrativo Triunfo. Avenida 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.

A la ORIC 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 unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar y difundir como mínimo 11 boletines informativos al año sobre la actualidad en el servicio.
2. Realizar y publicar en nuestra web guías y/o tutoriales para la persona usuaria, al menos seis al año.
3. Realizar jornadas de recepción para estudiantes internacionales acogidos, al menos dos anuales.
4. Realizar al menos cuatro jornadas informativas por curso académico para estudiantes de la UGR.
5. Gestionar online al menos un 80% de las plazas de movilidad de estudiantes de la UGR.
6. Publicar al menos en el 90% de las convocatorias de movilidad, la primera adjudicación definitiva en el plazo de 3 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
7. Realizar y publicar anualmente en nuestra web un calendario anual de convocatorias de movilidad antes del inicio del curso académico.

8. Publicar en nuestra web el 80% de las convocatorias ordinarias de proyectos internacionales, con anterioridad a 30 días laborables hasta el fin del plazo de presentación de solicitudes.

9. Realizar al menos dos jornadas de información anuales para solicitantes o participantes en proyectos internacionales.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación Universitaria al Desarrollo (ORIC) de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Número de boletines realizados y difundidos anualmente.
2. Número de guías/tutoriales realizados y publicados al año.
3. Número de jornadas de recepción de estudiantes internacionales acogidos realizadas anualmente.
4. Número de jornadas informativas para estudiantes de la UGR realizadas por curso académico.
5. Porcentaje de plazas de movilidad de estudiantes que se tramitan online.
6. Porcentaje de convocatorias cuya primera adjudicación definitiva se publica antes de tres meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
7. Calendario publicado antes del plazo establecido.
8. Porcentaje de convocatorias ordinarias de proyectos internacionales publicadas en plazo.
9. Número de jornadas informativas para solicitantes o participantes en proyectos internacionales realizadas anualmente.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Lunes a Viernes: de 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés

Administración electrónica:

Movilidad Internacional: Alegaciones a los listados provisionales de las convocatorias de movilidad.

Movilidad Internacional: aportación de documentación acreditativa de competencias lingüísticas.

Movilidad Internacionales: certificado de participación en proyectos internacionales.

Movilidad Internacional: entrega de documentación de fin de estancia Erasmus.

Movilidad Internacional: entrega de documentación de fin de estancia Intercambio.

Movilidad Internacional: entrega del certificado llegada a destino.

Movilidad Internacional: Erasmus OUT: solicitud de plaza.

Movilidad Internacional: formalización del acuerdo de estudios.

Movilidad Internacional: modificación acuerdo de estudios.

Movilidad Internacional: renuncia a la plaza de movilidad.

Movilidad Internacional: solicitud de estancia de Libre Movilidad de estudiantes de la Universidad de Granada.

Movilidad Internacional: Erasmus OUT: documentación.

Trámites on-line (desde acceso identificado):

Enviados desde UGR:

Solicitud de plazas de Movilidad Internacional (estudiantes, PAS y PDI UGR).

Aceptación, reserva o renuncia a las plazas adjudicadas de estudiantes.

Solicitud de participación en el Programa Mentor.

Acogidos en la UGR:

Solicitud Movilidad Internacional del PAS y PDI internacional acogido en la UGR.

Solicitud Movilidad Internacional de estudiantes internacionales acogidos en la UGR.

Solicitud Libre Movilidad estudiantes posgrado.

Solicitud de participación en el Programa Mentor.

En la web de la ORIC puedes encontrar todos los impresos y formularios que necesites para tus trámites, además de diversas guías, tutoriales y folletos informativos.

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

La ORIC a fecha 20 de noviembre de 2007 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Gestión de Calidad, por la entidad certificadora SGS. Alcance: gestión de movilidad de estudiantes, PDI y PAS, gestión de convenios, difusión de proyectos y asesoramiento en la elaboración y gestión económica de los mismos, atención e información a los usuarios y presencia institucional de la UGR en las redes y asociaciones internacionales de Universidades.

ANEXO XXIII

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ESCUELA INTERNACIONAL DE POSGRADO Y DEL AULA PERMANENTE DE FORMACIÓN ABIERTA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Escuela Internacional de Posgrado y del 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 por la unidad: Escuela Internacional de Posgrado. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Escuela Internacional de Posgrado adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

La Escuela Internacional 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 unidad.

La Escuela Internacional de Posgrado tiene como misión gestionar los procesos académicos, administrativos y económicos relacionados con la oferta formativa de másteres oficiales y doctorado conducentes a la obtención de títulos oficiales con validez en todo el territorio nacional; así como másteres, 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.

La Escuela Internacional de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta son las unidades responsables de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Escuela Internacional de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Escuela Internacional de Posgrado.

Podrán colaborar y participar a través de escritos dirigidos a la dirección postal del servicio, al correo electrónico de la Escuela Internacional de Posgrado (epmasteres@ugr.es, epdoctorado@ugr.es, epinternacional@ugr.es, eppropios@ugr.es), a través del formulario de contacto/ buzón de sugerencias disponible en la página web: <http://escuelaposgrado.es> o por el fax al número 958 248 901.

- 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 al números 958 248 901.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Escuela Internacional de Posgrado y al Aula Permanente de Formación Abierta le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

- Escuela Internacional de Posgrado:

Informar a las personas usuarias de nuestros servicios académicos y administrativos a través de las siguientes vías: Presencial, telefónica, página web y vía correo electrónico.

Gestionar y Tramitar los procesos administrativos de:

El acceso y admisión de la oferta formativa de la Escuela.

Ayudas y becas relacionadas con programas internacionales.

Financiación de proyectos y búsqueda de subvenciones.

Convenios para programas conjuntos, internacionales y cooperativos y de cooperación educativa para prácticas de títulos propios.

La matriculación tanto presencial como on-line.

El depósito de tesis doctorales, así como, los procesos relacionados con la defensa de las mismas.

La ordenación docente, actas, traslados de expediente, reconocimiento y transferencia de créditos, alteraciones de matrícula, certificados, becas, devolución de precios públicos.

Los premios extraordinarios de doctorado.

Las propuestas de Doctor-Honoris Causa.

Solicitudes relacionadas con las convocatorias para la obtención de la mención hacia la excelencia de los Programas de Doctorado y las ayudas para la movilidad de profesores y estudiantes de Programas de Doctorado y Másteres Oficiales.

La expedición de Títulos y Certificados.

- Aula Permanente de Formación Abierta:

Gestionar íntegramente el proceso de matriculación en los programas formativos y promocionarlos por todas las vías posibles

Gestionar económicamente los programas.

Gestionar becas del plan propio de la UGR.

Gestionar y entregar certificados y títulos.

Conectar al alumnado del Aula Permanente con otras entidades para prestar servicios de colaboración social.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 Másteres 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 Internacional de Posgrado puede consultarse en las siguientes direcciones:

Normativa de Másteres Oficiales: <http://www.escuelaposgrado.es/masteres-oficiales/normativa>.

Normativa de Doctorado: <http://www.escuelaposgrado.es/doctorado/normativa>.

Normativa de Títulos Propios: <http://www.escuelaposgrado.es/titulos-propios/normativa>.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este centro directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Disponer de una información actualizada de los plazos relativos a matrícula y las posibles incidencias.

Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.

Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deben permanecer en el expediente.

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

Recibir información sobre las becas y ayudas al estudio ofrecidas, y beneficiarse de las mismas, de acuerdo con las normativas específicas vigentes.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

Respetar al personal que presta sus servicios/desempeña su trabajo.

Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Escuela Internacional de Posgrado 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, la persona o personas responsables de la unidad: Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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 Internacional de Posgrado y del Aula Permanente de Formación Abierta, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Escuela Internacional de Posgrado:

- Dirección: C/Paz, 18, 10871, Granada.
- Teléfonos: +34 958 248 900,+34 958 249 688.
- Fax:+ 34 958 248 901.
- Dirección de Internet: <http://escuelaposgrado.es>
- Correo electrónico: epmasteres@ugr.es, epdoctorado@ugr.es, epinternacional@ugr.es epproprios@ugr.es.
- Aula Permanente de Formación Abierta.
- Dirección: C/ Paz, 18, 10871, 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 Internacional de Posgrado y al Aula Permanente de Formación Abierta se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Escuela Internacional de Posgrado.
Puerta Real: 1, 3, 7, 8, 9, 11, 21, 33 y C.
Recogidas: 4 y 6.
Gran Vía: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 33, y C.
Camino de Ronda: 5,10, 11, 21 y 21.
- Aula Permanente de Formación Abierta
Puerta Real: 1, 3, 7, 8, 9, 11, 21, 33 y C.
Recogidas: 4 y 6.
Gran Vía: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 33, y C.
Camino de Ronda: 5, 10, 11, 21 y 21.

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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

Escuela Internacional de Posgrado se compromete a:

1. Tramitar los nombramientos 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 Comité de Dirección de la Escuela de Doctorado que corresponda, en el plazo máximo de 15 días laborables en el 90% 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 matrícula de másteres oficiales, desde que se presenta la solicitud, como máximo en 15 días laborables, en el 75% de los casos.

4. Poner a disposición de las personas interesadas los certificados académicos oficiales, desde que lo solicitan, en un plazo máximo de 10 días laborables, en el 85% de los casos.

5. Gestionar las solicitudes de becas de títulos propios en un máximo de 30 días laborables en el 80% de los casos, tras la publicación de la lista definitiva de admitidos.

6.- Remitir por correo postal el 90% de los títulos y diplomas propios disponibles en la unidad en un plazo máximo de 7 días laborables desde su solicitud.

7. Revisar el 90% de los proyectos de diplomas propios para su posterior aprobación en un plazo máximo de 3 días laborables desde su entrada en el registro de la Unidad.

8. Revisar el 80 % de los proyectos de enseñanzas propias de posgrado en un plazo máximo de 15 días laborables desde la fecha de su aprobación por órgano competente.

9. Tramitar las nóminas del profesorado en un plazo máximo de 20 días laborables tras la presentación en el centro, por parte de los directores y coordinadores, de los certificados de docencia y siempre que se cumplan todos los requisitos, en el 90% de los casos.

El Aula Permanente se compromete a:

1. 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 laborables.

2. Tramitar las nóminas del profesorado en un plazo máximo de 20 días laborables tras la presentación en el centro, por parte de los directores y coordinadores, de los certificados de docencia y siempre que se cumplan todos los requisitos. En el 95% de los casos.

3. Publicar el 90% de los programas de las asignaturas en la página web del APFA antes del inicio del periodo de matriculación anual.

4. Publicar en el tablón de anuncios en un plazo máximo de 6 días laborables, la disponibilidad de recogida del 90% de los trabajos una vez corregidos por el profesorado desde su entrega en el APFA.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad.

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

- Escuela Internacional de Posgrado.

1. Porcentaje de tesis 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 matrícula de másteres oficiales realizadas en plazo

4. Porcentaje de certificados académicos puestos a disposición de los interesados en plazo.

5. Porcentaje de becas gestionadas en plazo.

6. Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo.

7. Porcentaje de proyectos de diplomas propios revisados en plazo.

8. Porcentaje de proyectos de enseñanzas propias de Escuela Internacional de Posgrado en plazo.

9. Porcentaje de nóminas tramitadas en plazo.

- Aula Permanente de Formación Abierta.

1. Porcentaje de becas enviadas en plazo.

2. Porcentaje de nóminas tramitadas en plazo.

3. Porcentaje de programas de asignaturas publicadas web antes del inicio del periodo de matriculación anual.

4. Porcentaje de trabajos corregidos por el profesorado publicados en el tablón de anuncios en plazo.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.1. Horarios de atención al público.

Horario habitual: de lunes a viernes, de 9 h a 14 h.

I.II. Otros datos de interés.

Toda la información relacionada con la Escuela Internacional de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta está disponible en las páginas web: <http://www.escuelaposgrado.es>, <http://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 Internacional de Posgrado cuenta con el Certificado UNE-EN-ISO 9001:2008, con núm. ES07/4386, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Gestión académica, administrativa y económica de la oferta formativa de másteres oficiales y doctorado, así como másteres, expertos y diplomas propios».

El Aula Permanente de Formación Abierta, igualmente se encuentra certificada con la ISO 9001:2008 desde el mes de Junio de 2007 con núm. ES07/4773 con el siguiente alcance: «Diseño, gestión e impartición de programas de formación para mayores de 50 años en la ciudad de Granada».

Información, registro, entrega de certificados y entrega de títulos: 958 249 681- 958 248 900- 958 249 688.

Alteraciones de matrículas, traslados de expedientes, devoluciones de precios públicos y actas de Títulos Oficiales: 958 241 000 extensiones 20183- 20203- 20183 y 958242016.

Tesis doctorales, planes de trabajo de tesis, Títulos de Doctor, 958241512 - 958 241000 extensiones 20191 - 20120 - 20392.

Depósito de Tesis doctorales: 958241000 extensión 20204.

Preinscripciones de Másteres Universitarios, control de pagos y bonificaciones, reconocimiento de créditos: 958 241 000 extensiones 20179 y 20181.

Títulos Propios, preinscripciones, becas, control de pagos y bonificaciones: 958 240 744-958 244 341 -958 249 684.

Verificación y Modificación de Planes de estudios de Másteres Universitarios: 958 248 922 - 958 249 689 y gestión de proyectos de Enseñanzas Propias.

Atención Internacional, Másteres Erasmus Mundos: 958 241 000 extensión 20192 - 958 249 693.

Información económica: 958 242 072-958 244 325-958 244 326-958 244 324-958 249 692.

Certificación de Profesorado: 958244325.

ANEXO XXIV

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Servicio de Asuntos Generales. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Asuntos Generales adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

El Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada es un Servicio que depende de la Secretaría General en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad.

El Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada tiene como misión la gestión del registro oficial de entrada y salida de documentos en la Universidad de Granada, la expedición de títulos tanto oficiales como propios y proporcionar información general sobre servicios y vida universitaria.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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 artículo 38 de la Ley 30/1992.

A través del formulario de solicitudes varias del propio Servicio disponible en sus instalaciones.

A través de los buzones físicos disponibles en las diferentes instalaciones del Servicio.

Mediante la cumplimentación de encuestas de satisfacción de los usuarios.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

Área de Información General:

Atender las demandas de información general sobre la Universidad que se reciban de forma presencial, telefónica y telemática.

Gestionar, elaborar y difundir Información General de interés para toda la Comunidad Universitaria

Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaria General.

Área de Registro General:

Recepcionar y expedir recibos de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos administrativos de esta Universidad.

Remitir las solicitudes, escritos y comunicaciones, a sus destinatarios, de acuerdo en lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaria General.

Certificar, en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones de los asientos practicados tanto en la Oficina de Registro General Central como en las Oficinas de Registro Auxiliares de la UGR.

Dirigir, gestionar, supervisar y coordinar los registros auxiliares de la Universidad de Granada.

Acreditar la obtención del certificado de identidad de persona física (firma electrónica).

Cursar para el PAS de Servicios Centrales y PDI miembro del equipo de gobierno sus solicitudes del carné universitario inteligente (CUI).

Insertar el certificado digital (firma electrónica) en el carné universitario inteligente (CUI) a cualquier miembro de la comunidad universitaria.

Área de Títulos:

Gestionar, tramitar y expedir Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional

Gestionar diplomas y títulos propios que emite la Universidad de Granada y de las certificaciones de aptitud pedagógica.

Tramitar y emitir las credenciales de homologación de los títulos extranjeros de posgrado

Expedir el Suplemento Europeo al Título de las titulaciones antiguas.

Tramitar y expedir las certificaciones sustitutorias (pretítulos) de los Títulos Oficiales que reúnan los requisitos legales.

Tramitar y expedir los Títulos de Bachiller Técnico Elemental y Bachiller Superior del plan anterior a la Ley de 1970.

Compulsar documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en las Instrucciones IT001/2009 e IT002/2009 de la Secretaria General.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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».

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE número 150, de 23.6.2007).

Reglamento de Organización del Registro de la Universidad de Granada (aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 27 noviembre de 2008) publicado en el BOJA núm. 33, el 18 de febrero de 2009.

Instrucción IT001/2009 de la Secretaría General de la Universidad de Granada relativas a la normalización de los Sellos de Compulsa en los Registros Auxiliares y al cotejo y la compulsa de documentos

Instrucción IT002/2009 de la Secretaría General de la Universidad de Granada relativas a la normalización de los sellos de compulsa y al cotejo y la compulsa de documentos en los Centros y Unidades de Gestión.

- 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 Máster y Doctor.

Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por la que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

Orden ECD/760/2013, de 26 de abril, por la que se establecen los requisitos.

de expedición del título del programa Erasmus Mundus.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.1. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

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

Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

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

Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Servicio de Asuntos Generales 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, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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.

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

Teléfonos: 958 243 027/958 243 025. Fax: 958 243066.

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.

Se puede consultar la relación completa en el siguiente enlace:

<http://secretariageneral.ugr.es/pages/sag>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

Autobuses urbanos números: 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 la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Contestar el 98% de los correos solicitando información en un plazo máximo de 3 días laborable (Oficina de información general).
2. Registrar la entrada del 100% de la documentación recibida en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central), en el mismo día de su recepción.
3. Registrar la salida del 100% de la documentación recibida en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central), en el mismo día de su recepción.
4. Garantizar que el porcentaje de errores en la gestión de títulos oficiales sea inferior al 2% (Sección de Títulos).
5. Remitir a los Centros los Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 6 días laborables desde su entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).
6. Remitir al Ministerio Competente en materia universitaria los Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 18 días laborables desde la entrada del expediente en el SAG (Sección de Títulos).
7. Remitir a la Escuela Internacional de Posgrado los Títulos propios de la UGR en un plazo medio de 10 días laborables desde su entrada en el SAG (Sección de Títulos).
8. Remitir a los Centros los Suplementos Europeo al Título en un plazo medio de 10 días laborables 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 la unidad: Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de correos electrónicos contestados en plazo.
2. Porcentaje de documentación registrada de entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central) en plazo.
3. Porcentaje de documentación de registrada de salida en plazo.
4. Porcentaje de errores cometidos en la tramitación de títulos Oficiales en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).
5. Tiempo medio empleado en la remisión a los Centros de Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional, desde su entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).
6. Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente en materia universitaria, de los expedientes de Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional, desde su entrada en el SAG.
7. Tiempo medio empleado en la remisión a la Escuela Internacional de Posgrado de los Títulos propios de la UGR, desde su entrada en el SAG.

8. Tiempo medio empleado en la remisión de los SET a los Centros solicitantes desde su impresión en el SAG (Sección de Títulos).

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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 XXV

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE EVALUACIÓN, CALIDAD Y PLANES DE ESTUDIO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio 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: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio 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.

El Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios presta apoyo administrativo y técnico al Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, al Secretariado de Planes de Estudios del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado, y al Secretariado de Innovación Docente del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado y a la Unidad de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la UGR.

I.II. Misión de la unidad.

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.

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 la unidad.

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, unidadeigualdad@ugr.es.
- Por escrito presentado en el Registro General de la Universidad de Granada o en los lugares establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992.
- A través del formulario de Quejas y Sugerencias disponible en sus instalaciones y en las páginas <http://calidad.ugr.es/pages/quejas> y <http://innovaciondocente.ugr.es/pages/sugerencias>.
- 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.
 - Asesorar y gestionar los proyectos que se presentan a la convocatoria de ayudas con cargo al Programa de Estudios y Análisis.
 - Organizar la convocatoria anual de Premios de Excelencia Docente.
 - Gestionar los programas de formación y ayudas al profesorado universitario incluidos en el Plan Propio de Docencia de la UGR.
 - Gestionar los sistemas de garantía de la calidad de las titulaciones de Grado, Máster y Doctorado.
 - Organizar actividades de formación en materia de calidad en colaboración con el Área de Formación del PAS.
 - 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.
- Unidad de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la UGR.
 - Apoyo administrativo a la Unidad de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la UGR.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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 sin que pueda existir discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener información administrativa de manera eficaz, rápida y objetiva.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Acceder a la información en igualdad de condiciones sin ningún tipo de discriminación.

Respeto y confidencialidad de los datos de las personas usuarias.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio 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, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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.

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:

31 y 35 (parada Avda. del Hospicio), 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 24, 33, C y F (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 la unidad: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitar el 95% de los certificados de Evaluación Global del profesorado en un máximo de 10 días laborables desde la recepción de la solicitud

2. Enviar por mensajería el Título del CAP, al 95% de las personas que lo soliciten en un máximo de 5 días laborables.

3. Enviar un mensaje a la Comunidad Universitaria y Publicar en la web la Resolución de la Convocatoria de Proyectos de Innovación Docente en un plazo máximo de 5 días laborables desde la aprobación por el Consejo de Gobierno.

4. 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. Realizar un Informe de diagnóstico de cumplimiento de requisitos ISO 9001 con al menos 15 días de antelación al comienzo del ciclo de auditorías, para al menos el 90% de las unidades funcionales.

6. Elaborar el 90% de los sistemas de garantía de calidad solicitados para los títulos oficiales en un plazo máximo 5 días laborables desde la recepción del registro de solicitud.

7. Publicar el 90% los listados de personas admitidas, suplentes y excluidas en los cursos de formación del profesorado universitario, al menos 5 días laborables antes de la fecha de comienzo del curso.

8. Enviar el 100% de las comunicaciones de modificación del plan de estudios a la persona responsable de las titulaciones en el plazo máximo de 5 días laborables desde su publicación en el BOE.

9. Contestar el 90% de las consultas y/o sugerencias del formulario la página web de la Unidad de Igualdad en un plazo máximo de 3 días laborables desde que se recibe.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de certificados de Evaluación Global tramitados dentro del plazo establecido.

2. Porcentaje de certificados del CAP enviados por correo postal en plazo, con relación a los solicitados

3. Número de días laborables transcurridos desde la resolución hasta el envío del mensaje a la Comunidad Universitaria y la publicación en la web.

4. 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 unidades con informe de diagnóstico realizado en plazo.

6. Porcentaje de sistemas de garantía de calidad realizados en plazo.

7. Porcentaje de listados de personas admitidas, suplentes y excluidas publicadas en plazo.

8. Porcentaje de comunicaciones de modificación de planes de estudio emitidas en plazo.

9. Porcentaje de consultas y/o sugerencias contestadas en el plazo de 3 días.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.1. Horarios de atención al público.

Lunes a viernes de 9,00 a 14,00.

I.2. 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.

Presentación de solicitudes al Programa de Innovación y Buenas Prácticas Docentes http://serin.ugr.es/unidad_innovacion_docente/solicitud/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.

Gestión de Sistemas de Garantía de la Calidad de las titulaciones. Plataforma Atenea: <http://www.ateneacalidad.com/>.

Certificado UNE EN ISO 9001:2008, 9 de julio 2007, por la entidad certificadora SGS, núm. ES0714387D Alcance: Elaboración, reforma y tramitación de los planes de estudios y adscripción de asignaturas de los mismos. Organización del curso conducente a la obtención del Certificado de Aptitud Pedagógica y la gestión económica y administrativa que conlleva. Supervisión y distribución de los informes de evaluación. Ayudas al profesorado. Gestión de proyectos de innovación docente y de tutorías, los premios de innovación docente y las acciones estratégicas de mejora. Proceso administrativo asociado a la evaluación del personal docente perteneciente a la Universidad de Granada. Gestión de becas asociadas a proyectos de innovación docente y de tutorías, a las acciones estratégicas de mejora a los proyectos subvencionados por entidades externas a la Universidad. Gestión de los Premios de Excelencia Docente de la Universidad de Granada. Organización y gestión de actividades de formación del profesorado.

Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias»

ANEXO XXVI

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE COMEDORES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Servicio de Comedores Universitarios. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio de Comedores Universitarios adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

El Servicio de Comedores Universitarios es un Servicio que depende de la Gerencia de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad.

El Servicio de Comedores Universitarios tiene como misión ofrecer servicios ordinarios de comedor a todos los sectores de la Comunidad Universitaria.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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:

Servicio ordinario de comedor en cada uno de sus centros.

Servicio de comida para llevar.

Servicio de comidas para llevar para colectivos específicos (vegetarianos).

Información general a los usuarios en todo lo referente al servicio.

Realización de carnés de becarios de comedor (becas propias).

Apoyo logístico a Servicios, Centros y Departamentos de la UGR que organicen eventos con servicio de catering.

Servicio extraordinario de comida los sábados

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 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.

Real Decreto 109/2010, de 5 de febrero, por el que se modifican diversos reales decretos en materia sanitaria para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y a la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Conocer los diferentes menús con la antelación suficiente.

Acceso a una comida equilibrada y natural.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias

Desde el Servicio de Comedores Universitarios se establecen dichas obligaciones:

Respetar las normas de funcionamiento internas del Servicio.

Respetar el orden de las colas.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Servicio de Comedores Universitarios 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, la persona o personas responsables de la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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 la unidad: Servicio de Comedores Universitarios de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar anualmente al menos 120 análisis higiénicos - sanitarios (aguas, superficies y alimentos) para el total de las 4 sedes.
2. Tener disponible para entrega el 100% de los pedidos para llevar solicitados en plazo
3. Atender al 100% de los usuarios que acudan a comer a los comedores universitarios dentro del horario establecido.
4. Variación del 90% de los menús respecto de la semana anterior.
5. Garantizar la disponibilidad el 100% de los carnés de becario en menos de 3 días laborables desde su solicitud.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Número de análisis higiénicos-sanitarios realizados.
2. Porcentaje de comidas entregadas respecto a las solicitadas.
3. Porcentaje de usuarios atendidos que acuden en el horario establecido.
4. Porcentaje de menús modificados respecto de la semana anterior.
5. Porcentaje de carnet de becarios realizados en plazo.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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 matrícula del curso en vigor acompañado con el Documento de identidad.

- Cualquier otro documento oficial que acredite fehacientemente su pertenencia a la Comunidad universitaria.

Asimismo, los miembros de la unidad familiar de toda la Comunidad Universitaria tendrán acceso 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 XXVII

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: centro de actividades deportivas. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: centro de actividades deportivas de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: centro de actividades deportivas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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.

La Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas (CAD) tiene como misión el fomento y la gestión de las actividades físicas y deportivas en la Universidad de Granada (UGR).

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

La Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

A través de las encuestas de satisfacción realizadas por el CAD.

Mediante la participación activa del alumnado en los puntos de información del CAD.

Presentando su queja solicitando la hoja de sugerencias y reclamaciones del libro oficial de la Junta de Andalucía disponible en el CAD.

Enviando su queja o sugerencia a través del buzón de sugerencias disponible en la web (<http://cadugr.es>), por fax (958 243 143) o presencialmente en nuestras oficinas.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Organizar y desarrollar cursos y actividades deportivas dirigidos a la Comunidad Universitaria en general, y en particular a toda la sociedad.

Organizar, desarrollar y participar en competiciones deportivas.

Promover y gestionar el uso individual y colectivo de las instalaciones deportivas del CAD.

Atender a las personas usuarias y gestionar la documentación administrativa necesaria para la práctica deportiva ofertada por el CAD.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis (BOE núm. 171, de 18.7.03).

Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de espectáculos Públicos y Actividades recreativas de Andalucía.

Reglamento sobre reconocimiento de créditos por actividades universitarias, que desarrolla el reglamento sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en la UGR (aprobado por el Consejo de Gobierno el 22 de junio de 2010).

Reglamentos de competiciones de las Federaciones Nacionales.

Normas NIDE (normativa sobre instalaciones deportivas y para el esparcimiento).

Normativas y Reglamentos de las competiciones organizadas por el CAD.

Reglamento interno del uso de la piscina.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Disponer de las instalaciones deportivas en buenas condiciones de mantenimiento y de seguridad, con ofertas suficientemente variadas.

Mantener las instalaciones en las mejores condiciones higiénico-sanitarias.

Obtener créditos ECTS por la participación en actividades deportivas universitarias, de acuerdo con la normativa vigente.

A expresar su opinión y propuestas de mejora mediante los mecanismos establecidos por el CAD.

Tener a su disposición hojas de quejas, sugerencias o reclamaciones.

Respetar la confidencialidad de los datos y las opiniones de las personas.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerecias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerecias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: centro-de-actividades-deportivas de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerecia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: centro-de-actividades-deportivas 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, la persona o personas responsables de la unidad: centro-de-actividades-deportivas de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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.

Tlfs: 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.

Pág. web: <http://cadugr.es/>

Correo electrónico: deporweb@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Campus de Fuentenueva: Líneas: 5 y U (Parada Fuentenueva) 10 -11 -21 -22 -25 -111 - 121 (Parada Camino de Ronda 8).

Campus de Cartuja Líneas: 8, C y U (Parada Colegio Loyola) 7 (Parada Av. Murcia).

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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Publicar la planificación anual de actividades generales y de montaña antes del inicio del curso académico.

2. Disponibilidad de realizar la matrícula vía on-line, a través del acceso identificado, de al menos el 80% de los cursos ofertados por el CAD.

3. Fomentar las actividades deportivas dedicadas a la salud, ofertando al menos 4 actividades por curso académico. Actividades deportivas dedicadas a la salud: actividades físicas de salud y estar en forma, por ejemplo: Biodanza, Yoga, Tachi, Meditación, Estreching, etc.

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, página web, folletos impresos y cartelería) generando, al menos, cuatro noticias al mes.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Cumplimiento de la fecha establecida para la publicación de la planificación anual de actividades deportivas

2. Porcentaje de cursos con disponibilidad de matrícula on-line.
3. Núm. de actividades dedicadas a la salud ofertadas en el curso.
4. Núm. competiciones organizadas por el CAD anualmente.
5. Porcentaje de 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 (excepto agosto por cierre).

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Oficina Fuentenueva: Lunes a viernes 9,00 a 14,00 h/15,00 a 20,00 h.

Oficina Cartuja: Lunes a viernes 9,00 a 14,00 h.

Instalaciones: Lunes a sábado: 9,00 a 23,00 h. Domingos y festivos: 9,00 a 14,00 h.

Piscina:

Temporada Invierno: Lunes a viernes 8,00 a 22,00 h. Sábados: 09,00 a 18,30 h.

Temporada Verano: Lunes a viernes 9,00 a 22,00 h. Sábados, Domingos y festivos: 10,30 a 20,30 h.

I.II. Otros datos de interés.

Se consideran miembros de la comunidad universitaria a la hora de acceso a los servicios que presta el CAD:

Estudiantes (incluidos los postgraduados de la Universidad de Granada con una tarjeta específica), Personal de Administración y Servicios (PAS), Personal Docente e Investigador (PDI).

Asociados: Miembros pertenecientes a instituciones 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 XXVIII

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Extensión Universitaria. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Extensión Universitaria adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

Extensión Universitaria es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Deporte.

I.II. Misión de la unidad.

La Unidad Funcional Extensión Universitaria tiene como misión organizar actividades de formación y difusión cultural relacionadas con las ciencias, la tecnología, los saberes sociales, las letras y las artes, desarrolladas por la Universidad de Granada, en colaboración con otras entidades públicas o privadas que hagan progresar una cultura universitaria contemporánea, innovadora, crítica y solidaria, promoviendo la participación activa del conjunto de la Comunidad Universitaria y su entorno social.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Diseñar, planificar, gestionar, coordinar y ejecutar las actividades de formación y difusión cultural correspondientes a las siguientes áreas:

Cátedra Antonio Domínguez Ortiz, Cátedra Emilio García Gómez, Cátedra Federico García Lorca, Cátedra Fernando de los Ríos y Cátedra Francisco Suárez.

Aula de Artes Escénicas y Aula de Ciencia y Tecnología.

Seminario de Estudios Asiáticos y Seminario de Medio Ambiente y Calidad de Vida - Cátedra José Saramago.

Grupo de Teatro de la Universidad de Granada.

Difundir actividades culturales.

Colaborar y/o coproducir ciclos, conferencias, seminarios y representaciones teatrales.

Incentivar la creatividad artística y colaborar con Teatros locales y otras Instituciones.

Conceder los Premios de la Universidad de Granada a la creación artística y científica para estudiantes universitarios en su modalidad Federico García Lorca (Cuento, Poesía y Teatro) y Emilio Herrera Linares.

Contribuir a la formación cultural de la comunidad universitaria y otros grupos de interés.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Tener acceso a la promoción y tutela de la cultura.

Ser informados de los requisitos y condiciones para participar en las actividades promovidas por el Secretariado.

Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias en todas las infraestructuras culturales al servicio del usuario/a.

Acceder sin discriminación de sexo, raza, religión y opinión a las instalaciones y servicios del Secretariado.

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

Tener garantizada la confidencialidad y privacidad de los datos personales según la legislación vigente.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias

Mantener el debido respeto a los conferenciantes que participan en las actividades así como al personal administrativo que lleva a cabo su organización.

Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

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

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 núm.: 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: Extensión Universitaria de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

La relación de servicios prestados por la Unidad Funcional Extensión Universitaria recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Programar y realizar para cada curso académico al menos 120 jornadas de actividades culturales.
2. Publicitar el 100% de las actividades culturales en alguno de los siguientes medios: boletines, carteles, listas de distribución, redes sociales, página web del Secretariado y Gabinete de Comunicación.
3. Realizar, por curso académico, al menos 20 ciclos de actividad, entre todas las Cátedras/Aulas/Seminarios que conforman el Secretariado.
4. Celebrar los Encuentros de Teatro Universitarios con al menos 5 Grupos de Teatro vinculados a la Universidad de Granada cada curso académico.
5. Realizar por curso académico, al menos 12 representaciones teatrales, espectáculos, en el Aula Magna de la Facultad de Filosofía y Letras.
6. Fallar, en el plazo máximo de dos meses los Premios de la Universidad de Granada a la creación artística y científica para estudiantes universitarios en su modalidad Federico García Lorca y Emilio Herrera Linares desde que son recepcionadas todas las obras.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por Extensión Universitaria se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Funcional Extensión Universitaria:

1. Número de jornadas de actividades culturales realizadas en el curso académico.
 2. Porcentaje de actividades culturales publicitadas.
 3. Número de ciclos de actividad realizadas entre todas las Cátedras/Aulas/Seminarios del Secretariado.
 4. Número de Grupos de Teatro vinculados a la Universidad de Granada que participan en los Encuentros de Teatro Universitario por curso académico.
 5. Número de representaciones teatrales, espectáculos, que se realizan en el Aula Magna de la Facultad de Filosofía y Letras.
 6. Tiempo transcurrido desde que se recepcionan las obras hasta que se fallan los premios.
- Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Horario habitual: De 9,00 h a 14,00 h de lunes a viernes.

I.II. Otros datos de interés.

En la página web del Secretariado de Extensión Universitaria (<http://univex.ugr.es>) se dispone de información actualizada de las actividades culturales, así como de cada una de las Cátedras/Aulas/Seminarios.

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

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 XXIX

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD EDITORIAL UNIVERSITARIA DE GRANADA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Editorial Universidad de Granada. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Editorial Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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 unidad.

La Editorial de la Universidad de Granada tiene como misión difundir la investigación, apoyar la docencia, promover la divulgación científica y dar a conocer el patrimonio histórico y bibliográfico de la Universidad de Granada.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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

- Exponer sus quejas y/o sugerencias:
- De forma presencial en nuestras instalaciones, depositándolas en el buzón de sugerencias disponible.
- A través de escritos dirigidos a la Dirección de la Editorial.
- Por correo ordinario a la siguiente dirección:

Editorial Universidad de Granada Antiguo Colegio Máximo. Campus Universitario de Cartuja. 18071, Granada.

- A través del sitio web: <http://www.editorialugr.com>.
- Por teléfono (958 243 930/958 242 827) o fax: 958 243 931.
- O por otros medios que estime oportuno el interesado.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

Gestión de la edición de las publicaciones en soporte papel o electrónico de: obras de investigación y trabajos monográficos, manuales y material didáctico docente, revistas científicas, obras de divulgación científica y obras de interés cultural y social.

Difusión, distribución y comercialización de las publicaciones.

Gestión y mantenimiento de ventas a través de internet.

Gestión de los derechos de explotación de nuestras publicaciones.

Gestión del intercambio científico con otras Universidades y entidades dedicadas a la investigación y la docencia.

Elaboración de catálogos generales y boletines de novedades de la Editorial en formato impreso, electrónico y on-line.

Difusión del fondo editorial a través del portal de Internet de la Editorial, así como mediante notas de prensa, catálogos, folletos, presentaciones de libros, participación en Ferias nacionales e internacionales.

Asesoramiento técnico y apoyo en la programación de actividades públicas (presentaciones, ferias, plataformas e-book, etc.) de las obras editadas por la EUG.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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 de 14.3.1975), en lo no derogado por la Ley 22/1987, de 11 de noviembre, de Propiedad Intelectual, y por el Real Decreto 875/1986, de 21 de marzo.

Decreto 325/1984, de 18 de diciembre, por el que se establecen normas de funcionamiento del servicio de Depósito Legal de Andalucía.

Orden de 22 de septiembre de 2008, por la que se regula la tramitación electrónica del número del Depósito Legal en Andalucía y se establecen formularios para la gestión del servicio.

Decreto 48/2002, de 12 de febrero, por el que se establece el Registro Territorial de la Propiedad Intelectual de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Norma ISO 3297, acerca del uso del Número Internacional estandarizado para publicaciones en Serie ISSN.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en la Editorial de la Universidad de Granada de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Conocer y consultar el Catálogo del Fondo Editorial, así como las formas y modos de obtener los libros publicados por la Editorial.

Tener la garantía de que toda obra editada por la EUG tendrá rigor científico y veracidad en sus contenidos, como contempla el Reglamento de Funcionamiento Interno.

Recibir información sobre las posibilidades de publicación.

Recibir información sobre aspectos relativos a la presentación de originales.

Tener garantía del anonimato en el proceso de evaluación de la publicación.

Recibir información sobre el contrato de edición.

Respeto a la confidencialidad de los datos y de los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.

Conocer la situación de las ventas de sus publicaciones.

Al reconocimiento como autor de las obras en los términos previstos en la legislación vigente, así como a la recepción de los derechos económicos acordados en contrato.

A la difusión de su obra por los canales habituales y de acuerdo con la práctica normal del sector.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Editorial Universidad de Granada de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

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

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.

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

1. Elaboración y envío del 80% de los presupuestos de edición a las personas autoras y entidades coeditoras en un plazo máximo de 15 días laborables, a contar desde la confirmación de la aprobación de la obra y la recepción de toda la documentación necesaria para la publicación.

2. Actualización en plataformas On-line de difusión externa (Plataforma DILVE y UNE) del 90% de las novedades editoriales en un plazo máximo de 5 días laborables desde el alta de la publicación.

3. A que el 90% de los pedidos realizados tanto por la página web como por las distribuidoras sean enviados en un plazo máximo de cinco días laborables.

4. Elaboración y remisión a los autores del 90% de los certificados de publicación en un plazo máximo de 4 días laborables desde su solicitud.

5. Según lo establecido en el contrato de edición, realizar el 90% de los envíos de ejemplares correspondientes al autor/es y/o coeditor/es en un plazo máximo de 7 días laborables (desde la fecha de alta de un libro).

6. Difusión electrónica a la comunidad universitaria del 90% de las actividades promocionales de la Editorial (presentaciones de libros, participación en ferias del libro, exposición de material EUG en congresos)

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de presupuestos de edición enviados en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la confirmación de la aprobación de la obra y la recepción de la documentación.

2. Porcentaje de novedades actualizadas en las Plataformas de difusión en un plazo máximo de 5 días

3. Porcentaje de pedidos, realizados tanto por la página web como por las distribuidoras, servidos en un plazo máximo de 5 días laborables, excluyendo periodos vacacionales.

4. Porcentaje de Certificados de publicación enviados en el plazo de 4 días hábiles

5. Porcentaje de envíos de ejemplares correspondientes al autor/es y/o coeditor/es servidos en un plazo máximo de 7 días laborables (desde la fecha de alta de un libro).

6. Porcentaje de actividades promocionales difundidas a la comunidad universitaria.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Horario habitual: de lunes a viernes, de 9 h a 14 h.

I.II. Otros datos de interés.

La Editorial de la Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, con núm. ES07/4772, emitido por la entidad certificadora SGS, vigente en el 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 XXX

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD PREVENCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: 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: Prevención. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Prevención de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Prevención adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

La Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada depende de la Delegación de Calidad Ambiental y Bienestar.

I.II. Misión de la unidad.

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.

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.

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://dcab.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:

Gestión de la prevención de riesgos laborales en la Universidad de la Granada.

Formación e información en materia de prevención de riesgos laborales.

Dotación de equipos de protección individual.

Vigilancia de la salud, asistencia sanitaria y fisioterapia.

Programa de vacunaciones.

Servicio de Protección Radiológica:

Gestión de la protección radiológica.

Vigilancia del cumplimiento de las normas de Protección radiológica en las Instalaciones Radiactivas de la Universidad de Granada.

Gestión de Residuos radiactivos y fuentes huérfanas.

Formación en protección Radiológica del personal de operación.

Supervisión de la vigilancia dosimétrica de los trabajadores profesionalmente expuestos a radiaciones ionizantes de la UGR.

Unidad de Calidad Ambiental:

Gestión de los aspectos ambientales de las actividades que se desarrollan en la Universidad de Granada.

Supervisión de la retirada de residuos urbanos y peligrosos de naturaleza química y biosanitaria.

Formar, informar, asesorar y sensibilizar a la comunidad universitaria en materia ambiental.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

Boletín Oficial núm. 24 de la UGR: Plan de Prevención de la UGR.

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

Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo, por el que se modifican el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

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

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

Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

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

Real Decreto 773/1997, 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.

Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.

Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.

Real Decreto 393/2007, sobre Planes de Autoprotección.

Real Decreto 286/2006, sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra riesgos relacionados con la exposición al ruido.

Real Decreto 614/2001, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico

Real Decreto 1215/1997, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

Real Decreto 1891/91, de 30 de diciembre, sobre Instalación y Utilización de Aparatos de Rayos X con fines de Diagnóstico Médico.

Real Decreto 1836/99, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre instalaciones nucleares y radiactivas.

Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.

Ley 7/2007 de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental.

Ley 22/2011 de Residuos y Suelos Contaminados.

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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Recibir copia de los documentos contenidos en sus tramitaciones con esta Unidad.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: 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: Prevención 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, la persona o personas responsables de la unidad: Prevención de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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: Telf: 958 243 069; Fax: 958 243 034.

Servicio de Protección Radiológica: Telf: 958 240 988; Fax: 958 243 034.

Unidad de Calidad Ambiental: Telf: 958 248 385; Fax: 958 241 945.

Página web: <http://dcab.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://dcab.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.

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

1. Impartir un mínimo de 15 acciones formativas relacionadas con Prevención de Riesgos Laborales al año.
2. Realizar como mínimo 600 reconocimientos médicos laborales al año.
3. Realizar el envío del 85% de las cartas de citación para reconocimientos médicos laborales solicitados por las personas usuarias y autorizados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, en menos de 4 días laborables.
4. Administrar el 90% de las solicitudes de vacunación debidas a riesgos laborales y autorizadas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, como máximo tras 7 días laborables desde su autorización.
5. Realizar anualmente auditorías internas al 100% de las instalaciones radioactivas de la Universidad de Granada para poner en marcha propuestas de mejora en estas instalaciones.
6. Realizar 4 actividades de formación y sensibilización en materia ambiental a la Comunidad Universitaria al año.
7. Responder al 95% de las solicitudes de información y asesoramiento que lleguen al correo oficial de la Unidad de Calidad Ambiental (uca@ugr.es) en un plazo no superior a 3 días laborables.
8. Emitir un Informe del 100% de los incidentes/accidentes/Enfermedades profesionales notificados al SPRL en un plazo no superior a seis meses desde la reincorporación de la persona trabajadora a su puesto de trabajo.
9. Iniciar el proceso de asesoramiento en prevención de riesgos psicosociales (estrés, acoso, burnout) al 90% del personal de la UGR que lo solicite antes de 10 días laborables.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Número de acciones formativas impartidas al año, relacionadas con Prevención de Riesgos Laborales.
2. Número de reconocimientos realizados al año.
3. Porcentaje de cartas enviadas en plazo.
4. Porcentaje de vacunas administradas en plazo.
5. Porcentaje de instalaciones radioactivas de la Universidad de Granada a las que se les realiza una auditoría interna anual.

6. Número de actividades de formación y sensibilización en materia ambiental realizadas.
7. Porcentaje de solicitudes de información respondidas en plazo.
8. Porcentaje de incidentes/accidentes/enfermedades profesionales con informe emitido.
9. Porcentaje de procesos de asesoramiento en prevención de riesgos psicosociales iniciados antes de 10 días.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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 XXXI

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD VICERRECTORADO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado 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: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado 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.

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 la unidad.

El Servicio de Ordenación Académica y de Estadística tiene como misión gestionar la ordenación de las enseñanzas de grado, planificar la plantilla del profesorado y preparar y elaborar estadísticas y estudios correspondientes en la Universidad de Granada.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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: 958 247 915.
- Fax: 958 243 068 -Buzón de Sugerencias.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

Elaborar y gestionar el Plan Anual de Ordenación Docente.

Tramitar y gestionar la resolución de las solicitudes de permisos y licencias, certificados de servicios docentes, cambios de área y contrataciones del profesorado universitario.

Elaborar estadísticas vinculadas con la ordenación académica de la Universidad de Granada.

Gestionar los trámites administrativos del proceso de automatrícula de grado a través de Internet.

Tramitar las solicitudes del programa de Apoyo a la Docencia Práctica.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

La normativa que afecta al Servicio de Ordenación Académica y Estadística se encuentra alojada en la página web:

<http://academica.ugr.es/pages/normativa/normativa>.

Ésta se mantiene constantemente actualizada.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado 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: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado 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, la persona o personas responsables de la unidad: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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: 958 247 915 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 la unidad: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Poner a disposición de Centros y Departamentos el Plan Anual de Ordenación Docente, volcando los datos en la aplicación informática, en un plazo no superior a 15 días laborables, desde la aprobación por Consejo de Gobierno.
2. Realizar el 90% de los certificados de docencia solicitados en un plazo inferior a 5 días laborables.
3. Entregar el 90% de las estadísticas oficiales solicitadas al Servicio dentro del plazo acordado por la institución solicitante.
4. Comunicar el plazo para la retirada de la documentación presentada al 100% de los participantes en los concursos para la contratación de profesorado universitario en un plazo máximo de dos meses desde la finalización del periodo de custodia de la misma.
5. Comunicar, a los directores de departamentos y de Centros Académicos, la resolución de las solicitudes de infraestructura de prácticas en un plazo inferior a 5 días laborables desde su aprobación.
6. Realizar el 100% de las modificaciones de docencia solicitadas por los departamentos en un plazo no superior a 5 días laborables desde la entrada en el Servicio.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Núm. de días transcurridos desde la aprobación de la estructura de grupos y oferta de optativas en Consejo de Gobierno hasta el acceso por Centros y Departamentos a través de la aplicación informática.
2. Porcentaje de certificaciones expedidas dentro del plazo establecido.
3. Porcentaje de estadísticas entregadas dentro del plazo indicado por la Institución solicitante.
4. Porcentaje de comunicaciones realizadas dentro del plazo.
5. Porcentaje de resoluciones de las solicitudes de infraestructura de prácticas comunicadas en el período especificado.
6. Porcentaje de modificaciones realizadas dentro del plazo.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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 XXXII

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD RESIDENCIAS DE INVITADOS Y COLEGIO MAYOR DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Residencias de invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Residencias de invitados y Colegio Mayor. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Residencias de invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Residencias de invitados y Colegio Mayor adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

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 la unidad.

Las Residencias de Invitados y Colegio Mayor tienen como misión prestar el servicio de alojamiento de estudiantes e invitados de la Universidad de Granada y realizar la reserva de sus zonas comunes para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculadas con la Universidad y con la sociedad granadina.

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

La Residencias de Invitados y Colegio Mayor es la Unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

Las personas usuarias de los servicios que presta las Residencias de Invitados y Colegio Mayor, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de la comunicación de sus quejas o sugerencias en los buzones que se encuentran en la Recepciones de cada Centro y en las siguientes páginas web:

<http://carmendelavictoria.ugr.es/pages/quejas>.

<http://corraladesantiago.ugr.es/pages/quejas>.

<http://cmisabel.ugr.es/web/node/55>.

- A través de la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.

http://carmendelavictoria.ugr.es/pages/sist_calidad/encuesta_calidad.

http://corraladesantiago.ugr.es/pages/sist_calidad/encuesta_calidad.

- Los usuarios del Colegio Mayor, pueden participar además a través de los órganos colegiados de representación, establecido en sus Estatutos.

- También el Personal de Administración y Servicios puede participar en la mejora de los servicios, a través de su representación en el Equipo de Mejoras del Servicio de Residencias y Colegio Mayor.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

- A las Residencias de Invitados les corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestionar el alojamiento (reserva de habitaciones, informar a las personas invitadas de las normas de funcionamiento).

2. Organizar y gestionar la manutención de las personas usuarias (desayuno, almuerzo y cena).

3. Gestionar la reserva de lugares de estar, para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculados con la Universidad y la sociedad granadina.

- Al Colegio Mayor le corresponden las siguientes funciones integrados en la misma:

1. Gestión administrativa y económica de los procesos de selección de nuevas solicitudes de admisión de colegiales así como a los procesos de renovación de colegiales.

2. Gestionar los procesos administrativos y económicos del alojamiento y manutención.

3. Gestión y apoyo a las actividades culturales, deportivas, y sociales organizadas para sus colegiales, comunidad universitaria y la sociedad granadina.

4. Gestionar las solicitudes de alojamiento en apoyo a los convenios de intercambios suscritos por la UGR y a otras solicitudes realizadas en periodo estival.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

Normas de Ejecución Presupuestaria de la UGR.

Estatuto del C.M. Isabel La Católica.

Ley 2/04/06 de Seguridad Alimentaria.

Decreto 2484/1967, de 21 de septiembre (BOE de 17 a 23 de octubre) del código alimentario español.

Orden de 28 de mayo de 1987 (BOE 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.

Política de Reservas de Residencias.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Los usuarios del Servicio de Residencias y Colegio Mayor tendrán el derecho a conocer y el deber de respetar las normas de régimen interno de los Centros donde se alojen.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

Respetar las normas de régimen interno de los Centros donde se alojan.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Residencias de invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Residencias de invitados y Colegio Mayor 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, la persona o personas responsables de la unidad: Residencias de invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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, 8, 18010 Granada Tlfno. 958 244 166 - 244 167 -244 168. Fax 958 209 054, e-mail: cmisabel@ugr.es.

R. I. Carmen de la Victoria Cuesta del Chapiz, 9, 18001 Granada Tlfno. 958 223 122. Fax: 958 220 910, Institucional 20453 e-mail: rinvitadoscarmenv@ugr.es.

R. I. Corrala de Santiago C/ Santiago, 5, 18009 Granada Tlfno: 958 220 527. Fax 958 224 410, Institucional 41514 e-mail: rinvitadoscorrala@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A las Residencias de Invitados y Colegio Mayor se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

R.I. Corrala de Santiago líneas 30 y 34.

R. I. Carmen de la Victoria líneas 31, y 35.

C. M. Isabel la Católica 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 la unidad: Residencias de invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder al 90% de las solicitudes de Reservas de las Residencias en un plazo no superior a 24 horas, cuando no requiera informe de la Dirección.

2. Responder al 80% de las solicitudes de Reservas de Zonas Comunes, en un plazo no superior a 2 días hábiles, cuando no requiera informe de la Dirección.

3. Cambio de lencería de cama en Residencias una vez a la semana, cuando la estancia es superior a 7 días, así como cuando las personas usuarias lo requieran.

4- Limpieza del 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 90% de las facturas solicitadas (siempre que tales personas figuren como terceros en el programa informático de gestión económica).

6. Entregar en el momento de la recepción de la persona usuaria, una carpeta donde se recoge información sobre las Residencias y Colegio Mayor. Para la Residencias de Invitados, información disponible sobre la Universidad de Granada y turística de la ciudad.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de solicitudes de reserva respondidas en plazo.

2. Porcentaje de solicitudes de reservas de zonas comunes respondidas en plazo.

3. Porcentaje de habitaciones en las que se ha cambiado la lencería en plazo.

4. Porcentaje de habitaciones en las que se limpia en plazo.

5. Porcentaje de facturas enviadas en plazo.

6. Porcentaje de residentes que se le hace entrega de la carpeta.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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»

Certificado UNE EN ISO 18001:2007 OSHAS Medio Ambiente, con núm. 05/C-SG049, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, y Administración Servicios»

Así mismo el Servicio de Residencias de Invitados y Colegio Mayor, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008 Alcance «Actividades de servicios de alojamiento nacional e internacional, de los alumnos 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 XXXIII

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Servicios Jurídicos. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicios Jurídicos adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada dependen de la Secretaría General de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad.

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada tienen como misión, a instancia de los Órganos Generales de Gobierno, el Asesoramiento técnico-jurídico y Control de la Legalidad de convenios y contratos, así como el apoyo documental en la defensa de la Universidad de Granada en el ámbito jurisdiccional.

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

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada son la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

Las personas usuarias de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la presentación de quejas, sugerencias o consultas de los usuarios/as por cualquiera de los canales de comunicación abierto.

- Mediante la realización de entrevistas con los usuarios.

- Para la presentación de escritos dirigirse a: Servicios Jurídicos. Hospital Real. Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.

- Dirección web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sjuridicos/index>

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

1. Asesoramiento Jurídico: Apoyar en la toma de decisiones y en la formación de la voluntad de los órganos colegiados y unipersonales mediante el estudio de los aspectos legales en un asunto determinado y asesoramiento jurídico en general, que se materializa en la emisión de un informe escrito.

2. Control de legalidad: Comprobar que la documentación (Contratos, convenios, pliegos de cláusulas administrativas...) o el acto administrativo realizado por el usuario cumplen con la legalidad vigente y adaptación, en su caso, a la misma.

3. Propuesta de resolución de recursos y reclamaciones vía administrativa: tramitar aquellos recursos y reclamaciones en vía administrativa remitidos a los Servicios Jurídicos, que se interpongan contra actos de la Universidad.

4. Redacción de documentos jurídicos y elaboración de normativa interna: Elaborar documentación de base jurídica y normas de carácter interno en desarrollo de la normativa estatal, autonómica y propia de la Universidad de Granada.

5. Actuación en el ámbito jurisdiccional: Cumplimentar los trámites judiciales.

6. Expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial: tramitar las reclamaciones de responsabilidad patrimonial interpuesta con la Universidad de Granada.

7. Incoación y propuesta de resolución en materia disciplinaria: Elaborar la resolución de incoación y propuesta de resolución en materia Disciplinaria a instancia de los Órganos de Gobierno de la Universidad de Granada. Dar Asesoramiento legal durante la instrucción del procedimiento.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

Ley 7/2007, de 12 de 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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

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

A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

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

A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: 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, la persona o personas responsables de la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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: serviciosjuridicos@ugr.es.

Teléfonos 958 244 280/958 243 020.

Fax: 958 244 057.

Página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sjuridicos/serviciosjuridicos>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

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

1. Emitir el 85% de los informes de asesoramiento jurídico, 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 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 la unidad: Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de informes emitidos en plazo.
2. Porcentaje de informes preceptivos emitidos en plazo.
3. Porcentaje de propuestas de resolución de recursos de alzada en plazo.
4. Porcentaje de informes previos para la Comisión de Reglamentos.
5. Porcentaje de propuestas de incoación de expedientes disciplinarios en plazo.
6. Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria en plazo.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

9 a 14 horas.

I.II. Otros datos de interés.

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

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 XXXIV

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DEPARTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Departamentos. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Departamentos adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada dependen orgánicamente de la administración delegada de los Centros Académicos. Además, los Departamentos dependen funcionalmente de la Dirección de estos.

I.II. Misión de la unidad.

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada tienen como misión realizar las funciones de cooperación, información, asesoramiento, control y tramitación administrativa, derivadas de las competencias que les son atribuidas por la legislación vigente.

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

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada son la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

Las personas usuarias de los servicios que prestan los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones disponible en la página web de la Unidad Funcional: <http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es/>

Directamente en las sedes administrativas de los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

A los Departamentos y a las Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Atención a las personas usuarias de la unidad y gestión de la información.
2. Gestión del presupuesto asignado a los distintos centros de gasto adscritos al Departamento:

Gestión de compras.

Tramitación de facturas.

Liquidación de dietas y bolsas de viaje.

Informar sobre la ejecución del presupuesto de cada centro de gasto.

3. Cooperación, información, asesoramiento y tramitación administrativa de la actividad académica.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

Normativa de Planificación Docente y de la Organización de Exámenes. Aprobada en Junta de Gobierno de 30 de junio de 1997.

Normativa económico/financiera de la Universidad de Granada.

Normas de cierre y apertura del ejercicio

Plan anual de ordenación docente

Resoluciones anuales del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Formular sugerencias para la mejora del servicio.

Colaborar activamente para el buen funcionamiento de los Departamentos y Unidades de Atención Departamental.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través 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 o personas responsables de la unidad: Departamentos de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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 y las Unidades de Atención Departamental pertenecientes a esta Unidad Funcional se encuentran en las instalaciones de los Centros Académicos de la Universidad de Granada. La información relativa a las diferentes unidades del servicio se encuentra disponible en las siguientes direcciones:

Centros: <http://www.ugr.es/pages/centros>.

Departamentos: <http://www.ugr.es/pages/departamentos>.

Unidades de atención departamental: <http://ufuncionaldepartamentos.ugr.es/pages/estructura-localizacion-y-horario/localizacion>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A los Departamentos y Unidades de Atención Departamental de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

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/>.

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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Publicar los horarios de tutorías recibidas en el 90% de los Departamentos en su tablón de anuncios y/o en la web de cada Departamento al inicio de cada curso (durante el mes de octubre).

2. Tramitar el 90% de las facturas en un plazo máximo de 8 días laborables desde la fecha en que esta cumple con los requisitos para su tramitación (excepto en período de cierre y apertura del ejercicio económico).

3. Tramitar el 90% de las indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo de 10 días laborables desde la fecha en que estas cumplen con los requisitos para su tramitación (excepto en período de cierre y apertura del ejercicio económico).

4. Tramitar el 90% de las facturas y anticipos asociados a las indemnizaciones por razón del servicio en un plazo máximo de 10 días laborables desde la fecha en que estas cumplen con los requisitos para su tramitación (excepto en período de cierre y apertura del ejercicio económico).

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de Departamentos que tienen expuesto en su tablón de anuncios y/o web el horario de tutorías del profesorado.

2. Porcentaje de las facturas tramitadas en un plazo máximo de 8 días laborables desde que cumplen todos los requisitos.

3. Porcentaje de indemnizaciones por razón del servicio tramitadas en un plazo máximo de 10 días laborables desde que se cumplen todos los requisitos.

4. Porcentaje de facturas y anticipos asociados a las indemnizaciones por razón del servicio tramitadas en un plazo máximo de 10 días laborables desde que se cumplen todos los requisitos.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Como norma general, el horario de atención al usuario será de lunes a viernes desde las 9,00 a las 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

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

Los Departamentos y las Unidades de Atención Departamental 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 con el siguiente alcance: «Gestión de los procesos que se desarrollan en los departamentos e institutos de investigación de la Universidad de Granada: Gestión económica, Gestión académica y Atención al Usuario».

ANEXO XXXV

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL LABORATORIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Unidad Funcional 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: Unidad Funcional Laboratorios. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Unidad Funcional Laboratorios de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad Funcional Laboratorios adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

Laboratorios es una Unidad que depende de los Departamentos o Centros en los que están ubicados en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad.

La Unidad de Laboratorios tiene como misión, como órganos que apoyan la docencia y la investigación en todos los departamentos y centros en los que se encuentran, velar por una mejor prestación de servicio, poniendo a la disposición de la comunidad universitaria los distintos laboratorios.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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

- Encuestas de satisfacción de usuarios disponibles en cada laboratorio o dependencia de la Unidad Funcional.

- Buzón de sugerencias de la web: laboratorios.ugr.es -Buzón de sugerencias en los centros de la Universidad de Granada.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

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

- 1) Apoyar las labores de docencia, desde la preparación de prácticas hasta la puesta en funcionamiento de servicios a la Comunidad Universitaria, tanto en titulaciones regladas como en otras actividades académicas asignadas a nuestros laboratorios o servicios.

- 2) Apoyar desde el punto de vista técnico a los Proyectos de Investigación de los distintos Departamentos y Centros, así como los Convenios y Contratos entre Empresas y Universidad.

- 3) Gestionar los equipos e instrumental de laboratorio.

- 4) Asesorar desde el punto de vista técnico sobre instrumental, equipamiento y otros materiales utilizados en nuestros laboratorios o servicios.

- 5) Adquirir y recoger muestras de campo para su uso en prácticas o experimentos propios de nuestros laboratorios.

- 6) Colaborar en la gestión de los residuos generados en el laboratorio.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. 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 específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. A recibir servicios de calidad.
9. A formular sugerencias para la mejora del servicio.
10. A colaborar activamente para el buen funcionamiento de los laboratorios.
11. Participar en los procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza mediante los sistemas que se habiliten para tal efecto.
12. Disponer de recursos, instalaciones y metodologías que permitan a los estudiantes el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Unidad Funcional Laboratorios de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Unidad Funcional Laboratorios 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, la persona o personas responsables de la unidad: Unidad Funcional Laboratorios de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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.

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

1. Garantizar que, al menos, el 85% del equipamiento de instrumental del laboratorio se encuentra en condiciones óptimas de uso.

2. Garantizar que al menos el 85% de las peticiones de prácticas sean validadas por las personas usuarias tras su finalización.

3. Realizar una verificación anual para:

- Al menos el 85% de frigoríficos.
- Al menos el 85% de las balanzas.
- Al menos el 85% de los congeladores.
- Al menos el 85% de las estufas.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de equipos e instrumental disponible.

2. Porcentaje de peticiones de prácticas validadas.

3. Porcentaje de equipos con al menos una verificación anual:

- Frigoríficos.
- Balanzas.
- Congeladores.
- Estufas.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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.

ANEXO XXXVI

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Oficina de Control Interno. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Control Interno adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad.

La Oficina de Control Interno es una unidad funcional que depende del Rectorado.

I.II. Misión de la unidad.

La Oficina de Control Interno se sustenta en el artículo 232 de los Estatutos de la Universidad de Granada, comprometiéndose, a través de la gestión económica y financiera, del control y asesoramiento sobre la correcta utilización y destino de los recursos económicos y financieros de la Universidad de Granada proponiendo las recomendaciones que se consideren necesarias para la mejora de la transparencia, eficacia, eficiencia y economía en la gestión económico-financiera y patrimonial con el fin de asegurar que esta gestión se ajuste a las disposiciones aplicables en cada caso.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.

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

Personándose en la Oficina de la Oficina de Control Interno.

A través de correo electrónico: ofcontrolinterno@ugr.es.

A través de la página web de la unidad: <http://ofcontrolinterno.ugr.es/>.

A través de Buzón de sugerencias y quejas localizado en cada uno de nuestros servicios de manera física.

A través del apartado de Dudas y Consultas ubicado en la página web de la Unidad.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta:

A la Oficina de Control Interno le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en la misma:

Fiscalización:

Controlar, antes de la aprobación de los actos, los documentos y expedientes de la Universidad de Granada que den lugar al reconocimiento de derechos o a la realización de gastos; así como los ingresos y pagos que de ello se deriven.

Revisar e informar los expedientes de modificaciones presupuestarias.

Revisar e informar los expedientes de contratación, en las fases inicial, de resolución y de ejecución.

Revisar e informar los expedientes de retribuciones extraordinarias.

Control financiero permanente:

Controlar el grado de legalidad de los gastos excluidos de fiscalización previa, mediante la aplicación de técnicas de muestreo o auditoría.

Auditoría Pública:

Emitir Informes de Auditoría Interna y realizar el seguimiento de las recomendaciones.

Asesoramiento:

Asesorar y orientar a las unidades de la Universidad de Granada implicadas en la tramitación de gastos relacionados con la ejecución del presupuesto.

II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad.**General:**

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

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

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).

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

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

Para otra normativa de referencia: <http://ofcontrolinterno.ugr.es/pages/normativa>.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.**

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.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas.

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Oficina de Control Interno 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, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento 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 Oficina de Control Interno, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Oficina de Control Interno.

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

Teléfono: 958 246 280. Fax: 958 244 318.

E-mail: ofcontrolinterno@ugr.es.

Web: <http://ofcontrolinterno.ugr.es/>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Oficina de Control Interno se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

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

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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Fiscalizar y emitir un informe para al menos el 60% de los expedientes de contratación dirigidos a la Oficina de Control Interno.
2. Realizar al menos dos actuaciones de control financiero permanente al año.
3. Contestar en menos de 5 días hábiles el 85% de las solicitudes de asesoramiento dirigidas al formulario ubicado en <http://ofcontrolinterno.ugr.es/pages/dudas-consultas>
4. Realizar cada año al menos 1 jornada sobre gestión económica.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de expedientes de contratación con informe emitido.
2. Número de actuaciones de control financiero permanente.
3. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento contestadas en plazo.
4. Número de jornadas de gestión económica realizadas.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

De Lunes a viernes: 9,00-14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

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

Alcance: «Docencia, investigación, mantenimiento de las instalaciones, servicios de administración y residencias».

La Oficina de Control Interno a fecha 27 de diciembre de 2011, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001Calidad, por la entidad certificadora SGS, con núm. ES11/11116.

Alcance: Asegurar el control interno de la gestión económico-financiera de la Universidad de Granada.