

tatal de 101.100,00 € para la anualidad 2009, con cargo a la aplicación presupuestaria 0.1.15.00.18.21.77000. 43B .6.

Décimo. De conformidad con el artículo 143 de la Orden de 10 de marzo de 2006, de desarrollo y tramitación de las actuaciones en materia de vivienda y suelo del Plan Andaluz de Vivienda y Suelo 2003-2007, el importe de 101.100,00 € de subvención con cargo a los presupuestos del Estado será satisfecho al promotor una vez haya acreditado la inversión realizada y su adecuación a la programación establecida en la Resolución de concesión en las siguientes anualidades:

ANUALIDAD	IMPORTE
2009	101.100,00 €
TOTAL SUBVENCIÓN ESTATAL	101.100,00 €

Esta anualidad, por motivos presupuestarios o por otra causa justificada, podrá ser objeto de reajuste y modificación por parte de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio, no siendo necesaria la conformidad del promotor, sin perjuicio de la necesaria información que se proporcionará a la misma para su conocimiento.

Undécimo. De conformidad con el artículo 144 de la Orden de 10 de marzo de 2006, las actuaciones protegidas en materia de suelo que hayan obtenido Cédula de Calificación Provisional deberán ejecutarse de acuerdo con la programación que se establezca en la misma y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta meses desde la concesión de la subvención.

Excepcionalmente, cuando el promotor del suelo lo sea también de las edificaciones, se podrá solicitar la ampliación de los plazos indicados, hasta un máximo de la mitad de lo establecido, al objeto de permitir la ejecución simultánea de la urbanización y la edificación en las condiciones y con las garantías establecidas en la legislación urbanística vigente.

Duodécimo. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 145. Solicitud de Calificación Definitiva, de la Orden de 10 de marzo de 2006, ejecutada la actuación, el promotor solicitará en el plazo de un mes, ante la Delegación Provincial de la Consejería de Obras Públicas y Transportes correspondiente, la Calificación Definitiva de la actuación, de acuerdo con el modelo 2 de Anexo V, a cuyo efecto acompañará la siguiente documentación:

- Certificado del técnico director de las obras de urbanización acreditativo de la finalización de las mismas conforme al Proyecto de Urbanización.
- Certificado Municipal de recepción de las obras de urbanización ejecutadas o, en su defecto, acreditación del ofrecimiento formal de cesión de las mismas, una vez transcurridos los plazos legales para resolver sobre la recepción.
- Certificado del Registro de la Propiedad de la inscripción del Proyecto de Reparcelación o en su caso el de Parcelación.

En dicha certificación deberá especificarse la parcela o parcelas concretas afectadas a la edificación de viviendas protegidas.

En el supuesto de no haberse solicitado Cédula de Calificación Definitiva en el plazo previsto, se iniciará el correspondiente expediente de incumplimiento de conformidad con el artículo 14 de la presente orden.

Vistas las normas citadas, demás preceptos de general aplicación y a la vista del informe favorable del Servicio de Urbanismo de la Delegación Provincial de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio en Huelva

## RESUELVE

Primero. Conceder a la empresa Vial Inmuebles, S.L., representada por don Alejandro Cotta de Torres una subvención estatal para la financiación de la actuación protegida en materia de suelo en la modalidad de urbanización de suelo e inmediata edificación denominada Avenida de la Zarcilla, s/n, en La Palma del Condado, por un importe de ciento un mil cien euros (101.100,00 €), para la anualidad 2009, previa fiscalización por la Intervención Delegada de la Consejería de Economía y Hacienda, donde se constatará la existencia de crédito y demás requisitos derivados de la normativa aplicable.

El gasto se imputará para la anualidad 2009 a cargo de la Aplicación Presupuestaria 0.1.15.00.18.21. 77000. 43B. 6.

Código de Proyecto 1994/210227.

El pago de la citada ayuda se realizará una vez acreditada por el promotor la ejecución de las correspondientes fases, mediante la documentación que justifique los gastos de urbanización y su adecuación a la programación establecida.

Que tal como establece la Orden de 10 de marzo de 2006, por la que se desarrollan determinadas actuaciones del Plan Andaluz de Vivienda y Suelo 2003-2007, son obligaciones de los beneficiarios de ayudas, además de las establecidas en la Ley 38/2003, de 17 noviembre, en el Texto Integrado del Decreto 149/2003, de 10 de junio, y Real Decreto 801/2005, de 1 de julio, las siguientes recogidas en el artículo 11. Obligaciones de las personas beneficiarias. De dicha Orden de 10 de marzo de 2006.

La financiación de la actuación estará condicionada al cumplimiento de las condiciones, requisitos y compromisos contenidos en la presente Resolución y en las disposiciones normativas del Plan Andaluz de Vivienda y Suelo 2003-2007. El incumplimiento de las mismas, determinará la interrupción de la subvención y la devolución de las cantidades percibidas, incrementadas en los intereses legales desde su pago.

Huelva, 15 de abril de 2009.- El Delegado, Gabriel Cruz Santana.

## UNIVERSIDADES

*RESOLUCIÓN de 4 de mayo de 2009, de la Universidad de Granada, por la que se aprueban las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada que se citan.*

Vistos los proyectos de las Cartas de Servicios elaborados por las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada: Centro de Actividades Deportivas, Oficina de Transferencia de Resultados y Oficina de Proyectos Internacionales, Unidad Técnica, Centro de Instrumentación Científica, Residencias de Invitados y Colegio Mayor, Prevención, Relaciones Internacionales, Alumnos, Asistencia Estudiantil, Asuntos Generales, Centro de Promoción de Prácticas y Empleo, Comedores Universitarios, Extensión Universitaria, Habilitación y Seguridad Social, Masteres Oficiales y Doctorado, Ordenación Académica, Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización y Unidad Central de Servicios y en el marco del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio en el ámbito de la Administración General del Estado y del Convenio suscrito con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía de 26 de marzo del 2007, para la aplicación 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 es-

tablecen 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 2 de abril de 2009, ordenar la publicación de la presente Resolución, y las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada: Centro de Actividades Deportivas, Oficina de Transferencia de Resultados y Oficina de Proyectos Internacionales, Unidad Técnica, Centro de Instrumentación Científica, Residencias de Invitados y Colegio Mayor, Prevención, Relaciones Internacionales, Alumnos, Asistencia Estudiantil, Asuntos Generales, Centro de Promoción de Prácticas y Empleo, Comedores Universitarios, Extensión Universitaria, Habilitación y Seguridad Social, Masteres Oficiales y Doctorado, Ordenación Académica, Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización y Unidad Central de Servicios, que se contienen en los Anexos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII y XVIII, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Granada, 4 de mayo de 2009.- El Rector, Francisco González Lodeiro.

## ANEXO I

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS

##### Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos de la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas.

El Centro de Actividades Deportivas (CAD) es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Calidad Ambiental, Bienestar y Deporte en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas.

La Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas tiene como misión el fomento y la gestión de las actividades físicas y deportivas en la Universidad de Granada.

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

La Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas es la unidad responsable de la coordinación operativa en los

trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de las encuestas de satisfacción realizadas por el CAD.

- Mediante un sistema de sugerencias, quejas y propuestas de mejora.

- Mediante la participación activa del alumnado en los puntos de información del CAD.

##### II. Servicios.

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

A la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Organizar y desarrollar cursos y actividades dirigidos a la Comunidad Universitaria, en general y en particular, a toda la sociedad.

2. Organizar, desarrollar y participar en competiciones deportivas.

3. Promover y gestionar el uso individual y colectivo de las instalaciones deportivas del CAD.

4. Gestionar la documentación administrativa necesaria para la práctica deportiva ofertada por el CAD.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas.

##### General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 307 de 24.12.2001), modificada por la ley orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13.4.2007).

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA núm. 251, de 31.12.2003; BOE núm. 14, de 16.1.2004).

- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada (BOJA núm. 236 de 9 de diciembre de 2003).

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (BOE núm. 285 de 27 de noviembre de 1992), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 4.1.1999).

- Ley 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14.12.1999).

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE núm. 89, de 13.4.2007).

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE núm. 71, de 23.3.2007).

- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía (BOE núm. 38 de 13.2.2008).

##### Específica:

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte (BOE núm. 249, de 17.10.1990).

- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte en Andalucía (BOJA 29.12.98).

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios

de la calidad de los servicios públicos (BOE núm. 190, de 10.8.1999).

- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las cartas de servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios a la calidad de los servicios públicos (BOJA núm. 225, de 21 de noviembre de 2003, página núm. 24.513).

- Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el decreto 317/2003 (BOJA núm. 154, página núm. 4, Sevilla, 9 de agosto de 2005).

- 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. Plan Estratégico 2005-08 de la Universidad de Granada.

- Acuerdo de la Universidad de Granada, por el que se aprueba el reglamento de cartas de servicios de dicha Universidad.

- R.D. 23/99, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sanitario de las piscinas de uso colectivo.(BOJA núm. 36 de 25.3.99.

- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por le que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis (BOE núm. 171 de 18.7.03).

- IV Convenio del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas (BOJA núm. 36, página núm. 4.559, Sevilla, 23 de febrero 2004).

- Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de espectáculos Públicos y Actividades recreativas de Andalucía.

- Reglamentos de competiciones de las Federaciones Nacionales.

- Normas NIDE.

- Normativas de las competiciones organizadas por el CAD.

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

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

2. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

3. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

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

5. Obtener una orientación positiva.

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

7. Disponer de las instalaciones deportivas en buenas condiciones de mantenimiento y de seguridad, con ofertas suficientemente variadas.

8. Mantener las instalaciones en las mejores condiciones higiénico-sanitarias.

9. Obtener créditos de libre configuración por la participación en competiciones universitarias, de acuerdo con la normativa vigente.

10. A expresar su opinión y propuestas de mejora mediante los mecanismos establecidos por el CAD.

11. Tener a su disposición hojas de quejas o Quejas.

12. Respetar la confidencialidad de los datos y las opiniones de las personas.

### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

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

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

Para contactar con los distintos servicios de Centro de Actividades Deportivas, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Complejo deportivo de Fuentenueva: Paseo Profesor Juan Ossorio, s/n, 18071, Granada. Tlf.: 958 243 144/958 240 956; Fax: 958 243 143.

- Complejo deportivo de Cartuja Ctra. de Alfacar, s/n, 18071, Granada, Tlf. y Fax: 958 242 892.

Pag web: <http://www.ugr.es/~sdugr/> Correo electrónico: [deporweb@ugr.es](mailto:deporweb@ugr.es).

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

1. A la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: Campus de Fuentenueva: Líneas: 5 y U (Parada FuenteNueva) 10 y 21 (Parada Camino de Ronda 8) Campus de Cartuja Líneas: 8, C y U (Parada Colegio Loyola).

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

### I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos La relación de servicios prestados por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Publicar la planificación anual de actividades antes del 15 de septiembre.
2. Publicar en nuestra web el 90% de la oferta de las actividades subvencionadas antes de la primera matriculación.
3. Responder al 90% de las quejas y sugerencias en un plazo no superior a 15 días hábiles.
4. Difundir los servicios/actividades del CAD a través de los medios de comunicación, (prensa, radio tv, página web, folletos impresos y cartelera) generando, al menos, cuatro noticias al mes.
5. Fomentar la práctica de actividad físico-deportiva en la comunidad universitaria mediante el incremento de 5% de la oferta de actividades cada dos cursos académicos.
6. Obtener una puntuación mínima de 3 (valoración del 1 al 5) en el 90% de las encuestas realizadas.
7. Fomentar la participación en las competiciones internas del CAD aumentando el 5% de equipos cada curso académico.
8. Incrementar al menos una sección deportiva en el Club Deportivo Universitario, cada dos cursos académicos.

### II. Indicadores.

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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas:

1. Tiempo de retraso en la publicación anual de actividades.
2. Porcentaje de subvenciones publicadas en la web en plazo.
3. Porcentaje de, quejas y sugerencias contestadas en plazos.
4. Número de noticias publicadas al mes.
5. Porcentaje de incremento bienal en la oferta de actividades deportivas.
6. Porcentaje de encuestas en las que se obtiene una valoración objetivo mínima.
7. Porcentaje de equipos participantes que han aumentado cada curso académico.
8. Incremento bienal del número de secciones deportivas en el Club Deportivo Universitario.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

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

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

Oficinas: Lunes a viernes 9,00 a 14,00/15,00 a 20,00.

Instalaciones: Lunes a sábado: 9,00 a 23,00. Domingos y festivos: 9,00 a 14,00.

#### I.II. Otros datos de interés:

Se consideran miembros de la comunidad universitaria a la hora de tener acceso a los servicios que presta el CAD:

- Estudiantes (incluidos los postgraduados de la Universidad de Granada con una tarjeta específica), PAS, PDI.
- Miembros de la unidad familiar del PAS, PDI y estudiantes (incluidas las parejas de hecho).

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 II

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

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

##### Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación y la Oficina de Proyectos Internacionales a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

#### I.I. Datos Identificativos de la OTRI y OFPI.

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

#### I.II. Misión de la OTRI y OFPI.

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

2. Misión de la OFPI: La Oficina de Proyectos Internacionales tiene como misión fomentar la participación de la UGR en los Proyectos Internacionales de Investigación, y dotar de un apoyo y asesoramiento suficiente a los investigadores en dichos proyectos.

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

La OTRI y OFPI son las unidades responsables de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la OTRI y OFPI.

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

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

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

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

1. A través del formulario de sugerencias y reclamaciones disponible en la web [www.ugr.es/local/ofpi](http://www.ugr.es/local/ofpi).

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

## II. Servicios.

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

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

#### Relación de servicios que presta la OTRI:

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

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

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

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

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

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

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

#### Relación de servicios que presta la OFPI:

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

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

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

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

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

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

• Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.

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

• Estatuto de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.

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

• Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

• L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

• Ley 53/1984, de 26 diciembre Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

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

• Ley 33/2003, de 3 noviembre de patrimonio de las administraciones públicas.

#### Normativa específica de la OTRI:

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

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

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

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

#### Normativa específica de la OFPI:

• Convocatorias oficiales de la Comisión Europea, AECID y otros organismos.

• Decisión de la Comisión Europea, de 30 de diciembre de 2006, para el VII Programa Marco.

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

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

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

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

6. Obtener una orientación positiva.

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

8. Una administración ágil en el procesamiento de solicitudes de información, certificados, informes, dietas, etc.

### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la OTRI y OFPI, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

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

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

Para contactar con los distintos servicios de OTRI y OFPI, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

##### OTRI:

- Complejo Administrativo Triunfo, Pab. 1, Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.

Dirección: Tfno.: +34 958 244 336; Subdirección: Tfno.: +34 958 246 309.

Gestión de contratos y convenios y Gestión de la I+D colaborativa: Tfno.: +34 958 240 887.

Administración: Tfno.+34 958 -244 336, -244 337; Fax 958 244 301.

- Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud. Edificio BIC, Granada. Avda. Innovación, 1, Planta 1.ª, 18100, Armilla (Granada). Tfno.: +34 958 750 620.

Fax 958 750 440, e-mail [otri@ugr.es](mailto:otri@ugr.es); web <http://otri.ugr.es>.

##### OFPI:

- Edificio Institucional Acera de San Ildefonso, 42.18071 Granada (España).

Dirección: Tfno. +34 958 240 876/609 822 217.

Proyectos AECID: Tfno. +34 958 -240 888, -204 030.

Proyectos europeos: Tfno. +34 958 -248 024, -240 890, -240 888.

Administración: Tfno.: +34 958 -246 279, -204 030; Fax: +34 958 240 886, e-mail [ofpi@ugr.es](mailto:ofpi@ugr.es); web <http://www.ugr.es/local/ofpi>.

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

1. A la OTRI y OFPI se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

##### OTRI:

- Complejo administrativo Triunfo: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 33, C.

- Parque tecnológico de Ciencias de la Salud: Línea Urbana 8 y Línea Metropolitana 158.

##### OFPI:

1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 33, C.

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

##### I. Compromisos de calidad.

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

La relación de servicios prestados por la OTRI y OFPI recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Incrementar en un 5%, respecto al año anterior, el número de contratos artículo 83 firmados con empresas o instituciones.

2. Incrementar, en un 5% respecto al año anterior, el volumen económico de los contratos artículo 83 firmados con empresas o instituciones.

3. Asegurar que al menos el 7% de los asesoramientos realizados den como resultado la solicitud de una patente 4. Incrementar en un 5% el número de licencias respecto al año anterior.

5. Asegurar la creación de un mínimo de seis Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) al año.

6. Organizar, al menos, tres eventos de divulgación al año en materia de EBCs (jornadas, mesas de transferencia...).

7. Incrementar en un 5% respecto al año anterior, el número de proyectos colaborativos firmados con empresas e instituciones.

8. Incrementar en un 5% el volumen económico de los proyectos colaborativos con empresas e instituciones respecto al año anterior.

9. Atender, al menos, al 80% de las demandas tecnológicas recibidas al año en la OTRI.

10. Organizar un mínimo de seis eventos, jornadas o mesas de transferencia al año, en materia de divulgación de resultados de investigación y capacidades de los grupos de investigación de la UGR.

11. Asegurar un 80% de satisfacción positiva medida a través de la encuesta de satisfacción de usuarios, en relación al asesoramiento realizado a los alumnos y profesores en materia de presentación y tramitación de solicitudes y requisitos de becas y contratos.

12. Emisión del 90% de los certificados (OTRI) en un tiempo no superior a una semana desde su solicitud.

13. Publicar todas las convocatorias en la web de la OFPI en el plazo máximo de tres días hábiles, desde su publicación en el Boletín Oficial (convocatorias oficiales) o desde que se tiene constancia en la OFPI (resto de convocatorias).

14. Organizar, al menos, dos jornadas al año para la disseminación de información sobre las distintas convocatorias de proyectos internacionales.

15. Contestar a las consultas recibidas en el plazo máximo de dos días hábiles.

16. Elaborar el 90% de los informes financieros solicitados en un plazo de tiempo máximo de siete días hábiles.

17. Asegurar que el 90% del personal seleccionado para proyectos internacionales firma su contrato en un periodo no superior a 6 días hábiles desde que se comunica a la OFPI.

18. Elaborar el 90% de los certificados (OFPI) en un plazo de tiempo máximo de siete días hábiles desde su solicitud por las personas usuarias.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de incremento de contratos artículo 83 firmados con empresas o instituciones respecto al año anterior.
2. Porcentaje de Incremento en el volumen económico de los contratos artículo 83 firmados con empresas o instituciones respecto al año anterior.
3. Porcentaje de patentes nacionales solicitadas en relación al número de asesoramientos realizados.
4. Porcentaje de incremento en el número de licencias respecto al año anterior.
5. Número de Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs) creadas al año.
6. Número de eventos de divulgación organizados al año en materia de Empresas Basadas en el Conocimiento (EBCs).
7. Porcentaje de incremento en el número de proyectos colaborativos firmados con empresas e instituciones respecto al año anterior.
8. Porcentaje de incremento en el volumen económico de los proyectos colaborativos con empresas e instituciones respecto al año anterior.
9. Porcentaje de demandas tecnológicas atendidas respecto a las recibidas al año.
10. Número de eventos, jornadas o mesas de transferencia organizados al año.
11. Porcentaje de profesorado y alumnado con satisfacción positiva respecto al asesoramiento realizado.
12. Porcentaje de certificados emitidos en plazo (OTRI).
13. Porcentaje de convocatorias de proyectos internacionales publicadas en plazo.
14. Número de jornadas organizadas al año.
15. Porcentaje de consultas resueltas en plazo.
16. Porcentaje de informes financieros elaborados en plazo.
17. Porcentaje de contratos firmados en plazo.
18. Porcentaje de certificados elaborados en plazo (OFPI).

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

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

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

El horario de atención al público es de 9 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 Transferencia de Resultados de Investigación y la Oficina de Proyectos Internacionales a fecha 26 de Febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS. Alcance:

- Gestión de la contratación y convenios.
- Gestión de la propiedad industrial e intelectual.
- Creación de empresas basadas en el conocimiento.
- Gestión de proyectos de investigación colaborativa.
- Gestión de proyectos internacionales de investigación.
- Realización de tareas de promoción de los resultados de I+D generados en la Universidad.
- Gestión de la oferta y la demanda científico-tecnológica.

## ANEXO III

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD TÉCNICA

#### Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Técnica a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Técnica adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

###### I.I. Datos Identificativos de la Unidad Técnica.

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

###### I.II. Misión de la Unidad Técnica.

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

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Unidad Técnica.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Técnica, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Personándose en la Oficina de la Unidad Técnica.
- A través de correo electrónico: [dvedia@ugr.es](mailto:dvedia@ugr.es).
- A través de la página web de la Unidad: <http://infraestructuras.ugr.es>.
- A través de Buzón de sugerencias y quejas localizado en cada uno de nuestros Servicios de manera física.

##### II Servicios.

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

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

1. Actuar como dirección de ejecución o validador de la correcta ejecución de las obras que se desarrollan dentro de la Universidad de Granada, en función de si tienen o no expediente de contratación.

2. Elaborar los informes Técnicos y Memorias Valoradas de obras solicitadas que no afectan a la estructura específica y cuyo importe sea inferior a 50.000 euros.

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

4. Efectuar el mantenimiento correctivo de las Infraestructuras de la Universidad de Granada.

5. Llevar a cabo la dotación de equipamiento a los distintos Centros y Servicios de la Universidad de Granada.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Técnica.

## General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
  - Decreto 325/2003, de 25 de noviembre en el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada. 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.
  - L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.
  - Ley 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.

## Específica:

- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Ley 31/1995, de 13 de diciembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
  - Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios a la calidad de la Administración General del Estado.
  - Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de Edificación.
    - Real Decreto 314/2006. 17.3.2006. Ministerio de la Vivienda. Código Técnico de la Edificación. BOE 28.3.2006.
    - Normas UNE relativas a equipamiento.
    - Orden de 9 de marzo de 1971, que aprueba la ordenanza general de seguridad e higiene en el trabajo.
    - Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo NTP 552: protección de máquinas frente a peligros mecánicos: resguardos.
    - Real Decreto 1316/89, de 27 de Octubre sobre la protección de los trabajadores frente a los riesgos derivados de su exposición al ruido durante el trabajo.
    - Reglamentación Técnico-Sanitaria sobre plaguicidas.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

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

## IV. Sugerencias y quejas

## IV.I. Sugerencias y quejas.

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Unidad Técnica, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

## IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

## V. Direcciones y formas de acceso.

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

Para contactar con los distintos servicios de Unidad Técnica, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Oficina Unidad Técnica (Área de Construcción) Complejo Administrativo Triunfo-Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada Tfno., 958 244 220; Fax: 958 243 182 Correo: [dvedia@ugr.es](mailto:dvedia@ugr.es); Página web: <http://infraestructuras.ugr.es>.

- Oficina Unidad Técnica (Área de Equipamiento) Complejo Administrativo Triunfo, Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada Tfno.: 958 248466; Fax: 958 243 182; Correo: [decora1@ugr.es](mailto:decora1@ugr.es); Página web: <http://infraestructuras.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: [salvagarcia@ugr.es](mailto:salvagarcia@ugr.es).

- Servicio de Mantenimiento Campus Centro 2 Hospital Real, Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada, Tfno./Fax: 958 246 204; Correo: [miguelmegias@ugr.es](mailto:miguelmegias@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: [amar@ugr.es](mailto:amar@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: [jmoline@ugr.es](mailto:jmoline@ugr.es).

- Servicio de Jardines Hospital Real, Cta. del Hospicio, s/n, 18071, Granada, Tfno./Fax: 958 240 530; Correo: [aguerrero@ugr.es](mailto:aguerrero@ugr.es).

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

1. A la Unidad Técnica se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: 1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 17, 20, 33, F (Puerta Real/Fargue), C (Fontiveros/Ciencias de la Educación): Paradas de Triunfo y 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 Unidad Técnica recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar, desde el inicio de la obra, como mínimo una visita en el plazo de 7 días hábiles en aquellas obras con expediente de contratación.

2. Cumplir en un 90% los plazos establecidos de entrega de Informes y/o Memorias Valoradas.

3. Publicar en la página web la actualización del inventario de especies de jardinería como mínimo una vez al trimestre.

4. Responder en un 80% las solicitudes de mantenimiento recibidas a través de la vía reglamentaria, en un plazo de 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

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

## II. Indicadores.

## II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Número de visitas a obras con expediente de contratación.

2. Porcentajes de entrega de Informes y/o Memorias Valoradas en el plazo establecido.

3. Número de publicaciones en la web actualizadas del inventario de especies de jardinería en plazo.

4. Porcentaje de respuestas en el plazo establecido.

5. Porcentaje de visitas, en el plazo establecido.

## 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.»

## ANEXO IV

## UNIVERSIDAD DE GRANADA

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

## Prólogo.

La Carta de Servicios del Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información,

los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos del Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

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

I.II. Misión del Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

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

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

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

- Correo electrónico: cic@ugr.es.

- Pág. web: <http://cic.ugr.es/html/index.php>.

- Dirección postal: Paseo Prof. Juan Osorio, s/n, Campus de Fuentenueva, 18071, Universidad de Granada.

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

- Teléfono 958 243 402.

- Fax: 958 243 391.

- El Centro dispone además de un Comité de Asesores Científicos, un Gabinete de Atención al Usuario y una Comisión de Centro en la que están representados los distintos grupos de interés.

## II. Servicios.

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

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

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

2. Prestación de instalaciones para la experimentación animal.

3. Prestación de soporte gráfico para la investigación y la documentación.

4. Soporte electrónico y mecánico de instrumentación científica.

5. Suministro de material para la experimentación.

6. Prestación de equipos en régimen de autoservicio.

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

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

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la LO 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
  - Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.
  - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
  - L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.
  - L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
  - Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

Específica:

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

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible

en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla.

Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas Para contactar con los distintos servicios de Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Direcciones postales:

1. Sede Central:
    - Campus de Fuentenueva. Paseo Prof. Juan Ossorio, s/n, Campus Univ. de Fuentenueva.
  2. Sedes en Cartuja:
    - Servicio de Producción y Experimentación Animal, Campus Universitario de Cartuja.
    - Facultad de Farmacia, Campus Universitario de Cartuja.
- Teléfono y fax: 1. Sede Central. 958 243 402; Fax: 958 243 391.
2. Sedes en Cartuja:
    - Servicio de Producción y Experimentación Animal: Teléfono 958 243 633; Fax: 958 160 208.
    - Facultad de Farmacia: Teléfono 958 240 607; Pág. web: <http://cic.ugr.es> E-mail: [cic@ugr.es](mailto:cic@ugr.es).

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas 11 y 21 para el Campus de Fuentenueva.
- Líneas U, C y 8 para el Campus de Cartuja.

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

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Cumplimentación online del 100% de órdenes de Trabajo de los usuarios y del 50% de reservas de citas.
2. Reducir un 20% el tiempo medio de espera para la obtención de resultados solicitados.
3. Gestión telemática del 100% de las compras/gastos.

4. Duplicar el núm. de unidades que funcionan en régimen de autoservicio en el Centro.

5. Realizar un mínimo de 10 acciones formativas y de asesoramiento al año.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por 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 este Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada:

1. Número de órdenes de trabajo cumplimentadas online, con respecto al total.

2. Porcentaje de Unidades que utilizan el sistema de reservas de citas online.

3. Tiempo medio transcurrido entre el registro de la orden de trabajo y el inicio del análisis/técnica.

4. Porcentaje de pedidos a proveedores realizados online.

5. Número de unidades ofertadas en autoservicio, con respecto al total de las que pueden ofertarlo.

6. Número de acciones formativas y de asesoramiento al año.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

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

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

- De Lunes a viernes de 8,30 a 21,30 horas.

I.II. Otros datos de interés: El Centro de Instrumentación Científica se certificó conforme a la norma ISO 9001:2000, con fecha 28 de diciembre de 2007, abarcando su alcance a la totalidad de los Servicios claves del Centro.

- 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.

## ANEXO V

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIO DE RESIDENCIAS DE INVITADOS Y COLEGIO MAYOR

#### Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, las Residencias de Invitados y Colegio Mayor adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor.

Las Residencias de Invitados y Colegio Mayor es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Calidad Ambiental, Bienestar y Deportes en la Universidad de Granada.

### I.II. Misión de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor.

Las Residencias de Invitados y Colegio Mayor tienen como misión prestar el servicio de alojamiento de estudiantes e invitados de la Universidad de Granada y realizar la reserva de sus zonas comunes para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculadas con la Universidad y con la sociedad granadina.

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

La Residencias de Invitados y Colegio Mayor es la Unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con las Residencias de Invitados y Colegio Mayor.

Las personas usuarias de los servicios que presta las Residencias de Invitados y Colegio, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de la comunicación de sus quejas o sugerencias en los buzones que se encuentran en la Recepciones de cada Centro y en las siguientes páginas web:

<http://www.ugr.es/local/rinvidadoscarmenv/sugerencias.doc>.

<http://www.ugr.es/local/rinvidadoscorrala/sugerencias.doc>.

<http://cmisabel.ugr.es/web/node/55>.

- A través de la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.

- Los usuarios del Colegio Mayor, pueden participar además a través de los órganos colegiados de representación, establecido en sus Estatutos.

- También el Personal de Administración y Servicios puede participar en la mejora de los servicios, a través de su representación en el Equipo de Mejoras del Servicio de Residencias y Colegio Mayor.

## II. Servicios.

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

A las Residencias de Invitados y Colegio Mayor 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 y despedida).

2. Organizar y gestionar la manutención de las personas usuarias (desayuno, almuerzo y cena).

3. Gestionar las zonas comunes de Residencias y Colegio Mayor.

4. Gestionar la reserva de lugares de estar, para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculados con la Universidad y la sociedad granadina.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Residencias de Invitados y Colegio Mayor.

#### General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la L.O. 4/2007 de 12 de abril.

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

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.

- Ley 30/92, 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.

- L.O. 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

#### Específica:

- Normas de Ejecución Presupuestaria de la UGR. aprobado anualmente.
- Catálogo de precios públicos aprobado anualmente.
- Estatuto del C. M. Isabel La Católica.
- Ley 2/04/06 de Seguridad Alimentaria.
- Decreto 2484/1967, de 21 de septiembre (BOE de 17 a 23 de octubre), del código alimentario español.
- Orden de 28 de mayo de 1987 (BOE 10 de junio) por la que se dictan normas de acreditación de centros o establecimientos para la realización de análisis y pruebas de control de calidad de productos de consumo.
  - Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
  - Catálogo de Precios Públicos de la UGR

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Los usuarios del Servicio de Residencias y Colegio Mayor tendrán el derecho a conocer y el deber de respetar las normas de régimen interno de los Centros donde se alojen.

### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarla a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en las Residencias de Invitados y Colegio Mayor, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de

la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

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

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

Para contactar con los distintos servicios de Residencias de Invitados y Colegio Mayor, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- C. M. Isabel La Católica, C/ Rector López Argüeta, 818010, Granada, Tlfno.: 958 244 166 - 244 167 - 244 168. Fax 958 244 164; e-mail: [cmisabel@ugr.es](mailto:cmisabel@ugr.es).

- R. I. Carmen de la Victoria Cuesta del Chapiz, 918001, Granada, Tlfno.: 958 223 122; Fax: 958 220 910; e-mail: [rinvitadoscarmenv@ugr.es](mailto:rinvitadoscarmenv@ugr.es).

- R. I. Corrala de Santiago C/ Santiago, 518009, Granada, Tlfno.: 958 220 527; Fax 958 224 410, e-mail: [rinvitadoscorrala@ugr.es](mailto:rinvitadoscorrala@ugr.es).

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

1. A las Residencias de Invitados y Colegio Mayor se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

R. I. Corrala de Santiago líneas 32, 23, 30 y 34.

R. I. Carmen de la Victoria líneas 31, 32 y 34.

C. M. Isabel la Católica líneas Todas las líneas.

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

#### I. Compromisos de calidad.

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

La relación de servicios prestados por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder al 90% de las solicitudes de Reservas de las Residencias en un plazo no superior a 24 horas, cuando no requiera informe de la Dirección.

2. 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.

3. Limpieza de las habitaciones del Colegio Mayor al menos dos veces en semana.

4. Enviar por e-mail, en un plazo no superior a dos días hábiles, el 80% de las facturas solicitadas (siempre que tales personas figuren como terceros en el programa informático de gestión económica).

5. Publicar en la página web los precios públicos de nuestros servicios en un plazo de 7 días hábiles a partir de la pu-

blicación del catálogo de precios públicos de la Universidad de Granada.

6. 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.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por estas Residencias de Invitados y Colegio Mayor:

1. Porcentaje de solicitudes de reserva respondidas en plazo.
2. Porcentaje de habitaciones en las que se ha cambiado la lencería en plazo.
3. Porcentaje de habitaciones en las que se limpia en plazo.
4. Porcentaje de facturas enviadas en plazo.
5. Núm. de días que tardan en publicarse los precios públicos en la página web desde la publicación del catálogo de precios públicos.
6. Porcentaje de solicitudes de reservas de zonas comunes respondidas en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

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

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

24 horas Servicio de Recepción.

De 9 a 14 horas: Servicio de Administración.

#### I.II. Otros datos de interés:

La Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con Núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias». Así mismo el Servicio de Residencias de Invitados y Colegio Mayor, se encuentra en posesión del Certificado UNEEN ISO 9001:2008 Alcance: «Actividades de servicios de alojamiento nacional e internacional, de los alumnos invitados, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades que tiene en este sentido la UGR. Reserva de sus lugares de estar para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculadas con la Universidad y con la sociedad granadina», por la entidad certificadora SGS.

## ANEXO VI

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIO DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE PREVENCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

##### Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos de la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

La Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada depende del Vicerrectorado de Calidad Ambiental, Bienestar y Deporte de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

La Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada tiene como misión mejorar la calidad de vida y vigilar la salud de los trabajadores, contribuyendo a crear entornos de trabajo seguros, saludables y respetuosos con el medio ambiente.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

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

- A través de su buzón de sugerencias.
- A través de la página web <http://vcabd.ugr.es>.

### 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:

1. Gestión de la prevención de riesgos laborales en la Universidad de la Granada.
2. Formación e información en materia de prevención de riesgos laborales.
3. Dotación de equipos de protección individual.
4. Vigilancia de la salud, asistencia sanitaria y fisioterapia.
5. Programa de vacunaciones.
6. Gestión de la protección radiológica.
7. Vigilancia del Plan de Emergencia implantado en las Instalaciones Radiactivas de la Universidad de Granada.
8. Supervisión de la vigilancia dosimétrica y sanitaria de los trabajadores profesionalmente expuestos a radiaciones ionizantes de la U.G.R.
9. Gestión de los aspectos ambientales de las actividades que se desarrollan en la Universidad de Granada.
10. Supervisión de la retirada de residuos urbanos y peligrosos de naturaleza química y biosanitaria.
11. Formar, informar, asesorar y sensibilizar a la comunidad universitaria en materia ambiental.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

#### General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

• L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

Específica:

• Boletín Oficial núm. 0 de la U.G.R.  
• 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 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 379/2001, de 6 de abril por el que se aprueba el Reglamento de almacenamiento de productos químicos y sus instrucciones técnicas complementarias.

• 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 349/2003, de 21 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo, y por el que se amplía su ámbito de aplicación a los agentes mutagénicos. Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.

• Real Decreto 396/2006, de 31 de marzo, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud aplicables a los trabajos con riesgo de exposición al amianto.

• Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro. ORDEN TAS/1/2007, de 2 de enero, por la que se establece el modelo de parte de enfermedad profesional, se dictan normas para su elaboración y transmisión y se crea el correspondiente fichero de datos personales.

• Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

• Real Decreto 707/2002, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre el procedimiento administrativo especial de actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y para la imposición de medidas correctoras de incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la Administración General del Estado.

• Real Decreto 948/2005, de 29 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1254/1999, de 16 de julio, por el que se aprueban medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas.

• Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.

• 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.

• Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios y se revisa el Anexo I y los Apéndices del mismo.

• Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

• Real Decreto 1244/79, de aparatos a presión.

• 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 contraradiaciones ionizantes.

• Ley 15/80 de 22 de abril, de Creación del Consejo de Seguridad Nuclear, modificada parcialmente por la Ley 40/94 de 30 de diciembre.

• Real Decreto 2864/68, de 7 de noviembre, sobre Señalamiento de la Cobertura Exigible en materia de Responsabilidad Civil por Riesgos Nucleares, y que afecta al artículo 57 de la Ley sobre Energía Nuclear.

• Real Decreto 1132/90, de 14 de septiembre, por el que se establecen medidas fundamentales de Protección Radiológica de las Personas sometidas a Exámenes y Tratamientos Médicos.

• Real Decreto 1976/1999, de 23 de diciembre, por el que se establecen los Criterios de Calidad en Radiodiagnóstico.

• Real Decreto 413/1997, de 21 de marzo, sobre protección operacional de los trabajadores externos con riesgo de exposición a radiaciones ionizantes por intervención en zona controlada.

• Real Decreto 158/95, de 3 de febrero, sobre protección física de los materiales nucleares.

• Real Decreto 35/2008, de 19 de enero, por lo que se modifica el reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas, aprobado por el Real Decreto 1836/1999, de 3 de Diciembre.

• Orden ECO/1449/2003, de 21 de mayo, sobre gestión de materiales residuales sólidos con contenido radiactivo generados en las instalaciones radiactivas de 2.ª y 3.ª categoría en las que se manipulen o almacenen isótopos radiactivos no encapsulados.

• Real Decreto 229/2006, de 24 de febrero, sobre el control de fuentes radiactivas encapsuladas de alta actividad y fuentes huérfanas.

• Ley 33/2007, de 7 de noviembre, de reforma de la Ley 15/1980, de 22 de abril, de creación del Consejo de Seguridad Nuclear.

• Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas.

• Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre protección sanitaria contraradiaciones ionizantes.

• Real Decreto 413/1997, de 21 de marzo, sobre protección operacional de los trabajadores externos con riesgo de exposición a radiaciones ionizantes por intervención en zona controlada.

- Orden de 20 de marzo de 1975 por la que se aprueban las Normas de Homologación de Aparatos Radiactivos.

- Orden de 5 de diciembre de 1979 sobre Asistencia Médico farmacéutica a Lesionados y Contaminados por Elementos Radiactivos y Radiaciones Ionizante.

- Orden de 29 de marzo de 1989 de publicación de Acuerdo de Consejo de Ministros de 3 de marzo de 1989, que aprueba el Plan Básico de Emergencia Nuclear.

- Orden de 27 de mayo de 1993 de publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros relativo a la Información al Público sobre las Medidas de Protección Sanitaria aplicables y sobre el Comportamiento a seguir en caso de Emergencia Radiológica.

- Ley 7/94 de Protección Ambiental de Andalucía.

- Real Decreto 74/1996 Reglamento de Calidad del Aire de Andalucía.

- Ley 10/98 de Residuos.

- Real Decreto 363/1995 de 10 de marzo de 1995, por el que se regula la notificación de sustancias nuevas y clasificación y envasado y etiquetado de sustancias peligrosas.

- Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero de 2003 por el que se aprueba el reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de preparados peligroso.

- Ley 38/95 de 12 de diciembre, sobre el derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente • Real Decreto 782/98, de 30 de abril para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/97, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases.

- Ordenanza Municipal de Aguas residuales de Granada.

- Ordenanza Municipal de limpieza de Granada.

- Ordenanza Municipal de ruido de Granada de 2001.

- Otras normativas complementarias.

- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

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

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

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

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

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

6. Obtener una orientación positiva.

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

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

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

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

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

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

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla.

Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la Unidad Funcional de Prevención de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

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

Cta. del Hospicio, s/n, 18071, Granada, Teléfonos y fax respectivamente:

Servicio de Protección de Riesgos Laborales: 958 243 069; 958 243 034.

Servicio de Protección Radiológica: 958 240 988; 958 243 034.

Unidad de Calidad Ambiental: 958 248 385; 958 241 945.

Página web: <http://vcabd.ugr.es>.

Correo electrónico:

Servicio de Protección de Riesgos Laborales: [sprl@ugr.es](mailto:sprl@ugr.es).

Servicio de Protección Radiológica: [spr@ugr.es](mailto:spr@ugr.es).

Unidad de Calidad Ambiental: [uca@ugr.es](mailto:uca@ugr.es)

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

Parada de C/ Gran vía núm. 2: 1, 3, 4, 6, 8, 9, 11, 21, 23, C, F y U.

Parada de C/ Ancha de Capuchinos núm. 1: 8 y C.

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

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Cumplir el 100% del plan de formación anual dirigido a las personas que trabajan en la Universidad de Granada.

2. Cumplir con el 100% de los reconocimientos médicos laborales planificados por el servicio.

3. Cumplir con el 100% de los reconocimientos médicos laborales solicitados anualmente por las personas que trabajan en la Universidad de Granada.

4. Administrar el 100% de las solicitudes de vacunación, debidas a riesgos laborales, de las personas que trabajan en la Universidad de Granada en los periodos vacunales establecidos.

5. Difundir a toda la comunidad universitaria las normas de Protección Radiológica a través de la realización y difusión del Manual de Protección Radiológica.

6. Realizar informes de seguimiento mediante auditorías internas anuales al 100% de las Instalaciones Radiactivas de la Universidad de Granada.

7. Cumplir el 100% del plan de formación y sensibilización a la comunidad universitaria en materia ambiental.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de cumplimiento del plan de formación anual en materia de prevención de riesgos laborales.

2. Porcentaje de reconocimientos médicos laborales realizados con respecto a los planificados.

3. Porcentaje de reconocimientos médicos realizados con respecto a los solicitados.

4. (Núm. de vacunas administradas/núm. de solicitudes totales recibidas)\*100 en su periodo vacunal.

5. Existencia del Manual de Protección radiológica: Sí/No.

6. Porcentaje de normas de protección radiológicas difundidas.

7. Porcentaje de instalaciones radiactivas de la Universidad de Granada a las que se les ha realizado informes de seguimiento mediante auditorías internas anuales.

8. Porcentaje del cumplimiento del plan de formación y sensibilización en materia ambiental.

## 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: La Universidad de Granada a fecha 28 de enero 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 Prevención a fecha de 23 de febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 9001:2008 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 VII

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES

##### Prólogo.

La Carta de Servicios de la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad de Granada tiene como propósito

facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Oficina de Relaciones Internacionales a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Oficina de Relaciones Internacionales adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos de la Oficina de Relaciones Internacionales.

La Oficina de Relaciones Internacionales es un servicio que depende del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales en la Universidad de Granada.

### I.II. Misión de la Oficina de Relaciones Internacionales.

La Oficina de Relaciones Internacionales tiene como misión promover y apoyar todas las actividades de intercambio internacional, los proyectos de cooperación universitaria y otros programas internacionales en los que participa la Universidad de Granada (UGR). Para ello, el Servicio de Relaciones Internacionales, informa al usuario, gestiona la movilidad de estudiantes, PDI y PAS, realiza la gestión económica y mantiene la presencia institucional de la UGR en las redes y asociaciones internacionales de universidades.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Oficina de Relaciones Internacionales Las personas usuarias de los servicios que presta la Oficina de Relaciones Internacionales podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Página Web del Vicerrectorado: <http://internacional.ugr.es> en el apartado de Contacto y ubicación, rellenando el formulario de contacto.

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

- Enviando su queja o sugerencia por fax: (+34) 958 243 009.

- Rellenando la Hoja de sugerencias y quejas o mediante formato libre en el área de Información de la Oficina y depositándolo en el buzón situado en este área.

- Vía telefónica (+34) 958 249 030.

- Encuestas de satisfacción (disponibles en la oficina).

### II. Servicios.

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

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

1. Dar información, comunicación, y promoción de los servicios que presta la Oficina de Relaciones Internacionales.

2. Gestionar los Proyectos Internacionales, Redes y Asociaciones.

3. Promocionar y desarrollar los Convenios Internacionales.

4. Realizar la gestión correspondiente de los programas de Movilidad Internacional.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Oficina de Relaciones Internacionales.

#### General:

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

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

Específica:

- Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos (aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada el 4 de marzo de 1996).
- Normas Generales de la Universidad de Granada sobre movilidad internacional de estudiantes, aprobadas por Consejo de gobierno de 9 de mayo de 2005.
- Normativa de los centros adicional a las normas generales de la UGR sobre movilidad internacional de estudiantes.
- Lifelong Learning Erasmus University Charter 2007-2013.
- Resolución del Rectorado de 28 de abril del 2008 sobre tramitación de indemnización a razón de servicio.
- L.O. 3/2007, de 22 de Marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Al reconocimiento de los estudios realizados en la Universidad o institución de enseñanza superior extranjera como parte del plan de estudios de grado o de postgrado que estén cursando en la Universidad de Granada, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento General de la UGR sobre reconocimiento de estudios y, en su caso, con los criterios específicos del Centro.
9. A la exención del abono de matrícula de estudios en la Universidad o institución de enseñanza superior de destino, en aplicación de criterios de reciprocidad.
10. A percibir las ayudas económicas para movilidad que establezca la convocatoria en la que ha obtenido una plaza de intercambio, siempre que cumpla los requisitos establecidos en la misma, siendo dicha ayuda compatible con el disfrute de otras ayudas o becas de estudios que pudiera percibir el estudiante.

11. Recibir de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) y del coordinador institucional de movilidad de estudiantes de su Centro, toda la información acerca de la Universidad o institución de enseñanza superior de destino que sea de interés para la organización y aprovechamiento de su estancia.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Oficina de Relaciones Internacionales, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

V. Direcciones y formas de acceso.

VI. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

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

- Complejo Administrativo Triunfo C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada, España.

Tel.: +34 958 249 030.

Fax: +34 958 243 009.

e-mail: [orinfo@ugr.es](mailto:orinfo@ugr.es); web: <http://internacional.ugr.es/>

VII. Formas de acceso y transporte.

1. A la Oficina de Relaciones Internacionales se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Parada «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 Oficina de Relaciones Internacionales recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Contestar a los e-mail de información orinfo@ugr.es en un plazo medio de 5 días laborables.
2. Realizar Jornadas de recepción para estudiantes extranjeros, al menos dos anuales.
3. Realizar y difundir como mínimo un boletín informativo mensual sobre la actualidad en el servicio.
4. Realizar la revisión del 90% de las propuestas de proyectos internacionales y sus presupuestos en 10 o menos días laborables.
5. Gestionar a través de la página web al menos un 80% de las plazas de movilidad de estudiantes de la UGR.
6. Realizar seminarios de información-formación al personal de Relaciones Internacionales de cada centro para mejorar la información ofrecida por los centros, al menos 2 seminarios por curso académico.
7. Publicar la primera resolución de las convocatorias anuales de movilidad de estudiantes con fines de estudios antes del 31 de Enero, y la resolución final antes del 31 de Mayo de cada curso.
8. Publicar las convocatorias ordinarias anuales de movilidad de estudiantes con fines de estudios antes del 15 de Diciembre de cada curso.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de e-mails de información orinfo@ugr.es contestados en el plazo establecido.
2. Número de jornadas realizadas anualmente.
3. Núm. boletines realizados y difundidos mensualmente.
4. Porcentaje de propuestas de proyectos internacionales revisadas en plazo.
5. Porcentaje de plazas de movilidad de estudiantes que se tramitan a través de la página web.
6. Número de seminarios dirigidos al personal de Relaciones Internacionales de los centros anualmente.
7. Grado de cumplimiento del compromiso asumido para la publicación de listados de seleccionados.
8. Grado de cumplimiento del compromiso asumido para la publicación de convocatorias de movilidad de estudiantes.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

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

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

Lunes a viernes: De 9 a 14 horas.

#### I.II. Otros datos de interés:

- En la web se informa sobre las actividades de gestión de movilidad internacional llevadas a cabo en los centros de relaciones internacionales de cada facultad.

- Convocatorias on-line: Para 2009/2010: convocatorias Erasmus y programa propio de movilidad con fin de estudios simultaneas y online

- 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 Oficina de Relaciones Internacionales a fecha 20 de noviembre de 2007 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Gestión de Calidad, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Gestión de movilidad de estudiantes,

profesoras 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 VIII

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

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

##### Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos del Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

El Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Estudiantes y del Coordinador General de Acceso en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

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

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada.

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

-Haciendo uso del Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicidades ubicado en las dependencias del Servicio.

- Mediante la realización de las Encuestas de Satisfacción que a tal fin, podrán cumplimentar en el propio 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](mailto:servicioalumnos@ugr.es).

### II. Servicios.

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

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

1. Gestionar la realización de las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU) para el alumnado procedente del 2.º curso de Bachillerato LOGSE, para Mayores de 25 años y Prueba de Acreditación de la Competencia Lingüística, conforme a la normativa aplicable.

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

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

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

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

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

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 307, de 24 de diciembre de 2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13 de abril de 2007).

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA núm. 14, de 16 de enero de 2004).

- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada (BOJA núm. 236, de 9 de diciembre de 2003).

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992), modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).

- L.O. 15/1999, de 13 Diciembre, de Protección de Datos.

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

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

Específica:

- Real Decreto 69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los Centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la Universidad (BOE núm. 19, de 22 de enero de 2000).

- Real Decreto 1025/2002, de 4 de octubre (BOE núm. 253, de 22 de octubre de 2002) por el que se modifica el R.D. 1640/1999, de 2 de junio (BOE núm. 257, de 27 de octubre de 1999), por el que se regula la prueba de acceso a estudios universitarios para los alumnos que hayan superado las enseñanzas de Bachillerato previstas en la Ley Orgánica 1/1990, de Ordenación General del Sistema Educativo (BOE núm. 238, de 4 de octubre de 1990).

- Real Decreto 743/2003, de 20 de junio, por el que se regula las condiciones básicas para la elaboración y realización de la Prueba de Acceso a la Universidad para Mayores de 25 Años (BOE núm. 159, de 4 de julio de 2003).

- Resolución de 13 de diciembre de 2004, de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía por la que

se establecen los procedimientos y los programas para la realización de la Prueba de acceso para mayores de 25 Años.

- Acuerdo de 2 de abril de 2008, de la Dirección General de Universidades, Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento de ingreso en los primeros ciclos de las enseñanzas universitarias (BOJA núm. 94, de 13 de mayo de 2008).

- Acuerdo de 2 de abril de 2008, de la Dirección General de Universidades, Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias reguladas con anterioridad al Real Decreto 56/2005 de estudios oficiales de posgrado (BOJA núm. 94, de 13 de mayo de 2008).

- Acuerdo de 27 de mayo de 2008, de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se dictan normas de carácter técnica para el desarrollo de los procedimientos de ingreso en la Universidad (BOJA núm. 116, de 12 de junio de 2008).

- Ley 11/1998, de 28 de diciembre, por la que se aprueban medidas en materia de Hacienda Pública, de introducción al euro, de expropiación forzosa, de contratación, de Función Pública, de tasas y precios públicos de Universidades, Juegos y Apuestas y Empresa Pública para el Desarrollo Agrario y Pesquero de Andalucía, S.A.

- Acuerdo de 2 junio de 2008, de la Conferencia General de Política Universitaria, publicado por Resolución de 9 de junio de 2008, de la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria (BOE núm. 142, de 12 de junio de 2008) por el que se fijan los límites de precios públicos por estudios conducentes a la obtención de títulos universitarios oficiales para el curso 2008-2009.

- Decreto 408/2008, de 15 de julio, (BOJA núm. 143, de 18 de julio) por el que se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso académico 2008-2009, en las Universidades Públicas de Andalucía.

- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, de 20 de junio de 2008, por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula correspondiente al curso académico 2008-2009 en dicha universidad.

- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, de 18 de julio de 2008, por la que se establecen los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso 2008-2009, en dicha universidad.

- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas. (BOE núm. 283, de 24 de noviembre del 2008)

- Resolución de 14 de marzo de 2008, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se dictan instrucciones para el acceso a la universidad española, en el curso 2008- 2009, de los alumnos procedentes de sistemas educativos a los que es de aplicación el artículo 38.5 de la L.O. 2/2006, de 3 de mayo, Educación (BOE núm. 70, de 21 de marzo 2008).

- Resolución de 27 de mayo de 2008, de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por lo que se hacen públicos los plazos y los procedimientos para la inscripción en las pruebas para la acreditación de la competencia lingüística que se establece en el apartado 2 de la disposición segunda de la Resolución que se cita. (BOE núm. 115, 11 de junio 2008).

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
9. Acceder a la documentación en tramitación con el fin de rectificar o cancelar datos inexactos o incompletos.
10. Presentar quejas y Quejas sobre los servicios prestados por la Unidad.

#### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

##### IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

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

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Complejo Administrativo Triunfo Cuesta del Hospicio s/n 18071, Granada.

##### Teléfonos:

- Orientación y atención al usuario: 958 243 023/240 945.
- Preinscripción a la Universidad: 958 242 936/244 308.
- Pruebas de Acceso: 958 244 061/244 308.
- Asuntos Generales y Alumnos universitarios: 958 243 033; Fax: 958 243 026/244 282.

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

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

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

- 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C Parada de autobús Triunfo.

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

#### I. Compromisos de calidad.

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

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

1. Enviar el 100% de las certificaciones de resultados obtenidas en las Pruebas de Selectividad a los centros de Bachillerato dependientes de la Universidad de Granada, en un plazo máximo de dos días hábiles desde la publicación de las notas.
2. Facilitar el 100% de las certificaciones a los alumnos que superen las pruebas de selectividad y que no hacen uso de su derecho a reclamar, a partir del día siguiente hábil a la publicación de las notas.
3. Publicar las listas de adjudicación de alumnos en los procesos de preinscripción en la Universidad de Granada antes de las nueve horas del día establecido para su adjudicación.
4. Tramitar el 90% de las solicitudes de Traslado de expedientes recibidas en el primer semestre del año, en un plazo máximo de 20 días hábiles.
5. Elaborar la propuesta de resolución de las solicitudes derivadas al área de Asuntos Generales y Académicos, que se tramiten sin petición de informe, en un plazo máximo de 15 días desde la entrada de solicitud en el Servicio de Alumnos.
6. Responder el 100% de las solicitudes de información por correo electrónico, correspondiente al Servicio de Alumnos, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

#### II. Indicadores.

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

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

1. Porcentaje de certificaciones de las hojas de calificaciones remitidas en plazo a los centros.
2. Porcentaje de hojas de certificaciones emitidas en plazo.
3. Tiempo retraso sobre el plazo establecido para la publicación de las listas de adjudicación.
4. Porcentajes de solicitudes de traslado de expediente resueltas en el plazo establecido.

5. Tiempo de elaboración de la propuesta de resolución de las solicitudes derivadas 6. Porcentaje de correos electrónicos contestado en plazo.

### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público: 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés: La Universidad de Granada a fecha 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 IX

#### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ESTUDIANTIL

Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Asistencia Estudiantil a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Asistencia Estudiantil adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del Servicio de Asistencia Estudiantil.

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

I.II. Misión del Servicio de Asistencia Estudiantil.

El servicio de Asistencia Estudiantil tiene como misión contribuir a la resolución de los diferentes problemas que afectan a los alumnos 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, asociacionismo, asesoramiento jurídico, movilidad nacional y convenios con diferentes embajadas de España.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Asistencia Estudiantil.

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

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

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

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

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

1. Gestión del Programa de Movilidad nacional Sicue/Séneca.

2. Atención social personalizada a los estudiantes que se encuentran en situación de dificultades económicas, familiares o sociales.

3. Servicio de búsqueda de alojamiento, facilitando asesoramiento e información tanto a estudiantes como a propietarios y ofertantes.

4. Mantenimiento del registro y tramitación de ayudas de las Asociaciones Universitarias.

5. Gestión y tramitación de la convocatoria de Becas a estudiantes acogidos a los Convenios suscritos con Embajadas de España.

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

7. Asesoramiento jurídico e información a los estudiantes sobre derechos y obligaciones en materia académica, social, civil, etc.

8. Información y tramitación de las peticiones de Asistencia Sanitaria a los estudiantes procedentes de países no pertenecientes a la Comunidad Europea.

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

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.

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

- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada.

- 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.

- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

Específica:

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

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

- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de mujeres y hombres • Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

- Ley Orgánica 15/1999, de 21 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

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

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

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

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Recibir información de los servicios de su interés y del estado de tramitación de los procedimientos a los que tenga la condición de interesados de forma presencial y telemática.
9. Recibir servicios de calidad.
10. Disponer de buzón de Quejas/Sugerencias.
11. Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas.
12. Obtener el derecho general a la igualdad de oportunidades mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización.

### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

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

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

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

el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

### V. Direcciones y formas de acceso.

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

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

Dirección postal: Servicio de Asistencia al Estudiante.

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

Tf.: 958 243 138.

Fax: 958 243 134.

Dirección web: <http://www.ugr.es/local/sae>.

V.II. Formas de acceso y transporte 1. Al Servicio de Asistencia Estudiantil se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: Líneas 5 y U (parada Severo Ochoa)

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

#### I. Compromisos de calidad.

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

1. Asegurar que el índice medio de satisfacción de las personas usuarias del servicio de atención social personalizada, reflejado en la encuesta de Satisfacción del SAE, sea superior a 2.5 puntos sobre 3.

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

3. Garantizar el 100% del cumplimiento de los plazos de tramitación y resolución de las peticiones de becas a estudiantes acogidos a los Convenios suscritos con Embajadas de España.

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

5. Contestar el 99% de las demandas de asesoría jurídica planteadas por los estudiantes mediante correo postal y electrónico, en menos de 4 días hábiles.

6. Tramitar el 100% de las solicitudes de Asistencia Sanitaria, que se encuentran dentro de la cartera de servicios ofrecida por el Distrito Sanitario a estudiantes procedentes de países no pertenecientes a la Comunidad Europea.

## II. Indicadores.

## II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Nivel de satisfacción de las personas usuarias de Atención Social Personalizada.
2. Porcentaje de consultas de los servicios de alojamiento resueltas en el plazo establecido.
3. Porcentaje de solicitudes de becas a estudiantes acogidos a los Convenios suscritos con Embajadas de España, tramitadas en el plazo establecido en la convocatoria.
4. Porcentaje de atenciones cubiertas a estudiantes con discapacidad.
5. Porcentaje de consultas de asesoría jurídica planteadas por los estudiantes mediante correo postal y electrónico resueltas en el plazo establecido.
6. Porcentaje de resolución de solicitudes de Asistencia Sanitaria que se encuentran dentro de la cartera de servicios.

## 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://www.ugr.es/~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 X

## UNIVERSIDAD DE GRANADA

## CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (INFORMACIÓN GENERAL, REGISTRO GENERAL Y GESTIÓN DE TÍTULOS)

## Prólogo

La Carta de Servicios del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a los usuarios tanto internos como externos, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada a las personas que a él acuden. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta sea aplicado y tenido en cuenta, por todas las personas que prestan servicios en el mismo.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

El Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada es un Servicio que depende de la Secretaría General en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

El Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada tiene como misión la gestión del registro oficial de entrada y salida de documentos en la Universidad de Granada, la expedición de títulos tanto oficiales como propios y proporcionar información general sobre servicios y vida universitaria.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada Se podrá colaborar y participar en la mejora de los servicios que presta el Servicio de Asuntos Generales a través de los siguientes medios:

- De forma presencial en su tres áreas.
- Mediante correo postal dirigido al Servicio de Asuntos Generales. Hospital Real. C/ Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada.
- A través de los correos electrónicos: [registrogeneral@ugr.es](mailto:registrogeneral@ugr.es), [titulos@ugr.es](mailto:titulos@ugr.es), [informa@ugr.es](mailto:informa@ugr.es).
- Mediante escrito presentado en el Registro General de la Universidad de Granada , Registros Auxiliares o en los lugares establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992.
- A través del formulario de Quejas y Sugerencias del propio Servicio disponible en sus instalaciones y en el buzón digital de la página web del SAG: <http://www.ugr.es/~ofiinfo/index.php>.
- A través de los buzones físicos disponibles en las diferentes instalaciones del Servicio.
- Mediante la cumplimentación de encuestas de satisfacción de los usuarios.

## II. Servicios.

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

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

1. Gestionar, elaborar y difundir Información General de interés para toda la Comunidad Universitaria.
2. Recepcionar y expedir recibos de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos administrativos de esta Universidad.
3. Remitir las solicitudes, escritos y comunicaciones, a sus destinatarios, de acuerdo en lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
4. Realizar cotejos y expedir copias compulsadas de documentos originales aportados por los interesados.
5. Certificar, en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones de los asientos practicados en las Oficinas de Registro o Auxiliar de la Universidad de Granada.
6. Gestionar, tramitar y expedir Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional.
7. Gestionar diplomas y títulos propios que emite la Universidad de Granada y de las certificaciones de aptitud pedagógica.
8. Tramitar y emitir las credenciales de homologación de los títulos extranjeros de postgrado.

9. Expedir el Suplemento Europeo al Título.

10. Tramitar y expedir las certificaciones sustitutorias de títulos oficiales.

11. Tramitar y Expedir de los Títulos de Bachiller Técnico Elemental y Bachiller Superior del plan anterior a la ley 1970.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada.

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.

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

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.

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

- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

- L.O. 3/2007 de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

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

Específica:

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.

- Resolución de 18 de julio de 2008 por la que se establecen normas de organización y de formalización de matrícula del curso para la obtención del Certificado de Aptitud Pedagógica, año académico 2008/09, en la Universidad de Granada.

Registro

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.

- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet).

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, de Servicios de Información Administrativa y Atención al ciudadano.

- 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.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios/as tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

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

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

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

6. Obtener una orientación positiva.

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

8. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

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

10. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

11. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I Sugerencias y quejas.

1. Los usuarios/as del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada, así como, a través los Registros General Central y Auxiliares de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

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

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas Se podrá contactar con las distintas áreas del Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada a través de:

- Información General.

Hospital Real. Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.  
Teléfonos: 958 243 027/958 243 025.

Mail: [informa@ugr.es](mailto:informa@ugr.es).

- Sección de Títulos.

Edificio Santa Lucía, Sótano, C/ Santa Lucía, 8, 18071, Granada.

Teléfonos: 958 243 024/958 240 565.

Mail: [títulos@ugr.es](mailto:títulos@ugr.es).

- Registro General Central 001.

Hospital Real. Patio de la Capilla, Cuesta del Hospicio, s/n, 18070, Granada.

Tlf: 958 243 029/244 265; Fax: 958 243 066.

Mail: [registrogeneral@ugr.es](mailto:registrogeneral@ugr.es).

- Registros Auxiliares.

- Facultad de Filosofía y Letras 002.

Campus Universitario de Cartuja, 18071, Granada.

Tlf.: 958 243 567; Fax: 958 242 851.

Mail: [registrofilosofia@ugr.es](mailto:registrofilosofia@ugr.es); Pág. web: <http://www.ugr.es/~letras/>.

- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales 003.

Campus Universitario de Cartuja, 18071, Granada.

Tlf.: 958 249 423; Fax: 958 243 729.

Mail: [registroempresariales@ugr.es](mailto:registroempresariales@ugr.es); Pág. web: <http://fc-see.ugr.es/>.

- Facultad de Ciencias Políticas y Sociología 004.

Campus Centro. Rector López Argüeta, s/n, 18071, Granada.

Tlf: 958 244 190; Fax: 958 244 119.

Mail: [registropoliticas@ugr.es](mailto:registropoliticas@ugr.es); Pág. web: <http://www.ccpolsoc.com/>.

- Facultad de Derecho 005.

Campus Centro Plaza de la Universidad, 1, 18071, Granada.

Tlf.: 958 243 445; Fax: 958 243 489.

Mail: [registroderecho@ugr.es](mailto:registroderecho@ugr.es); Pág. web: <http://www.ugr.es/local/wderecho/>.

- Facultad Ciencias 006.

Campus Universitario Fuentenueva, s/n, 18071, Granada.

Tlf.: 958 244 154; Fax: 958 246 387.

Mail: [registrociencias@ugr.es](mailto:registrociencias@ugr.es); Pág. web: <http://www.ugr.es/~decacien/>.

- Ets. Ingeniería Informática y Telecomunicaciones 007.

Campus Universitario de Aynadamar Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n, 18071, Granada.

Tlf.: 958 241 010, Ext.: 20259; Fax: 958 242 801.

Mail: [registroinformatica@ugr.es](mailto:registroinformatica@ugr.es); Pág. web: <http://etsiit.ugr.es/>.

- Campus Universitario de Melilla 008.

Campus Universitario de Melilla, C/ Alfonso XIII, s/n, Melilla.

Tlf.: 952 698 715; Fax: 952 696 117.

[registromelilla@ugr.es](mailto:registromelilla@ugr.es); <http://www.ugr.es/~faedumel/>.

- Campus Universitario de Ceuta 009.

Campus Universitario de Ceuta, C/ El Greco, 10, Ceuta.

Tlf.: 956 526 104; Fax: 956 526 117.

Mail: [registroceuta@ugr.es](mailto:registroceuta@ugr.es); Pág. web: <http://www.ugr.es/~w3ceuta/>.

- Registro Electronico 999.

Tlf.: 958 243 029/244 265; Fax: 958 243 066.

Mail: [registrogeneral@ugr.es](mailto:registrogeneral@ugr.es) Pág. web: <http://www.ugr.es>.

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

Al Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: 1. 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 el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Contestar el 90% de los correos solicitando información en un plazo máximo de 3 días hábiles.

2. Registrar la entrada del 100% de la documentación recibida en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central), en el mismo día de su recepción.

3. Registrar la salida del 100 % de la documentación recibida en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central), en los dos días siguientes desde su recepción.

4. Remitir a los Centros los Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 6 días hábiles desde su entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).

5. Remitir a los Centros los Suplementos Europeo al Título en un plazo medio de 10 días hábiles desde su fecha de expedición en el Servicio de Asuntos Generales (Sección Títulos).

6. Garantizar que el porcentaje de errores en la gestión de títulos oficiales sea inferior al 2%.

## 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 el Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio de Asuntos Generales de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de correos electrónicos contestados en plazo.
2. Porcentaje de documentación registrada de entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central) en plazo.
3. Porcentaje de documentación de registrada de salida en plazo.
4. 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).
5. Tiempo medio empleado en la remisión de los SET a los Centros solicitantes desde su impresión en el SAG (Sección de Títulos).
6. Porcentaje de errores cometidos en la tramitación de títulos Oficiales en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos).

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

## I. Horarios y otros datos de interés.

## I.1. Horarios de atención al público.

## Horario habitual:

- Mañanas: Lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas.

## Horarios especiales:

- Desde el 16 de junio hasta el 15 de septiembre, ambos días incluidos: Lunes a Viernes de 9,00 a 13,30 horas.
- Periodos vacacionales de Semana Santa, Fiestas del Corpus, Navidad, Fiesta del Patrón de los Servicios Centrales y Apertura de Curso Académico: de 9,00 a 13,30 horas.

## I.11. Otros datos de interés:

El Servicio de Asuntos Generales se encuentra a 5 minutos de la estación de ferrocarriles, a 15 minutos de la estación de autobuses y a 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://www.ugr.es/~ofiinfo/>.

El Servicio de Asuntos Generales obtuvo la Certificación ISO 9001:2000, el día 23 de octubre de 2007 con núm. ES 07/4630. Con fecha 31 de octubre de 2008, ha obtenido la renovación de la certificación bajo la ISO 9001:2008 ambas con la empresa certificadora SGS.

## 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.
- 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 Título (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 las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

## ANEXO XI

## UNIVERSIDAD DE GRANADA

## CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS

## Prólogo.

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

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

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

## I.1. Datos identificativos del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.

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

## I.11. Misión del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas tiene como misión estrechar los vínculos entre la Universidad y la Sociedad en materia de empleo facilitando el conocimiento mutuo de los requerimientos, necesidades y posibilidades de relación de las partes implicadas. Consecuentemente nuestra intención es llevar a cabo actividades que, a partir de las necesidades detectadas, ofrezcan continuamente nuevas oportunidades en materia de inserción laboral, impulsando así la empleabilidad y ocupabilidad de los estudiantes y egresados de la Universidad de Granada.

## I.111. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

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

## I.1111. Formas de colaboración y participación con el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Complimentando las encuestas de satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados.
- Complimentando las hojas de Quejas y Sugerencias disponibles en nuestras instalaciones y depositándolo en el buzón habilitado en el Centro.
- Expresando sus opiniones a través de la atención tanto telefónica como presencial.
- Página web del Centro: <http://empleo.ugr.es>.

## II. Servicios.

## II.1. Relación de Servicios que presta.

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

1. Informar y orientar profesionalmente a los alumnos y titulados para mejorar sus posibilidades de inserción profesional.
2. Proporcionar un primer contacto con el mundo laboral mediante la realización de prácticas en empresas.

3. Asesorar y motivar a aquellos alumnos/as que tengan vocación empresarial, a través del programa de Junior Empresas, así como proporcionar la posibilidad de poner en práctica los conocimientos obtenidos en los estudios.

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

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

6. Dar cobertura legal para el desarrollo de prácticas.

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

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

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

10. Informar del acceso a la función pública.

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

12. Elaborar estudios e informes sobre salidas profesionales e inserción laboral de los universitarios de la Universidad de Granada en el mercado de trabajo.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas

General:

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

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

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.

- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

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

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

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).

- Resolución de 5 de mayo de 2006, instrucción para la interpretación y aplicación del procedimiento de concesión de ayudas relativas al Programa de Orientación Profesional (BOJA núm. 93, 18.5.2006).

- 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).

- Real Decreto 1497/1981, de 19 de junio, sobre programas de Cooperación Educativa.

- Real Decreto 1845/1994, de 9 de septiembre, sobre programas de Cooperación Educativa.

Modifica el artículo 2 del anterior decreto.

Prácticas para no titulados/as:

- Reglamento de Prácticas aprobado por la Junta de Gobierno, de 1 de junio de 1998.

- R.D. 1497/ 1981 sobre Programas de Cooperación Educativa, de 19 de junio de 1981.

- Orden por la que se convoca el programa de prácticas del PRAEM curso 2005, de 28 de julio de 2005.

- Normativa Interna de Prácticas en Empresa (Resoluciones).

Agencia de Colocación:

- Real Decreto 735/ 1995 por el que se regulan las agencias de colocación sin fines lucrativos y servicios integrados para el empleo, de 5 de mayo de 1995.

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, establecido por el Decreto 85/2003 del 1 abril.

- Orden 2 de febrero del 2004 que regula el Programa de Experiencias Profesionales para el empleo, de 13 de febrero de 2004.

- Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establece los programas para la inserción laboral de la Junta de Andalucía.

- Decreto 83/99 de Iniciativas de futuro para Jóvenes Andaluces, de 6 de abril de 1999.

- Resoluciones de Concesión del Programa de Experiencias Profesionales (Fechas según resolución).

- Orden de adecuación de diversas Ordenes de la Consejería de Empleo a la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de subvenciones, de 9 noviembre 2005.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

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

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

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

6. Obtener una orientación positiva.

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

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

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

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

## IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

## V. Direcciones y formas de acceso.

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

Para contactar con los distintos servicios del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Dirección: Acera San Idelfonso 42, (Frente Hospital Real), 18071, Granada.
- Teléfonos: Oficina de Prácticas para no titulados: (+34) 958 243 135, 958 249 939. Experiencias Profesionales para el Empleo. Prácticas para titulados: (+34) 958 240 534, 958 241 942. Orientación Laboral: (+34) 958 248 042, 958 248 044. Agencia de Colocación: (+34) 958 249 938, 958 248 383.
- Información sobre Prácticas Transnacionales y acceso a la Función Pública:
  - <http://empleo.ugr.es/publico.asp>; <http://empleo.ugr.es/transnacionales.asp>.
  - <http://empleo.ugr.es/erasmus.asp>.
  - Fax: (+34) 958 244 107.
  - Dirección de internet: <http://empleo.ugr.es/>.
  - Correo electrónico: [agencia1@ugr.es](mailto:agencia1@ugr.es).

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

1. Al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F, C que tienen su parada en los Jardines del Triunfo.

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

## I. Compromisos de calidad.

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

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

1. Que el número de empresas que firmaron convenio, para la realización de prácticas para no titulados/as, sea igual o mayor al 80% respecto al año anterior.

2. Que el número de alumnos/as no titulados que realizan prácticas sea igual o mayor al 80% respecto al año anterior.

3. Que el número de prácticas realizadas por titulados/as, sea igual o superior al 70% respecto a la anterior convocatoria.

4. Conseguir que al menos el 30% de los titulados que realicen prácticas sean contratados.

5. Programación y realización de al menos 15 actividades grupales (talleres) al año para la búsqueda de empleo.

6. Que el número de usuarios/as que son atendidos anualmente en Orientación Profesional este comprendido entre un 85-90% en comparación al año anterior.

7. Incrementar en un 25% el número de usuarios/as que inician un proceso personalizado de inserción de manera virtual (Teleorientación), respecto al año anterior.

8. Cubrir el 60% de las plazas ofertadas en el Programa Erasmus para la realización de prácticas de empresa en el extranjero.

9. Que el número de candidatos/as propuestos para cada oferta sea igual o mayor a 5, en el 90% de las ofertas gestionadas.

10. Asegurar que, al menos un 70% de las empresas, valoren positivamente los resultados de la organización de la Feria de Empleo.

11. Facilitar información al 100 % de los usuarios/as sobre prácticas transnacionales y ofertas de empleo público.

12. Tramitar las quejas recibidas en un plazo máximo de 15 días en el 80 % de los casos.

## II. Indicadores.

## II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de empresas que firmaron convenio con la Oficina de Prácticas respecto al año anterior.

2. Porcentaje de alumnos no titulados que realizan prácticas respecto al año anterior.

3. Porcentaje de prácticas realizadas por titulados /as respecto a la anterior convocatoria.

4. Porcentaje de inserción de titulados/as que realizan prácticas.

5. Número de talleres realizados anualmente.

6. Porcentaje de usuarios/as atendidos.

7. Porcentaje de usuarios/as que inician un proceso personalizado de inserción de manera virtual (teleorientación) respecto al año anterior.

8. Porcentaje de plazas cubiertas del Programa Erasmus.

9. Porcentaje de las ofertas gestionadas cuyo número de candidatos/as propuestos es igual o superior a 5.

10. Porcentaje de satisfacción de las empresas.

11. Porcentaje de usuarios/as que reciben información sobre prácticas transnacionales convocadas y ofertas de empleo público.

12. Porcentaje de quejas tramitadas en plazo establecido.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

## I. Horarios y otros datos de interés.

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

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

Horarios especiales: En verano, Semana Santa, Corpus y Navidad:

- De 9,30h a 13,30h de lunes a viernes .

Horario de atención telefónica: El horario de atención al público en información telefónica será el anterior indicado.

I.II. Otros datos de interés: Al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

- Área de Prácticas:
  - Alumnos/as.
  - Titulados/as.
- Área de Orientación Laboral.
- Área de Empleo:
  - Agencia de Colocación.
  - Feria de Empleo.
  - Información sobre Prácticas Transnacionales y acceso a la Función Pública.

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: 2000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Actividades de formación e intermediación laboral».

## ANEXO XII

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE COMEDORES UNIVERSITARIOS

##### Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por Servicio de Comedores Universitarios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, Servicio de Comedores Universitarios adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos del Servicio de Comedores Universitarios.

El Servicio de Comedores Universitarios es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Calidad Ambiental, Bienestar y Deporte en la Universidad de Granada.

##### I.II. Misión del Servicio de Comedores Universitarios.

El Servicio de Comedores Universitarios tiene como misión ofrecer servicios ordinarios de comedor a todos los sectores de la Comunidad Universitaria.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Comedores Universitarios.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Comedores Universitarios, podrán colaborar en la me-

jora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones por medio de las encuestas realizadas sobre la prestación del Servicio.
- Mediante un sistema de sugerencias de forma tal que el usuario opine sobre la totalidad de los servicios ofrecidos.

##### II. Servicios.

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

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

1. Servicio ordinario de comedor en cada uno de sus centros.
2. Servicio de comida para llevar.
3. Servicio de comidas para llevar para colectivos específicos (vegetarianos).
4. Información general a los usuarios en todo lo referente al servicio.
5. Realización de carnés de becarios de comedor (becas propias).
6. Apoyo logístico a Servicios, Centros y Departamentos de la UGR que organicen eventos con servicio de catering.
7. Servicio extraordinario de comida los sábados.

##### II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Servicio de Comedores Universitarios

##### General:

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. BOE núm. 89, viernes 13 abril 2007.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades. (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003; BOE núm. 14, de 16 de enero de 2004).
- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada (BOJA núm. 236, de 9 de diciembre de 2003).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285 de 27 de noviembre de 1992), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, 4.1.1999).
- Ley 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14.12.1999).
- Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE núm. 71, de 22.3.2007).
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía (BOJA núm. 247, Sevilla, 18 de diciembre 2007).

##### 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 febrero).
- Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y Quejas de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

- Reglamento CE núm. 852/2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios.

- R.D. 2207/1995 de 28 de diciembre, por el que se establece las normas de higiene relativas a los productos alimenticios y del R.D. 202/2000, de 11 de febrero por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Conocer los diferentes menús con la antelación suficiente.
9. Acceso a una comida equilibrada y natural.

IV. Sugerencias y quejas.

IV.I. Sugerencias y quejas.

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Comedores Universitarios, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas Para contactar con los distintos servicios de Servicio de Comedores Universitarios, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Comedor de Fuentenueva y oficina: C/ Rector Martín Ocete, s/n, 18071, Granada; Tlf.: 958 243 141.

Comedor Carlos V: Campus Universitario de Cartuja, s/n, 18071, Granada; Tlf.: 958 240 680 - 958 240 681.

Comedor Isabel la Católica: C/ Rector López Argüeta, 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](mailto: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.

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

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Servicio de Comedores Universitarios recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar mensualmente controles higiénico-sanitarios.
2. Atender al 100% de los usuarios que acudan a comer a los comedores universitarios dentro del horario establecido.
3. Tener disponible para entrega el 100% de los pedidos para llevar solicitados en plazo.
4. Realizar el 100% de los carnés de becarios en menos de tres días hábiles desde su solicitud.
5. Satisfacer al 95% de los usuarios en todos los servicios que se prestan (puntuación media superior a 4 en la encuesta de satisfacción).
6. Dar respuesta a todas las Quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Comedores Universitarios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio de Comedores Universitarios:

1. Número de controles/Número de controles realizados.
2. Número de comidas servidas al día/Número comensales en los comedores.
3. Porcentaje de comidas entregadas respecto a las solicitadas.
4. Porcentaje de carnés de becarios realizados en plazo.
5. Porcentaje de usuarios satisfechos.
6. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

## I. Horarios y otros datos de interés.

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

Horario de atención al público (administración del SCU):

- De 10,00 a 15,30 de lunes a viernes.

Horario de servicio de comida en todos los Comedores:

- De 13,00 a 15,30 de lunes a viernes.

- De 13,00 a 15,30 los sábados (comedores Fuentenueva y Isabel la Católica).

I.II. Otros datos de interés: Para tener acceso a los comedores universitarios es imprescindible pertenecer a la Comunidad Universitaria.

Son válidos como acreditación para tener acceso al SCU:

- Carné universitario.

- Tarjeta identificativa de personal de la Universidad de Granada.

- Carné de becario.

- Carné expedido por el SCU que le acredite como miembro de la unidad familiar.

- Carné del Aula de Mayores.

- Carta de pago de 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 UNEEN- 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 XIII

## UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE LA UNIDAD FUNCIONAL  
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

## Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Funcional Extensión Universitaria a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Funcional Extensión Universitaria adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos de la Unidad Funcional Extensión Universitaria.

Extensión Universitaria es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Cooperación al Desarrollo en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Unidad Funcional Extensión Universitaria.

La Unidad Funcional Extensión Universitaria tiene como misión organizar actividades de formación y difusión cultural relacionadas con las ciencias, la tecnología, los saberes sociales, las letras y las artes, desarrolladas por la Universidad de Granada, en colaboración con otras entidades públicas o privadas

que hagan progresar una cultura universitaria contemporánea, innovadora, crítica y solidaria, promoviendo la participación activa del conjunto de la Comunidad Universitaria y su entorno social.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Unidad Funcional Extensión Universitaria.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional Extensión Universitaria, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

• Encuesta de opinión acerca de la satisfacción respecto a las actividades culturales.

• Atención telefónica y en persona.

• Hojas de quejas y sugerencias disponibles en nuestras instalaciones.

• Otros canales, por ejemplo, la página web del Secretariado: <http://veucd.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:

1. Diseñar, planificar, gestionar, coordinar y ejecutar las actividades de formación y difusión cultural correspondientes a las siguientes áreas:

• Cátedra Antonio Domínguez Ortiz, Cátedra Fernando de los Ríos, Cátedra Federico García Lorca y la Cátedra Emilio García Gómez.

• Aula de Ciencia y Tecnología y Aula de Artes Escénicas.

• Seminario de Medio Ambiente y Calidad de Vida / Cátedra José Saramago y Seminario de Estudios Asiáticos.

• Grupo de Teatro de la Universidad de Granada.

2. Difundir actividades culturales.

3. Colaborar y/o coproducir ciclos, conferencias, seminarios y representaciones teatrales.

4. Incentivar la creatividad artística y colaborar con Teatros locales y otras Instituciones.

5. Conceder los Premios de la Universidad de Granada a la creación artística y científica para estudiantes universitarios en su modalidad Federico García Lorca (Cuento, Poesía y Teatro).

6. Contribuir a la formación cultural de la comunidad universitaria y otros grupos de interés.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Funcional Extensión Universitaria

## General:

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

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

• Ley 30/92 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.

• Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

• Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.

• Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Tener acceso a la promoción y tutela de la cultura.
9. Ser informados de los requisitos y condiciones para participar en las actividades promovidas por el Secretariado.
10. Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias en todas las infraestructuras culturales al servicio del usuario/a.
11. Acceder sin discriminación de sexo, raza, religión y opinión a las instalaciones y servicios del Secretariado.
12. Formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
13. Tener garantizada la confidencialidad y privacidad de los datos personales según la legislación vigente.

### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Unidad Funcional Extensión Universitaria, así como, a través de los Registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse

de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

### V. Direcciones y formas de acceso.

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

Para contactar con los distintos servicios de Extensión Universitaria, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección: Complejo Administrativo Triunfo. C/ Cuesta del Hospicio, s/n, Universidad de Granada, 18071, Granada.

Teléfono: (+34) 958 243 484; Fax: (+34) 958 290 263.

Dirección de Internet: <http://veucd.ugr.es/> Correo electrónico: [extensioncultural@ugr.es](mailto:extensioncultural@ugr.es).

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

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

Líneas: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F y C. Parada: Jardines del 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 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 entre 60 y 80 jornadas de actividades culturales.
2. Publicitar el 100% de las actividades culturales en alguno de los siguientes medios: boletines, carteles, listas de distribución, página web del Secretariado y Gabinete de Comunicación.
3. Realizar, por curso académico, al menos dos actividades en cada Cátedra/Aula/Seminario.
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, al menos, tres actividades al año en colaboración con el Teatro José Tamayo.
6. Hacer entrega 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 desde que son recepcionadas todas las obras.
7. Que, al menos, un 80% de los usuarios/as valoren las actividades culturales y formativas con un mínimo de «Bien» en los cuestionarios de satisfacción (escala: Mal, regular, bien y muy bien).

#### II. Indicadores.

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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por Extensión Universitaria se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Unidad Funcional Extensión Universitaria:

1. Número de jornadas de actividades culturales realizadas en el curso académico.
2. Porcentaje de actividades culturales publicitadas en plazo.

3. Número de actividades realizadas por cada Cátedra/Aula/Seminario en el curso académico.

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 actividades que se realizan en colaboración con el Teatro José Tamayo al año.

6. Tiempo transcurrido desde que se reciben las obras hasta la entrega de los premios.

7. Porcentaje de usuarios/as que valoran las actividades culturales y formativas con al menos un «Bien» en los cuestionarios de satisfacción.

### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

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

Horarios especiales: En verano, Semana Santa, Corpus y Navidad: De 9,30h a 13,30h de lunes a viernes.

El mes de Agosto cierra el Secretariado Horario de atención telefónica: El horario de atención al público en información telefónica será el anterior indicado.

I.II. Otros datos de interés: En la página web del Secretariado de Extensión Universitaria (<http://veucd.ugr.es>) se dispone de información actualizada de las actividades culturales.

La Cátedra Antonio Domínguez Ortiz se propone como una tribuna de reflexión historiográfica, con particular atención a los debates sobre cuestiones teóricas y metodológicas, el examen de problemáticas relevantes en ámbitos temporales y espaciales diversos y la potenciación de las relaciones entre la historia y las otras disciplinas humanísticas y ciencias sociales.

La Cátedra Fernando de los Ríos de la Universidad de Granada tiene como objetivo hacerse eco de los temas sociales, jurídicos y políticos que preocupan a la sociedad en el momento en que se plantean, sin pretensiones academicistas y sin atender a barreras disciplinares.

La Cátedra Federico García Lorca trata de representar y coordinar desde la Universidad los planteamientos literarios y culturales de mayor significación. Todo ello desde las perspectivas históricas, críticas, teóricas o de creación, tanto en el ámbito local o andaluz como en la dimensión española, europea y universal.

La Cátedra Emilio García Gómez promueve espacios de diálogo que, desde perspectivas abiertas, dinámicas y pluridisciplinarias, aporten un mayor conocimiento de la realidad del Mundo Árabe y de la diversidad de la cultura musulmana en el pasado y, especialmente, en el presente, cuando este entorno se convierte en protagonista de múltiples conflictos globales.

El Aula de Ciencia y Tecnología promueve la divulgación científica entendida como la transmisión de conocimiento científico a la ciudadanía, con el doble objeto de contribuir a la difusión de la cultura y promover en el público las ideas de que el conocimiento en sí mismo es útil y satisfactorio.

El Aula de Artes Escénicas tiene una serie de objetivos que se diversificarán en cuatro ámbitos fundamentales: Investigación: Programación de conferencias, seminarios, jornadas y congresos dedicados a la reflexión y comentario crítico documentado visualmente sobre el teatro como género en sentido amplio; Formación: Se programarán seminarios formativos, igualmente dirigidos por profesionales avalados por su experiencia, en el terreno práctico de la escritura dramática, la interpretación, la dirección y la producción teatral; Incentivación de la creatividad artística: Mediante la Convocatoria de Ayudas Teatrales de carácter anual; Colaboración: con el Teatro Alhambra o el Teatro Tamayo.

El Grupo de Teatro de la Universidad de Granada está compuesto por miembros de la Comunidad Universitaria en

sus estamentos de alumnado, profesorado y personal de administración y servicios. Su línea principal de actuación consiste en representar como grupo oficial a la Universidad de Granada en foros locales, nacionales e internacionales, aportando al panorama teatral su contribución desde la reflexión y la práctica de las artes escénicas y de sus diferentes lenguajes.

El Seminario de Medio Ambiente y Calidad de Vida constituye un foro de análisis y estudio crítico e interdisciplinar acerca de diversos temas relacionados con el medio ambiente. Se pretende que en él confluyan visiones diversas que permitan a la comunidad universitaria el debate riguroso sobre cuestiones tan candentes y aparentemente conocidas como simplificadas o malentendidas.

La Cátedra José Saramago tiene como objetivo la difusión, análisis e investigación de temas literarios con especial incidencia en la historia, cultura y literatura portuguesa y sus áreas de incidencia; Los debates e investigaciones en torno a los temas medios ambientales, cambio climático y la degradación de la naturaleza. Además de temas concernientes a la explotación del tercer mundo y a los problemas generados por los flujos migratorios desde perspectivas económicas, sociales y culturales.

El Seminario de Estudios Asiáticos tiene como propósito cubrir un espacio de conocimiento de un área geográfica de enorme importancia en el mundo actual. Su objetivo es establecer puentes entre los diferentes ámbitos académicos y sociales, que permitan destruir estereotipos falsarios y decimonónicos sobre territorios no tan lejanos en nuestros días, y dar a conocer ese inmenso continente: Su historia, literatura, filosofía, arte, medicina, derecho, economía e incluso aspectos aparentemente más cotidianos, a través de una serie de actividades investigadoras y docentes.

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 9001:2000, 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 XIV

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

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

Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el servicio adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## II. Servicios.

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

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

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

2. Emisión de certificados de la renta y certificados de retribuciones pagadas.

3. Gestión de altas, bajas y ceses en la Seguridad Social, y trámite de todos los procesos relativos a la Incapacidad Temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad, de todo el personal de la Universidad que está cotizando.

4. Emisión de certificados relativos a las cotizaciones.

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

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

#### General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatuto de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos.

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

• Resolución de 3 de diciembre de 2004, de la Universidad de Granada, por la que se publica la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios.

• Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

• 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 diciembre de Incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administración Pública.

• 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.

• 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.

• Acuerdos de Homologación del PAS de las Universidades Andaluzas, de 13 de marzo de 2003.

• 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.

• Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

• Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de Igualdad de Género en Andalucía.

#### Específica:

• Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de clases pasivas del estado.

• Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la ley sobre seguridad social de los funcionarios civiles del estado.

• Decreto 843/76, de 18 de marzo, por el que se aprueba el reglamento general del mutualismo administrativo.

• Ley 27/1994 de 29 de septiembre, de modificación de la edad de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.

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

• Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el estatuto del personal investigador en formación.

• Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Universidad de Granada. (BOJA de 28 de noviembre).

• Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008.

• Resolución de 2 de enero de 2008, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se dictan instrucciones en relación con las nóminas de los funcionarios incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, en los términos de la disposición final cuarta de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y se actualizan para el año 2008 las cuantías de las retribuciones del personal a que se refieren los correspondientes artículos de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para dicho ejercicio.

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

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

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

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

- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio.

- Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008.

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

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

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

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

- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio (BOE, 29 de noviembre de 2006).

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

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

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

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

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

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

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Solicitar certificados relativos a las retribuciones y cotizaciones.
9. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.
10. Siempre que lo considere oportuno, presentar sugerencias, quejas.

### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

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

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

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

#### IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

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

Servicio de Habilitación y Seguridad Social. Universidad de Granada. C/ Santa Lucía, núm.8 (Edificio Santa Lucía), 18071, Granada.

Teléfono: +34 958 244 059; FAX: 958 244 333.

Correo electrónico: shabili@ugr.es.

Dirección web: <http://gerencia.ugr.es/habilitacion/>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

- Dirección La Caleta: Líneas 1, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 33, C.

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

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

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

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Enviar la nómina unificada al banco los meses de enero a noviembre como máximo el día 25, y el mes de diciembre como máximo el día 18.

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

3. Elaborar las nóminas complementarias de los meses de enero a noviembre como máximo el día 20 y las del mes de diciembre como máximo el día 12.

4. Elaborar, al menos, el 95% de los certificados de retribuciones el mismo día de su solicitud.

5. Tramitar, al menos, el 85% de los partes médicos el mismo día que se recibe del usuario.

6. Asegurar que un 80% de las altas, modificaciones y bajas del usuario en la Seguridad Social se realicen el mismo día en que se recibe, del Servicio de PAS o del Servicio de PDI, el documento necesario para el trámite.

7. Elaborar, al menos, el 95% de los certificados relativos a la Seguridad Social el mismo día de su solicitud por el usuario.

8. Asegurar que, al menos, el 85% de los usuarios tengan una valoración positiva respecto a la atención personalizada que se presta en el Servicio.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Fecha de envío de la nómina unificada al banco.

2. Meses transcurridos desde que se recibe la documentación para el pago de los trienios hasta que se paga.

3. Día en el que están elaboradas las nóminas complementarias.

4. Porcentaje de certificados de retribuciones elaborados el mismo día de su solicitud.

5. Porcentaje de partes médicos tramitados el mismo día que se recibe del usuario.

6. 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.

7. Porcentaje de certificados relativos a la Seguridad Social que se elaboran al día siguiente de su solicitud por los usuarios.

8. Porcentaje de usuarios con una valoración positiva respecto a la atención personalizada que se presta en el Servicio, medida a través de la encuesta de satisfacción de usuarios.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público De lunes a viernes de 8.00 h a 15.00 h.

I.II. Otros datos de interés La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNEEN- 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 XV

#### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE MÁSTERES OFICIALES Y DOCTORADO

Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos del Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado.

El Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado en la Universidad de Granada.

### I.II. Misión del Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado.

El Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado tiene como misión gestionar los procesos administrativos y académicos relacionados con los estudios de Posgrado y Doctorado, situando estos estudios como parte de la nueva organización de las enseñanzas universitarias surgida del proceso de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior, tendiendo a la máxima calidad y excelencia.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado, 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.
- Expresando sus opiniones a través de la atención, tanto telefónica como personal, que se les presta a las personas usuarias.
- Cumplimentando las hojas de quejas y sugerencias disponibles en nuestra instalación y depositándolas en el buzón habilitado para ello.
- A través de otros canales, como la página web del Servicio: <http://www.ugr.es/local/docto/>.

### II. Servicios.

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

Al Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestionar la oferta y asignar la dotación económica de los Másteres Oficiales y Programas de Doctorado.
2. Tramitar el acceso y la preinscripción a los Másteres Oficiales, Másteres Erasmus Mundus y Doctorado.
3. Realizar la matriculación en los Másteres Oficiales y Doctorado.
4. Admisión de las Tesis Doctorales a depósito y tramitar los procesos relacionados con la defensa de las mismas.
5. Tramitación de:
  - Los expedientes de Títulos de Máster Oficial y Doctor/a.
  - La ordenación docente, actas, traslados de expediente, reconocimiento y transferencia de créditos, alteraciones de matrícula, certificados, becas, prueba de idioma, devolución de precios públicos.
  - Todas las solicitudes presentadas por los distintos Coordinadores ante el Ministerio de Ciencia e Innovación a las convocatorias para la obtención de la mención de calidad a los Programas de Doctorado y Másteres Oficiales y convocatorias de ayudas para la movilidad de profesores y estudiantes.
  - Los Premios Extraordinarios de doctorado.
  - Las propuestas de Doctor Honoris Causa.
  - Los convenios para programas de doctorado: interuniversitarios (Universidades Españolas), internacionales y cooperativos (Universidades Iberoamericanas).

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado.

#### General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.

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

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

- Ley Orgánica 3/2207, 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.

#### Específica:

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

- Real Decreto 56/2005, de 21 enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.

- 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 Postgrado.

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- Acuerdo de la comisión del distrito único universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los Másteres Oficiales regulados por Real Decreto 56/2005, de estudios oficiales de Posgrado.

- Orden ECI/2514/2007 de 13 de agosto, del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, sobre expedición de Títulos Universitarios Oficiales de Master y Doctor.

- Normas reguladoras de los estudios del tercer ciclo y del Título de Doctor por la Universidad de Granada.

- Acuerdo de 21 de junio de 2007, de la comisión del distrito único universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los Másteres Oficiales regulados por Real Decreto 56/2005, de Estudios Oficiales de Posgrado.

- Convenio de la Haya de 1961, sobre la eliminación del requisito de la legalización de documentos públicos extranjeros.

- Resoluciones de 30 de julio de 2008 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 Postgrado y de Doctorado.

- Modificaciones a la normativa de Estudios de Tercer Ciclo aprobados por el Consejo de Gobierno de 8 de mayo de 2000.

- 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.

- Regulación Doctorado Internacional, aprobada en Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el día 23 de julio de 2007.

- Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas.

- Convocatorias anuales de becas del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte para iniciar estudios universitarios y de carácter general y de movilidad para alumnado universitario y de otros estudios superiores.

- Distintos convenios firmados entre una Universidad Extranjera y la Universidad de Granada.

- Resolución de 27.3.2006, de la Secretaria de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convocan ayudas para la formación de personal investigador.

- Resolución de 25 de octubre de 2007, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convocan ayudas para becas y contratos en el marco del estatuto

del personal investigador en formación, del programa de formación de profesorado universitario.

- Normativa de becas del plan propio de la Universidad de Granada.
- Real Decreto 189/2007, de 9 de febrero, por el que se modifican determinadas disposiciones del Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los Estudios Universitarios Oficiales de Posgrado.
- Resolución anual de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convocan ayudas dirigidas a facilitar la movilidad de profesores visitantes y de estudiantes en estudios de doctorado que han obtenido la mención de calidad.
- Resolución anual de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convocan ayudas a universidades para favorecer la movilidad de profesores visitantes y de estudiantes en Masteres Oficiales.
- Normativa interna que regula la cotutela de Tesis Doctorales.
- Normativa interna de concesión del grado de Doctor Honoris Causa, aprobada en sesión de Junta de Gobierno de 18.12.1996.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, donde se regula el Suplemento Europeo al Título.
- Acuerdo de la Comisión de Doctorado en su sesión de 28 de marzo de 2007 con directrices sobre evaluación de trabajos de investigación tutelada en Masteres Oficiales.
- Decretos de la Consejería Ciencia e Innovación de la Junta de Andalucía, por el que se actualiza el catálogo de enseñanzas universitarias conducentes a la expedición por las universidades Públicas de Andalucía de Títulos Oficiales, así como la estructura de los centros que las imparten y se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para cada curso académico.
- Acuerdo de 2 de abril de 2008, de la Comisión del distrito único universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los Masteres Oficiales regulados por Real Decreto 56/2005, de Estudios Oficiales de Posgrado.

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Disponer de una información actualizada de los plazos relativos a matrícula y las posibles incidencias.
9. Facilitar los trámites a los alumnos extranjeros que se dirijan al Servicio, sin que tengan que desplazarse hasta el inicio de curso académico.
10. Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

11. 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.

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

#### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

##### IV.III. Tramitación.

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

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 Masteres Oficiales y Doctorado, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Dirección: Real de Cartuja, 36-38, 18071, Granada.
- Teléfonos: 958 241 000. Matriculas: Ext. 20204; Acceso a extranjero: Ext. 20191; Títulos: Ext. 20203; Información: Ext. 20193.
- Fax: 958 244 338.
- Dirección de internet: <http://www.ugr.es/local/docto/>.
- Correo electrónico: [doctorado@ugr.es](mailto:doctorado@ugr.es).

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

1. Al Servicio de Masteres Oficiales y Doctorado se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas núm.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F y C;  
Parada: Jardines del Triunfo.

Líneas núm.: 7, 8, C, U y F; Parada: Paseo de la Cartuja.

Línea núm.: 7 y F; Parada: Carrera de 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 el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Actualizar la oferta de los programas en la página web del Servicio, en el 80% de los casos, con un plazo máximo de dos semanas desde que se recibe la información por parte de los Coordinadores de los Programas de Doctorado y Másteres Oficiales.

2. Tramitar las solicitudes de acceso para estudiantes extranjeros, en un plazo máximo de dos meses desde que se solicita, en el 80% de los casos.

3. Tramitar la solicitud de devolución de precios públicos como máximo en tres meses, en al menos el 70% de los casos.

4. Enviar, en el 80% de los casos, la comunicación al Secretario del Tribunal de Tesis, en un plazo máximo de 10 días, tras haberle dado el visto bueno el vocal de la comisión.

5. Entregar a las personas interesadas, el título de Doctor/a o de Máster, en un plazo máximo de un 1 año desde que lo solicitan, en el 75% de los casos.

6. Entregar al Doctorando, una vez solicitado, la credencial de Doctor Europeo en el plazo máximo de 30 días, en el 70% de los casos.

7. Enviar la Resolución del traslado, desde que el alumno/a de otra universidad solicita el traslado hasta que se le comunica la resolución, en el plazo máximo de dos meses, en el 80% de los casos.

8. Enviar al Servicio de Becas, el 95% de las Becas presentadas por el alumnado, en el plazo máximo de 1 mes.

9. Enviar a firma del Rector y Secretaria General, los Diplomas de Estudios Avanzados y los Certificados de Docencia, en el 80% de los casos, en un plazo máximo de 8 días.

10. Tramitar, el 90% de las solicitudes de ayuda para la movilidad de alumnos de Doctorado con mención de calidad y Másteres Oficiales, una vez publicada la resolución definitiva en el BOE y el alumno la solicita, en el plazo máximo de 1 mes.

11. Comunicar la resolución, a partir de las credenciales enviadas desde Secretaria General, a aquellos alumnos/as que hayan obtenido el premio extraordinario en el plazo de 1 mes, en el 90% de los casos.

##### II. Indicadores.

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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado:

1. Porcentaje de actualizaciones realizadas en plazo.

2. Porcentaje de solicitudes de acceso de alumnos extranjeros que se contestan en plazo.

3. Porcentaje de devoluciones efectivas realizadas en plazo.

4. Porcentaje de comunicaciones enviadas al Secretario del Tribunal de Tesis en plazo.

5. Porcentaje de títulos de Doctor o de Máster entregados en plazo.

6. Porcentaje de credenciales de Doctor Europeo entregados en plazo.

7. Porcentaje de comunicaciones de resoluciones realizadas en plazo.

8. Porcentaje de Becas enviadas en plazo al Servicio de Becas.

9. Porcentajes de Diplomas de Estudios Avanzados y de Certificados de Docencias enviados en plazo a firma.

10. Porcentaje de solicitudes de ayudas que son tramitadas en plazo.

11. Porcentaje de comunicados de resolución emitidas en plazo.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

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

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

Horario habitual: Todo el Servicio de 9,00h a 14,00 h de lunes a viernes.

Horarios especiales: En verano, Semana Santa, Corpus y Navidad: De 9,30h a 13,30 h de lunes a viernes.

Horario de atención telefónica: El horario de atención al público en información telefónica será el anterior indicado.

I.II. Otros datos de interés: Toda la información relacionada con los Estudios de Másteres Oficiales y Programas de Doctorado esta disponible en la página web: <http://www.ugr.es/local/docto/>.

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 12 de febrero de 2009 el Servicio cuenta con el Certificado UNE-EN-ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Gestión administrativa y económica de los Másteres Oficiales y Doctorado que se ofertan, Acceso y Preinscripción a los Másteres Oficiales y Doctorado, Matricula en los Másteres Oficiales y Doctorado, Tesis Doctorales, Tramitación de Títulos, Gestión académica, Convocatorias del Ministerio de Ciencia e Innovación para la obtención de la mención de calidad a los programas de doctorado y convocatorias de ayudas de movilidad para profesores y estudiantes, Apoyo y asesoramiento a la Comisión de Doctorado, Premios Extraordinarios de doctorado, Doctor Honoris Causa, Convenios para programas interuniversitarios».

#### ANEXO XVI

#### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA

##### Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Ordenación Académica a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Ordenación Académica adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del Servicio de Ordenación Académica.

El Servicio de Ordenación Académica es un Servicio que depende de Vicerrectorado de Ordenación Académica y de Profesorado en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de Ordenación del Servicio de Ordenación Académica.

El Servicio de Ordenación Académica tiene como misión gestionar la ordenación de las enseñanzas de grado planificar la plantilla del profesorado y preparar y elaborar estadísticas y estudios correspondientes en la Universidad de Granada.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Ordenación Académica.

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

- Correo ordinario.
- Correo electrónico: vicorac@ugr.es.
- Teléfono: 958 241 000. Ext. 31214.
- Fax: 958 243 068.
- Buzón de Sugerencias.

## II. Servicios.

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

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

1. Elaborar y gestionar el Plan Anual de Ordenación Docente.
2. Tramitar y gestionar la resolución de las solicitudes de permisos y licencias, certificados de servicios docentes, cambios de área y contrataciones del profesorado universitario.
3. Elaborar estadísticas vinculadas con las ordenación académica de la Universidad de Granada.
4. Gestionar los trámites administrativos del proceso de automatización de grado a través de internet.
5. Tramitar las solicitudes del programa de Apoyo a la Docencia Práctica.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Ordenación Académica.

#### General:

<http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/index>.

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades, modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13 de abril de 2007).
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andalucía de Universidades (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre (BOJA núm. 236, de 9 de diciembre de 2003).
- 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 (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres (BOE núm. 71, de 23 de marzo de 2007).
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía (BOJA núm. 247, de 18 de diciembre de 2007).

#### Específica:

<http://academica.ugr.es/pages/normativa/normativa>.

- Planes de estudio de todas las titulaciones de Grado.
- Plan Anual de Ordenación Docente.
- Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos (Aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada de 4 de marzo de 1996, modificado por la Junta de Gobierno de 14 de abril de 2007 y la Junta de Gobierno de 5 de febrero de 2001).
- Reglamento regulador de la Libre Configuración en la Universidad de Granada (Aprobado por la Junta de Gobierno de la UGR de 4 de marzo de 1996).
- Normativa de la Planificación Docente y de la Organización de Exámenes (Aprobada por Junta de Gobierno de 30 de Junio de 1997).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de mayo de 2002 sobre criterios para la adjudicación de plazas en el proceso de automatización.
- Resolución del Rectorado de la UGR por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula del curso académico correspondiente.
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE núm. 260, de 30 de octubre de 2007).
- R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional (BOE núm. 224, de 18 de septiembre de 2003).
- Ley 12/1989 de 9 de mayo de la Función Estadística Pública (BOE núm. 112, de 11 de mayo de 1989).
- Disposición Adicional Cuarta de la Ley 4/1990, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 1990 (sobre estadísticas de cumplimiento obligatoria) (BOE núm. 156, de 30 de junio de 1990).

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o fi-

sicos disponibles en el servicio de Ordenación Académica, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

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

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

Para contactar con los distintos servicios de Ordenación Académica, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección Postal: Universidad de Granada, Hospital Real, Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada. Teléfono: 958 241 000, Ext. 31214. Fax: 958 243 068.

Correo-e: [vicorac@ugr.es](mailto:vicorac@ugr.es); Página web: <http://academica.ugr.es>.

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

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

Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, 34, F, C parada Constitución 1.

Línea U, parada Pza. San Isidro.

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

#### I. Compromisos de calidad.

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

La relación de servicios prestados por Ordenación Académica recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Poner a disposición de Centros y Departamentos, a través de la aplicación informática, el Plan Anual de Ordenación Docente en un plazo no superior a 30 días desde la aprobación por Consejo de Gobierno de la estructura de grupos y oferta de optativas.

2. Realizar el 90% de los certificados de docencia solicitados en un plazo inferior a 5 días.

3. Entregar el 90% de las estadísticas oficiales solicitadas al Servicio dentro del plazo indicado por la institución solicitante.

4. Comunicar el plazo para la retirada de la documentación presentada al 100% de los participantes en los concursos para la contratación de profesorado universitario en un plazo

máximo de dos meses desde la finalización del período de custodia de la misma.

5. Comunicar el 90% de las resoluciones de las solicitudes de infraestructura de prácticas en un plazo inferior a 5 días desde su aprobación.

#### II. Indicadores.

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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Ordenación Académica se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio de Ordenación Académica:

1. Núm. de días transcurridos desde la aprobación de la estructura de grupos y oferta de optativas en Consejo de Gobierno hasta el acceso por Centros y Departamentos a través de la aplicación informática.

2. Porcentaje de certificaciones expedidas dentro del plazo establecido.

3. Porcentaje de estadísticas entregadas dentro del plazo indicado por la Institución solicitante.

4. Núm. de días transcurridos desde la finalización del período de custodia de la documentación hasta la notificación de su retirada al interesado

5. Porcentaje de resoluciones de las solicitudes de infraestructura de prácticas comunicadas en el período especificado.

### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

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

I.I. Horarios de atención al público: De 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 XVII

#### UNIVERSIDAD DE GRANADA

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

#### Prólogo.

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

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

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

## I. Datos identificativos.

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

El Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización es un servicio que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

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

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

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

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

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio del Personal de Administración y Servicios y 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 Gabinete de Recursos Humanos: formacionpas@ugr.es, rrrhh@ugr.es.
- Correo electrónico Servicio de PAS: serviciopas@ugr.es.

## II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta Al Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestión de los procesos de selección del personal, laboral y funcionario, de administración y servicios (PAS).
2. Gestión de los procesos relacionados con la vida administrativa del (PAS):
  - a. Contratación temporal o nombramiento de personal interino.
  - b. Promoción del personal de administración y servicios.
  - c. Formación del PAS.
  - d. Aula Virtual de Formación del PAS.
  - e. Elaboración de certificaciones relativas a la vida administrativa del personal de administración y servicios.
3. Gestión y evaluación de competencias.

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

## General:

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril.
- Ley Andaluza 15/2003 de 22 de diciembre, de Universidades.
- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada.

• 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.

• Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter General.

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

• Resolución de 3 de diciembre de 2004, de la Universidad de Granada, por la que se publica la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios.

• 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.

• Reglamento del PAS. Resolución de 25 de julio de 1997.

• Acuerdos de Homologación del PAS de las Universidades Andaluzas, de 19 de marzo de 2003.

• Acuerdo sobre medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en las Universidades Públicas de Andalucía, de 10 de noviembre de 2006.

• Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, de mayo de 2007.

• 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.

• Orden APU/3416/2007, de 14 de noviembre, por la que se establecen las bases comunes que regirán los procesos selectivos para el ingreso o el acceso en cuerpos o escalas de la Administración General del Estado.

• Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

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

• Repetida.

• Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de promoción de Igualdad de Género en Andalucía.

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Presentar las sugerencias y quejas que considere oportunas ante actuaciones incorrectas por parte del personal del Servicio o relativas a los servicios prestados.
9. 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.

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

##### IV.III. Tramitación.

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

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado 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.

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

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

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

Correo electrónico: [formacionpas@ugr.es](mailto:formacionpas@ugr.es), [rrhh@ugr.es](mailto:rrhh@ugr.es).

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

- Servicio de Personal de Administración y Servicios. Universidad de Granada, C/ Santa Lucía, núm. 8, 18071, Granada, España.

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

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

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

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

1. Al Servicio del Personal de Administración y Servicios y 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](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 el Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar que el 95% de las convocatorias en los procesos de selección del PAS, se publiquen en el Servicio o, en su caso, se envíe a publicar en los Boletines Oficiales, en el plazo de dos días desde que se recibe la convocatoria firmada por la autoridad competente.

2. Garantizar que el tiempo transcurrido desde que se reciben todas las instancias para un proceso selectivo hasta que se elaboran las listas provisionales de admitidos y excluidos, sea inferior a 25 naturales días.

3. Enviar el comunicado de los trienios al Servicio de Habilitación y Seguridad Social el primer día hábil del mes siguiente a su cumplimiento.

4. Informar a las personas usuarias, en el plazo máximo de una semana, del estado de su solicitud de jubilación voluntaria o prórroga en el servicio activo.

5. Elaborar todas las certificaciones en el plazo máximo de dos días hábiles.

6. En el proceso de contratación temporal o nombramiento de interinos, elaborar los contratos o nombramientos en el plazo máximo de dos días hábiles desde que se autoriza por la Gerencia.

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

8. Gestionar administrativamente el 100% de los cursos de los planes de formación del PAS que cumplen los requisitos exigidos para su ejecución.

9. Controlar la asistencia del alumnado en todas las acciones formativas.

10. Respecto a la gestión del Aula Virtual, asegurar que el número de incidencias en la gestión del aula virtual sea inferior a dos por curso.

## 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 el Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización:

1. Porcentaje de convocatorias publicadas en el plazo de dos días hábiles desde que se recibe firmada por la autoridad competente.

2. Tiempo medio transcurrido desde que se reciben todas las instancias para un proceso selectivo, hasta su revisión y elaboración de las listas provisionales de admitidos y excluidos.

3. Tiempo medio transcurrido desde el primer día hábil del mes hasta que se envía el comunicado de los trienios al Servicio de Habilitación y Seguridad Social.

4. Tiempo medio transcurrido desde que se solicita la jubilación voluntaria o prórroga en el servicio activo hasta que se remite al usuario un oficio informativo del estado de su solicitud.

5. Tiempo medio transcurrido desde que se solicita la certificación hasta que se elabora.

6. Tiempo medio transcurrido desde que se autoriza por la Gerencia el nombramiento de interino o el contrato de sustitución hasta que se elabora.

7. Tiempo medio transcurrido desde que se reciben todas las instancias para los procesos de promoción del personal, hasta su revisión y elaboración de las listas provisionales de admitidos y excluidos.

8. Porcentaje de cursos del Plan de Formación del PAS que cumplen los requisitos exigidos para su ejecución y son gestionados administrativamente.

9. Porcentaje de acciones formativas con control de asistencias.

10. Número de incidencias por curso.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

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

#### I.1. Horarios de atención al público:

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

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

I.2. Otros datos de interés: La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del certificado UNEEN- ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. El alcance del certificado es, «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

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

Gestión de los procesos de selección del personal de administración y servicios (PAS) funcionarios y contratados laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa del PAS. Gestión de la formación del PAS. Gestión del Aula Virtual de formación del PAS. Gestión del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios. Confección, pago y justificación de nóminas unificadas y complementarias. Liquidación de impuestos. Trámite de altas, bajas y ceses en la Seguridad Social, y de los procesos relativos a la incapacidad temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad. Confección, pago, justificación y liquidación de los Seguros Sociales.

## ANEXO XVIII

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

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

##### Prólogo.

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

I.1. Datos Identificativos de Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada.

La Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada es una unidad funcional que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

I.2. Misión de la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada.

La Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada (Conserjería, Correos, Limpieza y Vigilancia) tiene como misión gestionar la correspondencia, controlar y vigilar los edificios y accesos, la limpieza de las correspondientes instalaciones, y la realización de las tareas propias de conserjería y apoyo a los servicios.

I.3. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

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

I.4. Formas de colaboración y participación con Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada.

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

- Exponer sus quejas y/o sugerencias a través de:
  - Forma presencial en sus instalaciones.
  - Escritos dirigidos a los Responsables de cada uno de los Servicios.
- Buzón de sugerencias disponible en nuestras instalaciones.
- Correo ordinario (Ver Dirección).
- Por teléfono (Ver Directorio).
- Otros medios que estimen oportuno las personas interesadas.

## 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:

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.
4. Limpieza de aquellas instalaciones en las que desempeñan su labor personal propio de la UGR.
5. Vigilancia y gestión de la seguridad general y de las zonas comunes del campus de la Universidad.
6. Asesoramiento técnico y legislativo en materia de seguridad a los responsables de Centros y edificios.
7. Coordinación y seguimiento del servicio prestado por las empresas de seguridad privadas.
8. Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario.

## II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada.

## General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Andaluza de Universidades. Ley 15/2003, de 22 de diciembre.
- Estatutos de la Universidad de Granada. Decreto 325/2003 de 25 de noviembre del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.
- Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento administrativo común. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley general de protección de datos. Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

## Específica:

- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- 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.
- 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.
- Legislación que protege a los usuarios del servicio de Correos, es la que está en vigor en la Constitución Española y en el ordenamiento del Servicio de Correos referida a la inviolabilidad y privacidad. Igualmente, asume todas las normas del Servicio Estatal de Correos para la protección de los intereses de los usuarios y la custodia que generalmente protege a los envíos.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, modificada por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre.

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Ser objeto de una atención directa y personalizada, presencial, telefónica o mediante correo electrónico.
9. Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los asuntos que le afecten.
10. Recibir servicios de calidad y presentar Quejas y sugerencias sobre el servicio prestado.

## IV. Sugerencias y quejas.

## IV.I. Sugerencias y quejas.

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

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

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

## IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la Unidad 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 Central de Servicios de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

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

## V. Direcciones y formas de acceso.

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

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

-Servicio de Conserjería:

Hospital Real: Cuesta del Hospicio, s/n; Tlf.: 958 243 060.

Email: lupeca@ugr.es, luz@ugr.es.

Edificio Santa Lucía: C/ Santa Lucía, 8. Tlf.: 958 244 300.

Email: franciscojimenez@ugr.es.

- Correos: Complejo Administrativo Triunfo, s/n, Tlf.: 958 243 062.

Email: juancar@ugr.es.

- Vigilancia: Hospital Real (Centro de control): Tlf.: 958 245 203/630 053 869.

Email: juanluishuertas@ugr.es

- Limpieza: Tlf.: 958 243060/648 193 895.

Email: hidalfer@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: Hospital Real y Complejo Administrativo Triunfo: Parada 1 de Constitución: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C, F.

Santa Lucía: Parada 3 de Gran Vía: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 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 Central de Servicios de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. A que al menos el 95% de las personas usuarias valoren con una puntuación media igual o superior a 3,5 la atención recibida por el personal de conserjería.

2. A que al menos el 95% de las personas usuarias que reciben apoyo administrativo valoren con una puntuación media igual o superior a 3,5 el servicio prestado por parte del personal de conserjería.

3. A que al menos el 95% de las personas usuarias que hacen uso de las instalaciones con medios audiovisuales valoren con una puntuación media igual o superior a 3,5 el servicio prestado por parte del Técnico Especialista del Técnico Especialista Conserjería/Medios Audiovisuales.

4. A que al menos el 95% de los usuarios de las instalaciones valoren con una puntuación media igual o superior a 3,5 las condiciones de higiene y salubridad.

5. A que el 100% de las incidencias de seguridad surgidas se gestionen en un plazo máximo de 48 horas.

6. Realizar, en un plazo máximo de 10 días hábiles, un estudio y propuesta de seguridad acorde a las necesidades del centro que lo solicite.

7. Realizar una inspección quincenal, en todos los centros que tengan servicios de vigilancia, para asegurar la calidad de los servicios que presta la empresa concesionaria del servicio de vigilancia y seguridad.

8. Distribución y entrega en los centros el 100% de la correspondencia de origen externo, en el mismo día que se recibe.

9. Entregar el 100 % del correo interno dentro de las 24 horas siguientes a su recogida.

10. Entregar el 100% de la correspondencia de los Centros de Ceuta y Melilla con el resto de los centros de la Universidad de Granada en un tiempo medio de 72 horas, (siempre y cuando las condiciones meteorológicas lo permitan).

11. Distribución del 100% de los envíos especificados como urgentes, en un tiempo medio menor de cuatro horas, dentro del horario laboral.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de usuarios que han valorado con una puntuación media igual o superior a 3,5 la atención recibida por el personal de conserjería.

2. Porcentaje de usuarios (internos) que han valorado con una puntuación media igual o superior a 3,5 el apoyo administrativo recibido por el personal de conserjería.

3. Porcentaje de usuarios que han valorado con una puntuación media igual o superior a 3,5 la atención prestada en la utilización de las dependencias con medios audiovisuales.

4. Porcentaje de usuarios que han valorado con una puntuación media igual o superior a 3,5 las condiciones de higiene y salubridad de las instalaciones.

5. Porcentaje de incidencias gestionadas en un plazo máximo de 48 horas.

6. Ratio de tiempo en la elaboración de informes.

7. Número inspecciones quincenales por centro.

8. Porcentaje de correspondencia de origen externo distribuida y entregada en plazo.

9. % de correspondencia de origen interno entregada dentro de las 24 horas siguientes a su recogida.

10. Porcentaje de correspondencia de Ceuta y Melilla entregada en plazos.

11. Porcentaje de envíos urgentes distribuidos en un tiempo medio menor a cuatro horas.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público:

Conserjería Hospital Real: De 8,00 a 21,00 horas.

Correos, Vigilancia y conserjería de Edificio Santa Lucía: 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 a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

La Unidad 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 y asesoría de seguridad a la Universidad. Servicio de Correos: Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario».