



## **ACG149/5: Aprobación de las modificaciones incorporadas en las Cartas de Servicio de la Universidad de Granada y aprobación de la suspensión temporal de un acuerdo de la Carta de Servicio de la Unidad Técnica**

---

- Aprobado en la sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 25 de noviembre de 2019

# CARTA DE SERVICIOS ACADÉMICOS AL ESTUDIANTADO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios Académicos al Estudiantado de la Universidad de Granada está dirigida al estudiantado que cursa enseñanzas conducentes a los correspondientes títulos oficiales de Grado, Master y Doctorado, así como a las cursadas para la obtención de títulos propios de Universidad de Granada. Tiene como propósito facilitar la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados.

Como consecuencia de lo anterior, 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 Universidad de Granada

La Universidad de Granada es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior universitaria.

#### I.II. Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria

Los servicios de apoyo a la comunidad universitaria de la Universidad de Granada tienen como misión contribuir al mejor desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, y de bienestar social, llevando a cabo todas las actividades que esto implica con el compromiso firme de respetar los valores establecidos en su **Política de Calidad** (<http://calidad.ugr.es/politica>).

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

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva 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. A tal efecto, se ha creado un Equipo de trabajo con representación de todos los servicios y unidades administrativas que prestan alguno de los servicios mencionados en el apartado II.I.

#### I.IV. Formas de colaboración y participación con la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Solicitud genérica a través de la Sede electrónica de la Universidad de Granada: <https://sede.ugr.es>
2. Escrito dirigido a la autoridad administrativa que corresponda en cada caso a través de alguno de los registros oficiales de la UGR.
3. Buzones de sugerencias/quejas electrónicos y físicos ubicados en los sitios web de los distintos servicios/centros/títulos, según lo descrito en el apartado IV. Sugerencias y Quejas.
4. Encuesta general de servicios – <http://calidad.ugr.es/encuesta>
5. Encuestas específicas de opinión.
6. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario, Consejo Social).
7. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de Servicios Académicos al Estudiantado

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.	Facilitar el acceso y la difusión de los recursos bibliográficos y de información para contribuir al estudio e investigación	Biblioteca Universitaria
B.	Desarrollar, proporcionar y mantener aplicaciones, servicios, bases de datos y sistemas informáticos y de comunicaciones específicos para estudiantes, como por ejemplo, la aplicación web de automatrícula	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Gestionar los procesos académicos y administrativos de los estudios de Grado	Centros Académicos
D.	Gestionar los Programas de Movilidad Nacional	Servicio de Asistencia Estudiantil
E.	Coordinar y gestionar los procedimientos de acceso y admisión a la Universidad	Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia
F.	Diseñar, desarrollar, gestionar y coordinar actividades que mejoren las posibilidades de inserción laboral	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
G.	Gestionar los Programas de Movilidad Internacional	Oficina de Relaciones Internacionales
H.	Gestionar los procesos académicos y administrativos de los estudios de Másteres Universitarios, Doctorado y Títulos propios	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Gestionar el procedimiento de tramitación y expedición de títulos universitarios oficiales, suplementos europeos al título, certificaciones sustitutorias provisional de los títulos oficiales, así como títulos propios y credenciales de homologación y equivalencias a grado de los títulos extranjeros de posgrado	Servicio de Asuntos Generales - Sección Títulos
J.	Apoyar las labores de docencia práctica, así como gestionar los equipos e instrumental técnico de laboratorio	Laboratorios
K.	Proponer y realizar líneas de acción que favorezcan la innovación, las iniciativas de emprendimiento en cualquier ámbito, y el desarrollo de actitudes y comportamientos emprendedores	UGR Emprendedora
L.	Asesorar estudiantes en técnicas de estudio, técnicas de atención y concentración y pautas para organizar y planificar su tiempo	Gabinete Psicopedagógico

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

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

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

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

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal al servicio de la Universidad de Granada, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten.
- Obtener una información administrativa real y accesible, y de manera personalizada, eficaz y rápida.
- Acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo a la legislación vigente en materia de transparencia.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento que les afecte, o que ya se encuentre en poder de la UGR.
- Comunicarse con la UGR a través de un Punto de Acceso General electrónico: <https://sede.ugr.es>
- Exigir la responsabilidad de la UGR y sus autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Exigir sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

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

Las personas usuarias deben, entre otras obligaciones:

- Cumplir con lo dispuesto en la normativa interna de la Universidad de Granada y con los acuerdos y resoluciones de sus órganos de gobierno.
- Respetar el patrimonio de la Universidad de Granada y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
- Evitar, en todo momento, cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás personas usuarias.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

## IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

### IV.I. Sugerencias y Quejas

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con 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 hacerlo a través de alguna de las siguientes vías:

- Buzones electrónicos disponibles en los respectivos sitios Web del dominio UGR.ES.
- Buzones físicos disponibles en las respectivas dependencias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada.
- A través de los registros oficiales de la Universidad de Granada.
- A través de la encuesta general y específicas de la Universidad de Granada.
- Mediante escrito dirigido al **Defensor Universitario**, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/>
- Mediante escrito dirigido a la **Inspección de Servicios** o directamente a la Rectora, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>

### IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolver la materia objeto de la solicitud, 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 cada una de las estructuras organizativas que componen los servicios de apoyo 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 a la persona interesada acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará a la persona interesada del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

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

## V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

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

Para contactar con los distintos servicios y unidades de Universidad de Granada, las personas interesadas, pueden:

- **Web UGR** - <http://www.ugr.es/>
- Utilizar el **Directorio UGR** - <http://directorio.ugr.es/> -introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de correo electrónico, los números de teléfono y de fax y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el **Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR** - <http://www.ugr.es/contacto/buscador/> / <http://www.ugr.es/personal/directorio>
- Utilizar el apartado **“Organización” de la Web UGR**: <http://www.ugr.es/>  
Escuelas: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/escuelas>  
Facultades: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/facultades>  
Departamentos: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/departamentos>  
Institutos y Centros de investigación: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/centros-de-investigacion>  
Servicios: <http://www.ugr.es/universidad/servicios>

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

A las distintas sedes de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes y metro ligero:

Campus Universitario Aynadamar: U1, N3, 4, 9, 111, 121 y metro.

Campus Universitario de Cartuja: U1, U2, U3 y 8

Campus Universitario de Fuentenueva: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 121 y metro

Campus Universitario en la zona centro de Granada: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.

Campus Universitario de Ciencias de la Salud: U3, S0, 4 y metro.

Hospital Real-Servicios Centrales: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121

Campus Universitario de Ceuta: 7 (Frontera)

Campus Universitario de Melilla: 3

Para posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

<http://www.transportesrober.com/index.htm>

<https://metropolitanoGranada.es/inicio>

### V.III. Horarios de atención al público

El horario de apertura general de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Determinados servicios dispondrán de un horario de atención al público adaptado a las necesidades específicas de su servicio:

- Biblioteca Universitaria: 08:30 a 20:30 horas.
- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
  - o Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
  - o Atención telefónica (centralita nº 36000-958241010 opc.3): 08:00 a 21:00 horas.

No obstante lo anterior, el horario de atención al público se adaptará durante el período de jornada reducida y durante los períodos vacacionales según la resolución de servicios mínimos.

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

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

A.	Realizar al menos 200 acciones formativas al año adaptadas a las distintas necesidades	Biblioteca Universitaria
B.	Garantizar la disponibilidad y operatividad de la aplicación de automatrícula el 95% del tiempo de los plazos oficiales de apertura establecidos	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Remitir al Servicio de Asuntos Generales la documentación de expedición de títulos de Grado presentada en las Secretarías de los Centros dentro de los 3 meses siguientes a la recepción de las solicitudes en el 95% de los casos	Centros Académicos
D.	Enviar un dossier informativo mediante correo electrónico al 95% del estudiantado de movilidad que viene a la Universidad de Granada en un plazo máximo de 10 días desde que su Universidad comunica al SAE sus datos	Servicio de Asistencia Estudiantil
E.	Poner a disposición de las personas interesadas la descarga de sus calificaciones, correspondientes a la Prueba de Acceso y/o Admisión a la Universidad, en el plazo máximo de 3 días desde la publicación de las mismas, en el 95% de los casos	Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia
F.1.	Publicar el 85% de las ofertas recibidas de prácticas en empresa correspondientes al Plan Propio <sup>1</sup> en la plataforma Ícaro, en un plazo máximo de 5 días	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
F.2.	Programar y realizar al menos 10 actividades grupales (talleres) al año para la búsqueda de empleo	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
F.3.	Gestionar una media anual de 800 puestos de trabajo para perfiles universitarios	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
G.	Publicar la resolución con la primera adjudicación definitiva en el plazo máximo de 60 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes en el 90% de las convocatorias	Oficina de Relaciones Internacionales
H.	Poner a disposición de las personas interesadas, los certificados académicos personales, en un plazo máximo de 10 días desde que los solicitan, en el 85% de los casos	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Remitir al Ministerio competente, el 90% de los expedientes de títulos oficiales, en un plazo medio de 18 días, desde la entrada del expediente completo en la sección de Títulos, para que el citado Ministerio le asigne Número de Registro Nacional (NRN)	Servicio de Asuntos Generales - Sección Títulos
J.	Garantizar que al menos el 95% de las peticiones de prácticas sean validadas <sup>2</sup> tras su finalización	Laboratorios
K.	Realizar al menos 10 acciones de formación por curso académico	UGR Emprendedora
L.	Garantizar un mínimo de 8 sesiones individuales al 95% del estudiantado que es atendido	Gabinete Psicopedagógico

\* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

<sup>1</sup> Plan Propio: Programa que gestiona las prácticas de estudiantes de la Universidad de Granada con empresas, entidades o instituciones, públicas o privadas, previa formalización de un convenio de colaboración

<sup>2</sup> La validación se realiza tras la preparación satisfactoria de la práctica, experimento o servicio por parte del personal docente

## II. INDICADORES

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

A.	Número de acciones formativas realizadas	Biblioteca Universitaria
B.	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la aplicación automatrícula	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Porcentaje de documentación de expedición de títulos de Grado remitidos al Servicio de Asuntos Generales en plazo	Centros Académicos
D.	Porcentaje de convocatorias de primera adjudicación definitiva publicadas en plazo	Servicio de Asistencia Estudiantil
E.	Porcentaje de calificaciones puestas a disposición de las personas interesadas en plazo	Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia
F.1.	Porcentaje de ofertas de prácticas en empresa publicadas en plazo	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
F.2.	Número de talleres realizados anualmente	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
F.3.	Media anual de puestos de trabajo gestionados	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
G.	Porcentaje de convocatorias cuya primera adjudicación se publica en plazo	Oficina de Relaciones Internacionales
H.	Porcentaje de certificados académicos puestos a disposición de los interesados en plazo	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente de los expedientes de Títulos Oficiales	Servicio de Asuntos Generales - Sección Títulos
J.	Porcentaje de peticiones de prácticas validadas	Laboratorios
K.	Número de acciones de formación por curso académico	UGR Emprendedora
L.	Porcentaje de estudiantado atendido que recibe el mínimo de sesiones	Gabinete Psicopedagógico

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.

#### I. I. Oficina virtual

Portal web para las personas usuarias, conocido también como 'Acceso identificado', con requisito de identificación digital (normalmente, usuario/clave concertada de UGR), que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como Automatrícula, Pagos UGR, Movilidad, Expediente académico, Tramitación del título...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

#### I.II. Sede electrónica

Portal web de UGR con categoría de 'sede electrónica' (y las garantías legales correspondientes) que permite a los ciudadanos y miembros de la comunidad universitaria, previa identificación digital, realizar actuaciones, solicitudes y trámites administrativos con UGR, incluido el registro telemático de documentos, las 24 horas del día, los 365 días del año.

<https://sede.ugr.es>

#### I.III. Otros servicios y recursos online

Además de los anteriores, en la UGR se pueden utilizar otros servicios y recursos online, como por ejemplo:

- CIGES: Sistema de cita previa y gestión de colas. <https://ciges.ugr.es/>
- UGR App Universidad de Granada.
- AppsUGR: repositorio de aplicaciones móviles. <http://apps.ugr.es/>
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- AccesibleUGR: Navegación accesible en los sitios web institucionales. <http://accesible.ugr.es/>
- Asistente Virtual de la UGR. <http://www.ugr.es/universidad/servicios/asistente-virtual>
- Consigna: Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño. <https://consigna.ugr.es/>
- Digibug: Repositorio Institucional. <http://digibug.ugr.es/>
- ÍCARO UGR: Portal de Gestión de Prácticas en Empresa y Empleo. <http://icaro.ual.es/ugr>
- Empleo UGR: <http://empleo.ugr.es/>
- Google Apps para Educación. <https://go.ugr.es>

## II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos proporcionados a la Universidad de Granada a través de cualquier medio o soporte serán tratados de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y con las pautas de actuación definidas por la Oficina de Protección de Datos de la Universidad de Granada en su web: [https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion\\_datos\\_](https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos_)

### II. I. Cesión de datos de carácter personal

La Universidad de Granada únicamente cederá los datos de carácter personal en su poder cuando sea necesario para el adecuado ejercicio de sus competencias, así como en las circunstancias dispuestas legalmente conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, según la información que se facilita en los distintos procesos de recogida de datos. Cualquier otra cesión de datos se realizará previa obtención del consentimiento inequívoco otorgado por la persona interesada.

### II. II. Derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición

La persona usuaria podrá ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición, a través del procedimiento habilitado en la Sede Electrónica (<https://sede.ugr.es>) o dirigiéndose por escrito a la Secretaría General de la Universidad de Granada en Avda. del Hospicio, s/n 18071 Granada (España) acompañando fotocopia del D.N.I. o documento identificativo correspondiente.

## III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

### III.I. Derecho a la información pública

El Portal de Transparencia de la Universidad de Granada, permite acceder a información en abierto de la Universidad de Granada para garantizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: <http://transparente.ugr.es>

La información disponible en el portal de transparencia se ha tipificado en 9 categorías: Información Institucional, Personal, Información Económica, Oferta y Demanda Académica, Claustro de profesores, Estudiantes, Gobierno, Rendimiento y Normativa.

### III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

Para ejercer su derecho a la información pública, las personas usuarias pueden realizar una solicitud genérica a través de la sede electrónica: <https://sede.ugr.es>, indicando en el apartado "Exposición de hechos" el texto: "Esta petición supone un ejercicio del derecho de acceso a información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno".

## IV. OTROS DATOS DE INTERÉS

La Universidad de Granada, a fecha 29 de agosto de 2017, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad**, con núm. ES082913-1, por la entidad certificadora Bureau Veritas Iberia S.L. **Alcance:** «Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades administrativas de apoyo a la Comunidad Universitaria que contribuyan al desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, de transferencia de extensión y de bienestar social de la Universidad de Granada».

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente**, con núm. ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS. **Alcance:** «Institución pública de educación superior e investigación y servicios de apoyo».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del **Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo**, con núm. ES 12/11769, por la entidad certificadora SGS. **Alcance:** «Docencia, Investigación, Administración y Servicios».

La Biblioteca de la Universidad de Granada posee el **Sello de Excelencia Europea 500+** de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, desde de noviembre de 2012.

La Universidad de Granada, en base a lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, declara la conformidad de los sistemas de información que dan soporte a sus servicios de administración electrónica con el **Esquema Nacional de Seguridad**.



# CARTA DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y DE INVESTIGACIÓN AL PDI DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios Académicos y de Investigación al Personal Docente e Investigador (PDI) está dirigida al profesorado funcionario de los cuerpos docentes, al profesorado contratado en régimen laboral, al profesorado emérito y al personal investigador, contratado y en formación y perfeccionamiento, de acuerdo con los Estatutos de la Universidad de Granada, y tiene como propósito facilitar la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados. Como consecuencia de lo anterior, 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 Universidad de Granada

La Universidad de Granada es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior universitaria.

#### I.II. Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria

Los servicios de apoyo a la comunidad universitaria de la Universidad de Granada tienen como misión contribuir al mejor desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, y de bienestar social, llevando a cabo todas las actividades que esto implica con el compromiso firme de respetar los valores establecidos en su **Política de Calidad** (<http://calidad.ugr.es/politica>).

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

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva 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. A tal efecto, se ha creado un Equipo de trabajo con representación de todos los servicios y unidades administrativas que prestan alguno de los servicios mencionados en el apartado II.I.

#### I.IV. Formas de colaboración y participación con la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Solicitud genérica a través de la Sede electrónica de la Universidad de Granada: <https://sede.ugr.es>.
2. Escrito dirigido a la autoridad administrativa que corresponda en cada caso a través de alguno de los registros oficiales de la UGR.
3. Buzones de sugerencias/quejas electrónicos y físicos ubicados en los sitios web de los distintos servicios/centros/títulos, según lo descrito en el apartado IV. Sugerencias y Quejas.
4. Encuesta general de servicios – <http://calidad.ugr.es/encuesta>.
5. Encuestas específicas de opinión.
6. A través de las representaciones del PDI en órganos colegiados de gobierno.
7. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de Servicios Académicos y de Investigación al PDI

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.	Gestionar los recursos de información necesarios para la docencia y la investigación	Biblioteca Universitaria
B.	Asesorar y atender las consultas sobre la documentación que integra el patrimonio documental para su estudio e investigación	Archivo Universitario
C.	Desarrollar, proporcionar y mantener aplicaciones, servicios, bases de datos y sistemas informáticos y de comunicaciones de apoyo a la docencia y la investigación como, por ejemplo, la gestión de aulas de informática, la disponibilidad de licencias de software, sistemas de apoyo a la docencia virtual, la supercomputación, préstamo de dispositivos electrónicos, alojamiento de servidores o la lectura óptica de marcas	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
D.	Proporcionar soporte instrumental a la investigación científica y técnica, y asesoramiento científico sobre técnicas experimentales así como participar en cursos de especialización y en la enseñanza experimental de estudios universitarios	Centro de Instrumentación Científica
E.	Promocionar, asesorar, gestionar y justificar los proyectos y otras actividades de investigación, así como gestionar el personal técnico e investigador financiado con fondos de investigación	Oficina de Proyectos e Investigación
F.	Promover y apoyar al PDI a establecer relaciones de colaboración en materia de Investigación, Desarrollo e Innovación con empresas y entidades	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
G.	Promocionar la participación en proyectos internacionales de cooperación académica y cooperación universitaria al desarrollo facilitando el asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y justificación de los proyectos	Oficina de Relaciones Internacionales y CICODE
H.	Gestionar los procesos académicos y administrativos de los estudios de másteres universitarios, doctorado y títulos propios	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Editar y publicar libros y trabajos de investigación para la difusión de la investigación y el apoyo a la docencia	Editorial Universidad de Granada
J.	Planificar y gestionar la plantilla del profesorado y su ordenación docente	Servicio de Ordenación Académica
K.	Apoyar y gestionar técnicamente la docencia práctica y los proyectos de investigación, así como los equipos e instrumental de laboratorio	Laboratorios

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

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

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

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

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal al servicio de la Universidad de Granada, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten.
- Obtener una información administrativa real y accesible, y de manera personalizada, eficaz y rápida.
- Acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo a la legislación vigente en materia de transparencia.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento que les afecte, o que ya se encuentre en poder de la UGR.

- Comunicarse con la UGR a través de un Punto de Acceso General electrónico: <https://sede.ugr.es>.
- Exigir la responsabilidad de la UGR y sus autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Exigir sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

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

Las personas usuarias deben, entre otras obligaciones:

- Cumplir con lo dispuesto en la normativa interna de la Universidad de Granada y con los acuerdos y resoluciones de sus órganos de gobierno.
- Respetar el patrimonio de la Universidad de Granada y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
- Evitar, en todo momento, cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás personas usuarias.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

## IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

### IV.I. Sugerencias y Quejas

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con 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 hacerlo a través de alguna de las siguientes vías:

- Buzones electrónicos disponibles en los respectivos sitios Web del dominio UGR.ES
- Buzones físicos disponibles en las respectivas dependencias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada.
- A través de los registros oficiales de la Universidad de Granada.
- A través de la encuesta general y específicas de la Universidad de Granada.
- Mediante escrito dirigido al **Defensor Universitario**, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/>
- Mediante escrito dirigido a la **Inspección de Servicios** o directamente a la Rectora, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>

### IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolver la materia objeto de la solicitud, 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 cada una de las estructuras organizativas que componen los servicios de apoyo 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 a la persona interesada acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará a la persona interesada del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

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

## V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

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

Para contactar con los distintos servicios y unidades de Universidad de Granada, las personas interesadas, pueden:

- **Web UGR** - <http://www.ugr.es/>
- Utilizar el **Directorio UGR** - <http://directorio.ugr.es/> -introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de email, los números de teléfono y de fax y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el **Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR** - <http://www.ugr.es/contacto/buscador/> / <http://www.ugr.es/personal/directorio>
- Utilizar el apartado **“Organización” de la Web UGR**: <http://www.ugr.es/>  
Escuelas: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/escuelas>  
Facultades: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/facultades>  
Departamentos: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/departamentos>  
Institutos y Centros de investigación: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/centros-de-investigacion>  
Servicios: <http://www.ugr.es/universidad/servicios>

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

A las distintas sedes de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes y metro ligero:

Campus Universitario Aynadamar: U1, N3, 4, 9, 111, 121 y metro.

Campus Universitario de Cartuja: U1, U2, U3 y 8

Campus Universitario de Fuentenueva: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 121 y metro

Campus Universitario en la zona centro de Granada: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.

Campus Universitario de Ciencias de la Salud: U3, S0, 4 y metro.

Hospital Real-Servicios Centrales: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121

Campus Universitario de Ceuta: 7 (Frontera)

Campus Universitario de Melilla: 3

Para posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

<http://www.transportesrober.com/index.htm>

<https://metropolitanogranada.es/inicio>

### V.III. Horarios de atención al público

El horario de apertura general de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Determinados servicios dispondrán de un horario de atención al público adaptado a las necesidades específicas de su servicio:

- Biblioteca Universitaria: 08:30 a 20:30 horas.
- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
  - o Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
  - o Atención telefónica (centralita nº 36000-958241010 opc.3): 08:00 a 21:00 horas.
- Centro de Instrumentación Científica: 08:30 a 14:30 horas
  - o 08:30 a 21:30 en régimen de autoservicio

No obstante lo anterior, el horario de atención al público se adaptará durante el período de jornada reducida y durante los períodos vacacionales según la resolución de servicios mínimos.

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

**I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

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

A.	Poner en acceso abierto en el Repositorio Institucional al menos el 85% de las tesis defendidas al año en la Universidad de Granada	Biblioteca Universitaria
B.	Suministrar el 95% de la documentación solicitada en un plazo máximo de 6 días	Archivo Universitario
C.	Garantizar que el 90% de las peticiones de instalación de software en aulas se realizan en el plazo máximo de 18 días	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
D.1.	Cumplir con el plazo comprometido de entrega de trabajos en el 90% de las Unidades Instrumentales	Centro de Instrumentación Científica
D.2.	Ofrecer como mínimo el 40% de Unidades Instrumentales en régimen de autoservicio	Centro de Instrumentación Científica
E.	Realizar anualmente al menos 5 jornadas informativas con los investigadores de la UGR	Oficina de Proyectos e Investigación
F.	Difundir el 90% de las Convocatorias de Proyectos de I+D+I Colaborativa en el plazo máximo de 5 días desde su publicación en el Boletín Oficial correspondiente	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
G.	Realizar al menos 2 jornadas de información anuales para solicitantes o participantes en proyectos internacionales	Oficina de Relaciones Internacionales y CICODE
H.1.	Tramitar los nombramientos del tribunal de tesis doctoral y la documentación para la lectura y defensa de la misma, una vez comunicada la fecha de la defensa por parte del secretario del tribunal, en el plazo máximo de 12 días en el 95% de los casos	Escuela Internacional de Posgrado
H.2.	Comunicar la aprobación de los proyectos de enseñanzas propias, por parte del órgano competente, en el plazo máximo de 15 días desde su aprobación, en el 90% de los casos	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Editar los libros y trabajos de investigación en un tiempo medio de 9 meses desde que cumplen los requisitos exigidos	Editorial Universidad de Granada
J.	Realizar el 90% de los certificados de docencia solicitados, en un plazo máximo de 5 días, desde su solicitud	Servicio de Ordenación Académica
K.	Garantizar que, al menos, el 85% del equipamiento de instrumental del laboratorio se encuentra en condiciones óptimas de uso	Laboratorios

\* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

## II. INDICADORES

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

A.	Porcentaje de tesis defendidas puestas en el Repositorio Institucional en el plazo establecido	Biblioteca Universitaria
B.	Porcentaje de documentación suministrada en plazo	Archivo Universitario
C.	Porcentaje de peticiones de instalación de software en aulas en el plazo establecido	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
D.1.	Porcentaje de trabajos entregados en plazo respecto a la fecha de compromiso	Centro de Instrumentación Científica
D.2.	Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas de autoservicio	Centro de Instrumentación Científica
E.	Número de jornadas informativas	Oficina de Proyectos e Investigación
F.	Porcentaje de Convocatorias de Proyectos de I+D+I Colaborativa difundidas en plazo	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
G.	Número de jornadas informativas	Oficina de Relaciones Internacionales y CICODE
H.1.	Porcentaje de tesis doctorales preparadas en plazo	Escuela Internacional de Posgrado
H.2.	Porcentaje de proyectos de enseñanzas propias comunicados en plazo	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Tiempo medio de edición de libros y trabajos de investigación	Editorial Universidad de Granada
J.	Porcentaje de certificados de docencia realizados en el plazo establecido	Servicio de Ordenación Académica
K.	Porcentaje de equipos e instrumental disponible	Laboratorios

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### I. I. Oficina virtual

Portal web para las personas usuarias, conocido también como 'Acceso identificado', con requisito de identificación digital (normalmente, usuario/clave concertada de UGR), que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como el Portal del investigador (eProyecta), Ordenación Docente, Adquisición software...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

#### I. II. Sede electrónica

Portal web de UGR con categoría de 'Sede electrónica' (y las garantías legales correspondientes) que permite a los ciudadanos y miembros de la comunidad universitaria, previa identificación digital, realizar actuaciones, solicitudes y trámites administrativos con UGR, incluido el registro telemático de documentos, las 24 horas del día, los 365 días del año.

<https://sede.ugr.es>

#### I. III. Otros servicios y recursos online

Además de los anteriores, en la UGR se pueden utilizar otros servicios y recursos online, como por ejemplo:

- CIGES: Sistema de cita previa y gestión de colas. <https://ciges.ugr.es/>
- UGR App Universidad de Granada.
- AppsUGR: repositorio de aplicaciones móviles. <http://apps.ugr.es/>
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- AccesibleUGR: Navegación accesible en los sitios web institucionales. <http://accesible.ugr.es/>

- Asistente Virtual de la UGR. <http://www.ugr.es/universidad/servicios/asistente-virtual>
- Documenta: Repositorio de documentos en la nube. <https://documenta.ugr.es>
- Consigna: Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño. <https://consigna.ugr.es/>
- Supercomputación: <http://alhambra.ur.es/>
- Gestión de peticiones y reserva de equipos para autoservicio del Centro de Instrumentación Científica: <http://cic.ugr.es/acceso.php>
- Digibug: Repositorio Institucional <http://digibug.ugr.es/>
- Acceso identificado para Trámites del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia: <https://investigacion.ugr.es/pages/portal/app>
- Archero: Buscador del Archivo Universitario de Granada. <http://archi.ugr.es:8080/jopac/controladorconopac?action=busquedaavanzada>
- Google Apps para Educación. <https://go.ugr.es>

## II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos proporcionados a la Universidad de Granada a través de cualquier medio o soporte serán tratados de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y con las pautas de actuación definidas por la Oficina de Protección de Datos de la Universidad de Granada en su web: [https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion\\_datos](https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos).

### II. I. Cesión de datos de carácter personal

La Universidad de Granada únicamente cederá los datos de carácter personal en su poder cuando sea necesario para el adecuado ejercicio de sus competencias, así como en las circunstancias dispuestas legalmente conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, según la información que se facilita en los distintos procesos de recogida de datos. Cualquier otra cesión de datos se realizará previa obtención del consentimiento inequívoco otorgado por la persona interesada.

### II. II. Derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición

La persona usuaria podrá ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición, a través del procedimiento habilitado en la Sede Electrónica (<https://sede.ugr.es>) o dirigiéndose por escrito a la Secretaría General de la Universidad de Granada en Avda. del Hospicio, s/n 18071 Granada (España) acompañando fotocopia del D.N.I. o documento identificativo correspondiente.

## III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

### III.I. Derecho a la información pública

El Portal de Transparencia de la Universidad de Granada, permite acceder a información en abierto de la Universidad de Granada para garantizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: <http://transparente.ugr.es>

La información disponible en el portal de transparencia se ha tipificado en 9 categorías: Información Institucional, Personal, Información Económica, Oferta y Demanda Académica, Claustro de profesores, Estudiantes, Gobierno, Rendimiento y Normativa.

### III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

Para ejercer su derecho a la información pública, las personas usuarias pueden realizar una solicitud genérica a través de la sede electrónica: <https://sede.ugr.es>, indicando en el apartado "Exposición de hechos" el texto: "Esta petición supone un ejercicio del derecho de acceso a información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno".

#### IV. OTROS DATOS DE INTERÉS

La Universidad de Granada, a fecha 29 de agosto de 2017, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad**, con núm. ES082913-I, por la entidad certificadora Bureau Veritas Iberia S.L. ***Alcance: «Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades administrativas de apoyo a la Comunidad Universitaria que contribuyan al desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, de transferencia de extensión y de bienestar social de la Universidad de Granada».***

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente**, con núm. ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS. ***Alcance: «Institución pública de educación superior e investigación y servicios de apoyo».***

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del **Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo**, con núm. ES 12/11769, por la entidad certificadora SGS. ***Alcance: «Docencia, Investigación, Administración y Servicios».***

La Biblioteca de la Universidad de Granada posee el **Sello de Excelencia Europea 500+** de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, desde de noviembre de 2012.

La Universidad de Granada, en base a lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, declara la conformidad de los sistemas de información que dan soporte a sus servicios de administración electrónica con el **Esquema Nacional de Seguridad**.

# CARTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios Institucionales de la Universidad de Granada incluye una amplia gama de estructuras destinadas a la comunidad universitaria, a las Administraciones Públicas y a la Sociedad en general, y tiene como propósito facilitar la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados.

Como consecuencia de lo anterior, 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 Universidad de Granada

La Universidad de Granada es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior universitaria.

#### I.II. Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria

Los servicios de apoyo a la comunidad universitaria de la Universidad de Granada tienen como misión contribuir al mejor desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, y de bienestar social, llevando a cabo todas las actividades que esto implica con el compromiso firme de respetar los valores establecidos en su **Política de Calidad** (<http://calidad.ugr.es/politica>)

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

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva 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. A tal efecto, se ha creado un Equipo de trabajo con representación de todos los servicios y unidades administrativas que prestan alguno de los servicios mencionados en el apartado II.I.

#### I.IV. Formas de colaboración y participación con la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Solicitud genérica a través de la Sede electrónica de la Universidad de Granada: <https://sede.ugr.es>
2. Escrito dirigido a la autoridad administrativa que corresponda en cada caso a través de alguno de los registros oficiales de la UGR.
3. Buzones de sugerencias/quejas electrónicos y físicos ubicados en los sitios web de los distintos servicios/centros/títulos, según lo descrito en el apartado IV. Sugerencias y Quejas.
4. Encuesta general de servicios – <http://calidad.ugr.es/encuesta>
5. Encuestas específicas de opinión.
6. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro o Escuela, Junta de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario).  
A través de las representaciones del PDI en órganos colegiados de gobierno.  
A través de las representaciones del PAS en órganos colegiados de gobierno.
7. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

## II. SERVICIOS

### II.1. Relación de Servicios Institucionales

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.	Gestionar las consultas recibidas y facilitar la documentación administrativa a los centros y servicios	Archivo Universitario
B.	Desarrollar, proporcionar y mantener aplicaciones, servicios, bases de datos y sistemas informáticos y de comunicaciones de ámbito institucional o para toda la comunidad universitaria, como, por ejemplo, la conectividad interna y con Internet, el servicio WIFI, el de correo electrónico, videoconferencias, seguridad informática, administración electrónica, aplicaciones específicas de gobierno, identidad digital o la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI)	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Contribuir a la mejora y difusión de la imagen de la Universidad de Granada y al fortalecimiento de las relaciones de la institución con la propia Comunidad Universitaria y su entorno social	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Apoyar técnica y administrativamente la actividad institucional de la Rectora	Gabinete de la Rectora
E.	Planificar, organizar, ejecutar y controlar actos institucionales	Gabinete de Protocolo y Relaciones Institucionales
F.	Planificar y organizar sesiones del Pleno y Comisiones, así como emitir y comunicar los acuerdos y actas	Secretaría del Consejo Social
G.	Prestar asistencia técnica y administrativa al Secretario/o General, al Consejo de Gobierno y al Claustro Universitario, así como organizar los procesos electorales, gestionar los convenios de colaboración, tramitar los nombramientos y ceses y publicar la normativa universitaria en la web de la secretaria general	Área Administrativa de Secretaría General
H.	Recepcionar y entregar la correspondencia a las personas usuarias	Correo UGR y Conserjerías
I.	Proporcionar seguridad, control y vigilancia al patrimonio y comunidad universitaria a través de los diferentes mecanismos tanto de personal humano como de sistemas físicos y electrónicos, así como servir de enlace entre la Universidad y las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado	Seguridad UGR
J.	Realizar la apertura y cierre de centros así como detectar las anomalías en el funcionamiento del centro	Conserjerías
K.	Gestionar las obras, suministro del equipamiento, conservación de jardines y mantenimiento de su infraestructura	Unidad Técnica
L.	Registrar y dejar constancia oficial del ingreso y expedición de documentos	Servicio de Asuntos Generales - Registro General
M.	Diseñar y desarrollar sistemas de evaluación, información y datos relacionados con la actividad universitaria	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva
N.	Controlar y gestionar todos los aspectos ambientales derivados de las actividades docentes, de investigación y de servicios para crear entornos de trabajo respetuosos con el medio ambiente	Unidad de Calidad Ambiental
O.	Asesorar e informar en materia de seguridad y salud laboral a los órganos de gobierno, así como a Servicios y Comisiones	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
P.	Asesorar a los Órganos de Gobierno, Centros y Departamentos en materia de Protección Radiológica	Servicio de Protección Radiológica
Q.	Asesorar, informar y realizar propuestas de resolución en aspectos legales a los órganos de gobierno, así como colaborar en el ámbito jurisdiccional a requerimiento de los órganos judiciales	Servicios Jurídicos
R.	Controlar y asesorar sobre la correcta utilización y destino de los recursos económicos-financieros y patrimoniales así como proponer recomendaciones para la mejora de la transparencia, eficacia, eficiencia y economía en la gestión de los mismos	Oficina de Control Interno

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada**

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

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

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

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal al servicio de la Universidad de Granada, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten.
- Obtener una información administrativa real y accesible, y de manera personalizada, eficaz y rápida.
- Acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo a la legislación vigente en materia de transparencia.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento que les afecte, o que ya se encuentre en poder de la UGR.
- Comunicarse con la UGR a través de un Punto de Acceso General electrónico: <https://sede.ugr.es>
- Exigir la responsabilidad de la UGR y sus autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Exigir sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

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

Las personas usuarias deben, entre otras obligaciones:

- Cumplir con lo dispuesto en la normativa interna de la Universidad de Granada y con los acuerdos y resoluciones de sus órganos de gobierno.
- Respetar el patrimonio de la Universidad de Granada y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
- Evitar, en todo momento, cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás personas usuarias.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con 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 hacerlo a través de alguna de las siguientes vías:

- Buzones electrónicos disponibles en los respectivos sitios Web del dominio UGR.ES.
- Buzones físicos disponibles en las respectivas dependencias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada.
- A través de los registros oficiales de la Universidad de Granada.
- A través de la encuesta general y específicas de la Universidad de Granada.
- Mediante escrito dirigido al **Defensor Universitario**, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/>
- Mediante escrito dirigido a la **Inspección de Servicios** o directamente a la Rectora, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>

#### IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla materia objeto de la solicitud, 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 cada una de las estructuras organizativas que componen los servicios de apoyo 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 a la persona interesada acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará a la persona interesada del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

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

### V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

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

Para contactar con los distintos servicios y unidades de Universidad de Granada, las personas interesadas, pueden:

- **Web UGR** - <http://www.ugr.es/>
- Utilizar el **Directorio UGR** - <http://directorio.ugr.es/> -introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de email, los números de teléfono y de fax y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el **Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR** - <http://www.ugr.es/contacto/buscador/> / <http://www.ugr.es/personal/directorio>
- Utilizar el apartado **“Organización” de la Web UGR:** <http://www.ugr.es/>  
Escuelas: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/escuelas>  
Facultades: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/facultades>  
Departamentos: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/departamentos>  
Institutos y Centros de investigación: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/centros-de-investigacion>  
Servicios: <http://www.ugr.es/universidad/servicios>

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

A las distintas sedes de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes y metro ligero:

Campus Universitario Aynadamar: U1, N3, 4, 9, III, I21 y metro.

Campus Universitario de Cartuja: U1, U2, U3 y 8

Campus Universitario de Fuentenueva: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, II, 21, 25, 33, III, I21 y metro

Campus Universitario en la zona centro de Granada: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.

Campus Universitario de Ciencias de la Salud: U3, S0, 4 y metro.

Hospital Real-Servicios Centrales: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, II, III y I21

Campus Universitario de Ceuta: 7 (Frontera)

Campus Universitario de Melilla: 3

Para posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

<http://www.transportesrober.com/index.htm>

<https://metropolitanogranada.es/inicio>

#### V.III. Horarios de atención al público

El horario de apertura general de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Determinados servicios dispondrán de un horario de atención al público adaptado a las necesidades específicas de su servicio:

- CSIRC:
  - o Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
  - o Atención telefónica (centralita nº 36000-958241010 opc.3): 08:00 a 21:00 horas.
- Servicio de correos: 8:30 a 14:00 horas
- Seguridad UGR: Atención telefónica 24h (958249393 – 958242011)

No obstante lo anterior, el horario de atención al público se adaptará durante el período de jornada reducida y durante los períodos vacacionales según la resolución de servicios mínimos.

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

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

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

A.	Suministrar el 95% de la documentación solicitada en un plazo máximo de 6 días	Archivo Universitario
B.	Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet el 99% del tiempo	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Elaborar, difundir y publicar el 90 % de las publicaciones, soportes institucionales y notas de prensa en los plazos acordados	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Dar respuesta al menos al 80% de las invitaciones a los actos que la Rectora recibe a través del Gabinete	Gabinete de la Rectora
E.	Organizar el 97% de actos del año académico sin incidencias achacables al Gabinete	Gabinete de Protocolo y relaciones institucionales
F.	Organizar y asesorar logística y técnicamente las sesiones del Pleno y Comisiones sin incidencias relevantes atribuibles a la Secretaría	Secretaría del Consejo Social
G.	Publicar en la web de la Secretaría General el 90% de los acuerdos del Consejo de Gobierno y Claustro Universitario en el plazo máximo de 3 días desde que se reciben en la Secretaría General	Área Administrativa de Secretaría General
H.	Entregar en el plazo de 1 día el 95% de la correspondencia de origen interno y externo	Correo UGR
I.	Gestionar el 95% de las incidencias de seguridad en un plazo máximo de 12 horas	Seguridad UGR
J.	Iniciar los trámites para resolver el 95% de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los espacios y recursos en el plazo de 1 día	Conserjerías
K.1.	Cumplir en un 90% el plazo, consensuado entre el Arquitecto Técnico y la Oficina de Infraestructura y Patrimonio, de entrega de Informes y/o Memorias Valoradas	Unidad Técnica
K.2.	Emitir un informe y/o presupuesto para responder al 95% de las solicitudes de trabajos extraordinarios del área de Jardines procedentes de la Oficina de Infraestructura y Patrimonio, Centros y/o Facultades en un plazo máximo de 3 semanas desde su recepción	Unidad Técnica
K.3.	Responder en un 85% las solicitudes de mantenimiento recibidas a través de cualquier vía en la que quede constancia, en un plazo de 7 días desde la recepción de la solicitud	Unidad Técnica
K.4.	Entregar el 90% de Informes de Prescripciones Técnicas/ Informe en el plazo acordado <sup>1</sup>	Unidad Técnica
L.	Registrar de entrada/salida el 95% de la documentación recibida en el mismo día de su recepción	Servicio de Asuntos Generales - Registro

		General
M.	Poner a disposición del 100% de las personas responsables de los servicios de la UGR una lista de comprobación de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad con una antelación mínima de 1 mes al comienzo de las Auditorías Internas	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva
N.	Informar, en el 100% de los casos, con al menos 3 semanas de antelación la fecha de la siguiente recogida de residuos peligrosos químicos a los responsables de centros y servicios	Unidad de Calidad Ambiental
O.	Responder y elaborar al menos el 95 % de los informes requeridos antes de 30 días	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
P.	Responder y elaborar al menos el 95 % de los informes requeridos antes de 30 días	Servicio de Protección Radiológica
Q.	Emitir el 90% de los informes de asesoramiento jurídico, a instancias de los órganos generales de gobierno, en un plazo máximo de 30 días	Servicios Jurídicos
R.	Fiscalizar el 90% de los justificantes de gasto en un plazo máximo de 5 días	Oficina de Control Interno

\* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

<sup>1</sup> Compromiso suspendido temporalmente por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 25/11/2019.

## II. INDICADORES

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

A.	Porcentaje de documentación suministrada en plazo	Archivo Universitario
B.	Porcentaje de tiempo con conectividad a internet	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Porcentaje de publicaciones, soportes institucionales y notas de prensa elaboradas, difundidas y publicadas en plazo	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Porcentaje de invitaciones contestadas	Gabinete de la Rectora
E.	Porcentaje de actos sin incidencias achacables al Gabinete	Gabinete de Protocolo y relaciones institucionales
F.	Número de incidencias detectadas	Secretaría del Consejo Social
G.	Porcentaje de acuerdos del Consejo de Gobierno y Claustro Universitario publicados en plazo	Area Administrativa de Secretaría General
H.	Porcentaje de correspondencia entregada en plazo	Correo UGR
I.	Porcentaje de incidencias de seguridad gestionadas en plazo	Seguridad UGR
J.	Porcentaje de incidencias que han iniciado el trámite para su resolución en plazo	Conserjerías
K.1.	Porcentaje de entrega de informes y/o memorias valoradas en plazo	Unidad Técnica
K.2.	Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidas	Unidad Técnica
K.3.	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento respondidas en plazo	Unidad Técnica
K.4.	Porcentaje de informes entregados en plazo	Unidad Técnica
L.	Porcentaje de documentación registrada en plazo	Servicio de Asuntos Generales - Registro General
M.	Porcentaje de listas de comprobación de requisitos del sistema de gestión de calidad puestas a disposición en plazo	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva
N.	Porcentaje de comunicaciones a responsables de centros y servicios realizadas en plazo	Unidad de Calidad Ambiental
O.	Porcentaje de informes elaborados en plazo	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
P.	Porcentaje de informes elaborados en plazo	Servicio de Protección Radiológica
Q.	Porcentaje de informes emitidos en plazo	Servicios Jurídicos
R.	Porcentaje de justificantes de gasto fiscalizados en plazo	Oficina de Control Interno

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### I. I. Oficina virtual

Portal web para las personas usuarias, conocido también como 'Acceso identificado', con requisito de identificación digital (normalmente, usuario/clave concertada de UGR), que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como elecciones, solicitud de cuenta personal de correo electrónico, calendario académico, convenios, Propuestas e informes...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

#### I.II. Sede electrónica

Portal web de UGR con categoría de 'Sede electrónica' (y las garantías legales correspondientes) que permite a los ciudadanos y miembros de la comunidad universidad, previa identificación digital, realizar actuaciones, solicitudes y trámites administrativos con UGR, incluido el registro telemático de documentos, las 24 horas del día, los 365 días del año.

<https://sede.ugr.es>

#### I.III. Otros servicios y recursos online

Además de los anteriores, en la UGR se pueden utilizar otros servicios y recursos online, como por ejemplo:

- CIGES: Sistema de cita previa y gestión de colas. <https://ciges.ugr.es/>
- UGR App Universidad de Granada
- AppsUGR: repositorio de aplicaciones móviles. <http://apps.ugr.es/>
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- AccesibleUGR: Navegación accesible en los sitios web institucionales. <http://accesible.ugr.es/>
- Asistente Virtual de la UGR. <http://www.ugr.es/universidad/servicios/asistente-virtual>
- Documenta: Repositorio de documentos en la nube. <https://documenta.ugr.es>
- Consigna: Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño. <https://consigna.ugr.es/>
- Foro de descentralización del registro. <http://forpas2.ugr.es/aula/login/index.php>
- Archero: Buscador del Archivo Universitario de Granada.  
<http://archi.ugr.es:8080/jopac/controladorconopac?action=busquedaavanzada>
- Google Apps para Educación. <https://go.ugr.es>

## II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos proporcionados a la Universidad de Granada a través de cualquier medio o soporte serán tratados de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y con las pautas de actuación definidas por la Oficina de Protección de Datos de la Universidad de Granada en su web:

[https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion\\_datos](https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos)

#### II. I. Cesión de datos de carácter personal

La Universidad de Granada únicamente cederá los datos de carácter personal en su poder cuando sea necesario para el adecuado ejercicio de sus competencias, así como en las circunstancias dispuestas legalmente conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, según la información que se facilita en los distintos procesos de recogida de datos. Cualquier otra cesión de datos se realizará previa obtención del consentimiento inequívoco otorgado por la persona interesada.

#### II. II. Derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición

La persona usuaria podrá ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición, a través del procedimiento habilitado en la Sede Electrónica (<https://sede.ugr.es>) o dirigiéndose por escrito a la Secretaría General de la Universidad de Granada en Avda. del Hospicio, s/n 18071 Granada (España) acompañando fotocopia del D.N.I. o documento identificativo correspondiente.

### III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

#### III.I. Derecho a la información pública

El Portal de Transparencia de la Universidad de Granada, permite acceder a información en abierto de la Universidad de Granada para garantizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: <http://transparente.ugr.es>

La información disponible en el portal de transparencia se ha tipificado en 9 categorías: Información Institucional, Personal, Información Económica, Oferta y Demanda Académica, Claustro de profesores, Estudiantes, Gobierno, Rendimiento y Normativa.

#### III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

Para ejercer su derecho a la información pública, las personas usuarias pueden realizar una solicitud genérica a través de la sede electrónica: <https://sede.ugr.es>, indicando en el apartado "Exposición de hechos" el texto: "Esta petición supone un ejercicio del derecho de acceso a información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno".

### IV. OTROS DATOS DE INTERÉS

La Universidad de Granada, a fecha 29 de agosto de 2017, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad**, con núm. ES082913-1, por la entidad certificadora Bureau Veritas Iberia S.L. **Alcance: «Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades administrativas de apoyo a la Comunidad Universitaria que contribuyan al desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, de transferencia de extensión y de bienestar social de la Universidad de Granada».**

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente**, con núm. ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS. **Alcance: «Institución pública de educación superior e investigación y servicios de apoyo».**

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del **Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo**, con núm. ES 12/11769, por la entidad certificadora SGS. **Alcance: «Docencia, Investigación, Administración y Servicios».**

La Biblioteca de la Universidad de Granada posee el **Sello de Excelencia Europea 500+** de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, desde de noviembre de 2012.

La Universidad de Granada, en base a lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, declara la conformidad de los sistemas de información que dan soporte a sus servicios de administración electrónica con el **Esquema Nacional de Seguridad**.

# CARTA DE SERVICIOS INTERNOS AL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios Internos al Personal de la Universidad de Granada va dirigida tanto al Personal de Administración y Servicios (PAS) como al Personal Docente e Investigador (PDI) y tiene como propósito facilitar la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados.

Como consecuencia de lo anterior, 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 Universidad de Granada

La Universidad de Granada es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior universitaria.

#### I.II. Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria

Los servicios de apoyo a la comunidad universitaria de la Universidad de Granada tienen como misión contribuir al mejor desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, y de bienestar social, llevando a cabo todas las actividades que esto implica con el compromiso firme de respetar los valores establecidos en su **Política de Calidad** (<http://calidad.ugr.es/política>)

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

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva 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. A tal efecto, se ha creado un Equipo de trabajo con representación de todos los servicios y unidades administrativas que prestan alguno de los servicios mencionados en el apartado II.I.

#### I.IV. Formas de colaboración y participación con la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Solicitud genérica a través de la Sede electrónica de la Universidad de Granada: <https://sede.ugr.es>
2. Escrito dirigido a la autoridad administrativa que corresponda en cada caso a través de alguno de los registros oficiales de la UGR.
3. Buzones de sugerencias/quejas electrónicos y físicos ubicados en los sitios web de los distintos servicios/centros/títulos, según lo descrito en el apartado IV. Sugerencias y Quejas.
4. Encuesta general de servicios – <http://calidad.ugr.es/encuesta>
5. Encuestas específicas de opinión.
6. A través de las representaciones del PAS en órganos colegiados de gobierno.
7. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de Servicios Internos al Personal

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.	Desarrollar, proporcionar y mantener aplicaciones, servicios, bases de datos y sistemas informáticos y de comunicaciones para facilitar la gestión universitaria como, por ejemplo, aplicaciones específicas de gestión, recursos dedicados a los puestos de administración, alojamiento web o servicios telefónicos	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
B.	Gestionar y tramitar la contratación de obras, suministros y servicios y la gestión patrimonial	Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial
C.	Gestionar la actividad contable y presupuestaria, elaborar los estados financieros y contables, las cuentas anuales, el presupuesto, así como la gestión de impuestos	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
D.	Gestionar los pagos e ingresos en las cuentas de la UGR	Servicio de Gestión Económico - Financiero
E.	Tramitar los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal	Servicio de Personal de Administración y Servicios / Servicio de Personal Docente e Investigador
F.	Elaborar y pagar las nóminas del personal que perciba algún tipo de retribución por la Universidad de Granada y gestionar las obligaciones de esta con la Seguridad Social	Servicio de Habilitación y Seguridad Social
G.	Gestionar los procesos relacionados con los puestos de trabajo y los procesos de formación, evaluación y desarrollo del PAS que los desempeña	Gabinete de Recursos Humanos y Organización
H.	Realizar la gestión administrativa de los institutos universitarios y centros de investigación	Institutos Universitarios y Centros de Investigación
I.	Dotar a los Servicios adscritos a Servicios Centrales de material de oficina, informático y telefonía, mobiliario, gastos de correo, mantenimiento de edificios, así como cualquier otro material o servicio necesario para su funcionamiento y mantenimiento	Administración de Servicios Centrales
J.	Diseñar y organizar sistemas de evaluación docente y actividades de formación e innovación docente	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

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

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

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

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

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal al servicio de la Universidad de Granada, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten.
- Obtener una información administrativa real y accesible, y de manera personalizada, eficaz y rápida.
- Acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo a la legislación vigente en materia de transparencia.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento que les afecte, o que ya se encuentre en poder de la UGR.
- Comunicarse con la UGR a través de un Punto de Acceso General electrónico: <https://sede.ugr.es>
- Exigir la responsabilidad de la UGR y sus autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Exigir sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

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

Las personas usuarias deben, entre otras obligaciones:

- Cumplir con lo dispuesto en la normativa interna de la Universidad de Granada y con los acuerdos y resoluciones de sus órganos de gobierno.
- Respetar el patrimonio de la Universidad de Granada y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
- Evitar, en todo momento, cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás personas usuarias.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

## IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

### IV.I. Sugerencias y Quejas

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con 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 hacerlo a través de alguna de las siguientes vías:

- Buzones electrónicos disponibles en los respectivos sitios Web del dominio UGR.ES.
- Buzones físicos disponibles en las respectivas dependencias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada.
- A través de los registros oficiales de la Universidad de Granada.
- A través de la encuesta general y específicas de la Universidad de Granada.
- Mediante escrito dirigido al **Defensor Universitario**, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/>
- Mediante escrito dirigido a la **Inspección de Servicios** o directamente a la Rectora, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>

### IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla materia objeto de la solicitud, 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 cada una de las estructuras organizativas que componen los servicios de apoyo 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 a la persona interesada acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará a la persona interesada del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

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

## V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

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

Para contactar con los distintos servicios y unidades de Universidad de Granada, las personas interesadas, pueden:

- **Web UGR** - <http://www.ugr.es/>
- Utilizar el **Directorio UGR** - <http://directorio.ugr.es/> -introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de email, los números de teléfono y de fax y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el **Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR** - <http://www.ugr.es/contacto/buscador/> / <http://www.ugr.es/personal/directorio>
- Utilizar el apartado **“Organización” de la Web UGR**: <http://www.ugr.es/>  
Escuelas: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/escuelas>  
Facultades: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/facultades>  
Departamentos: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/departamentos>  
Institutos y Centros de investigación: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/centros-de-investigacion>  
Servicios: <http://www.ugr.es/universidad/servicios>

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

A las distintas sedes de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes y metro ligero:

Campus Universitario Aynadamar: U1, N3, 4, 9, III, I21 y metro.

Campus Universitario de Cartuja: U1, U2, U3 y 8

Campus Universitario de Fuentenueva: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, III, I21 y metro

Campus Universitario en la zona centro de Granada: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.

Campus Universitario de Ciencias de la Salud: U3, S0, 4 y metro.

Hospital Real-Servicios Centrales: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, III y I21

Campus Universitario de Ceuta: 7 (Frontera)

Campus Universitario de Melilla: 3

Para posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

<http://www.transportesrober.com/index.htm>

<https://metropolitanoGranada.es/inicio>

### V.III. Horarios de atención al público

El horario de apertura general de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Determinados servicios dispondrán de un horario de atención al público adaptado a las necesidades específicas de su servicio:

- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
  - o Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
  - o Atención telefónica (centralita nº 36000-958241010 opc.3): 08:00 a 21:00 horas.

No obstante lo anterior, el horario de atención al público se adaptará durante el período de jornada reducida y durante los períodos vacacionales según la resolución de servicios mínimos.

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

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

A.	Resolver las incidencias (hardware y software) recibidas de los equipos informáticos de administración en una media de 1 día o inferior	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
B.	Tramitar el 90% de los expedientes de contratación para que entren en fase de iniciación en un plazo máximo de 50 días desde la recepción de la ficha de solicitud de inicio del expediente	Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial
C.	Tramitar el 90% de las solicitudes de retenciones de crédito de expedientes de contratación con saldo suficiente, antes de 5 días desde la entrada en el servicio	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
D.	Escanear y poner a disposición de otras unidades administrativas en un repositorio documental el 95% de las propuestas de pago tramitadas y cargadas en la entidad bancaria correspondiente	Servicio de Gestión Económico - Financiero
E.1	Garantizar que en el 95% de los procesos selectivos de promoción interna y concurso de méritos las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en el plazo máximo de 20 días contados desde la fecha de entrada en el Servicio de todas las solicitudes	Servicio de Personal de Administración y Servicios
E.2	Comunicar mediante correo electrónico a las personas interesadas, al menos el 90% de los nombramientos de profesorado funcionario de los cuerpos docentes publicados en el BOE, en el plazo de 5 días desde la fecha de publicación en el BOE	Servicio de Personal Docente e Investigador
F.1	Garantizar que el 100% de las órdenes de pago de las nóminas sean comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes <sup>1</sup>	Servicio de Habilitación y Seguridad Social
F.2	Realizar el 90% de las altas, modificaciones y/o bajas de las personas usuarias en la seguridad social en los dos días siguientes al que se recibe el documento necesario para el trámite	Servicio de Habilitación y Seguridad Social
G.	Garantizar que la expedición de los certificados del 95% de las acciones formativas que lo tengan previsto se realizará en el plazo de 5 días desde que tiene entrada en el Gabinete el acta final del curso	Gabinete de Recursos Humanos y Organización
H.	Tramitar al menos el 90% de las indemnizaciones por razón del servicio en un plazo no superior a 10 días desde la fecha en que éstas cumplen con los requisitos para su tramitación (excepto en periodo de cierre y apertura del ejercicio económico)	Institutos Universitarios y Centros de Investigación
I.	Dar respuesta al 90 % de las peticiones formuladas a través de correo electrónico en un plazo máximo de 2 días desde la conformidad del pedido	Administración de Servicios Centrales
J.	Publicar el 90% de los listados de personas admitidas, suplentes y excluidas en los cursos de formación del profesorado universitario, en un plazo máximo de 5 días desde la finalización del plazo de solicitud	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

\* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

<sup>1</sup>Si dicho día no es laborable, se realizará, como máximo en el último día hábil anterior a esa fecha.

Siempre que la documentación necesaria se haya recibido antes del día 15 de cada mes, salvo en los meses de agosto y diciembre

## II. INDICADORES

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

A.	Tiempo medio de resolución de incidencias	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
B.	Porcentaje de expedientes de contratación entrados en fase de iniciación en plazo	Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial
C.	Porcentaje de solicitudes de retenciones de crédito tramitadas en plazo	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
D.	Porcentaje de propuestas de pago puestas a disposición de otras unidades administrativas tras su tramitación	Servicio de Gestión Económico - Financiero
E.1	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos en promoción interna y concurso de méritos elaboradas en plazo	Servicio de Personal de Administración y Servicios
E.2	Porcentaje de comunicaciones de nombramientos de profesorado funcionario a los interesados en plazo	Servicio de Personal Docente e Investigador
F.1	Porcentaje de órdenes de pago de nóminas comunicadas en plazo	Servicio de Habilitación y Seguridad Social
F.2	Porcentaje de altas, modificaciones y/o bajas del usuario en la seguridad social que se realizan en los dos días siguientes al que se recibe el documento necesario para el trámite	Servicio de Habilitación y Seguridad Social
G.	Porcentaje de acciones formativas de las que se expide certificado en plazo	Gabinete de Recursos Humanos y Organización
H.	Porcentaje de indemnizaciones por razón de servicio tramitadas en plazo	Institutos Universitarios y Centros de Investigación
I.	Porcentaje de peticiones realizadas por correo electrónico respondidas en plazo	Administración de Servicios Centrales
J.	Porcentaje de listados de personas admitidas, suplentes y excluidas en los cursos de formación en plazo	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### I. I. Oficina virtual

Portal web para las personas usuarias, conocido también como 'Acceso identificado', con requisito de identificación digital (normalmente, usuario/clave concertada de UGR), que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como consulta de nómina, datos personales y administrativos, formación del PAS, incidencias y peticiones (CSIRC), otorgaweb, formación del PDI...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

#### I. II. Sede electrónica

Portal web de UGR con categoría de 'Sede electrónica' (y las garantías legales correspondientes) que permite a los ciudadanos y miembros de la comunidad universidad, previa identificación digital, realizar actuaciones, solicitudes y trámites administrativos con UGR, incluido el registro telemático de documentos, las 24 horas del día, los 365 días del año.

<https://sede.ugr.es>

#### I. III. Otros servicios y recursos online

Además de los anteriores, en la UGR se pueden utilizar otros servicios y recursos online, como por ejemplo:

- CIGES: Sistema de cita previa y gestión de colas. <https://ciges.ugr.es/>

- UGR App Universidad de Granada
- AppsUGR: repositorio de aplicaciones móviles. <http://apps.ugr.es/>
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- AccesibleUGR: Navegación accesible en los sitios web institucionales. <http://accesible.ugr.es/>
- Asistente Virtual de la UGR. <http://www.ugr.es/universidad/servicios/asistente-virtual>
- Google Apps para Educación. <https://go.ugr.es>
- Documenta: Repositorio de documentos en la nube. <https://documenta.ugr.es>
- Consigna: Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño. <https://consigna.ugr.es/>

## **II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

Los datos proporcionados a la Universidad de Granada a través de cualquier medio o soporte serán tratados de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y con las pautas de actuación definidas por la Oficina de Protección de Datos de la Universidad de Granada en su web: [https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion\\_datos](https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos)

### **II. I. Cesión de datos de carácter personal**

La Universidad de Granada únicamente cederá los datos de carácter personal en su poder cuando sea necesario para el adecuado ejercicio de sus competencias, así como en las circunstancias dispuestas legalmente conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, según la información que se facilita en los distintos procesos de recogida de datos. Cualquier otra cesión de datos se realizará previa obtención del consentimiento inequívoco otorgado por la persona interesada.

### **II. II. Derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición**

La persona usuaria podrá ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición, a través del procedimiento habilitado en la Sede Electrónica (<https://sede.ugr.es>) o dirigiéndose por escrito a la Secretaría General de la Universidad de Granada en Avda. del Hospicio, s/n 18071 Granada (España) acompañando fotocopia del D.N.I. o documento identificativo correspondiente.

## **III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS**

### **III.I. Derecho a la información pública**

El Portal de Transparencia de la Universidad de Granada, permite acceder a información en abierto de la Universidad de Granada para garantizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno <http://transparente.ugr.es>

La información disponible en el portal de transparencia se ha tipificado en 9 categorías: Información Institucional, Personal, Información Económica, Oferta y Demanda Académica, Claustro de profesores, Estudiantes, Gobierno, Rendimiento y Normativa.

### **III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública**

Para ejercer su derecho a la información pública, las personas usuarias pueden realizar una solicitud genérica a través de la sede electrónica: <https://sede.ugr.es>, indicando en el apartado "Exposición de hechos" el texto: "Esta petición supone un ejercicio del derecho de acceso a información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno".

#### IV. OTROS DATOS DE INTERÉS

La Universidad de Granada, a fecha 29 de agosto de 2017, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad**, con núm. ES082913-I, por la entidad certificadora Bureau Veritas Iberia S.L. ***Alcance: «Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades administrativas de apoyo a la Comunidad Universitaria que contribuyan al desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, de transferencia de extensión y de bienestar social de la Universidad de Granada».***

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente**, con núm. ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS.  
***Alcance: «Institución pública de educación superior e investigación y servicios de apoyo».***

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del **Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo**, con núm. ES 12/11769, por la entidad certificadora SGS.  
***Alcance: «Docencia, Investigación, Administración y Servicios».***

La Biblioteca de la Universidad de Granada posee el **Sello de Excelencia Europea 500+** de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, desde de noviembre de 2012.

La Universidad de Granada, en base a lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, declara la conformidad de los sistemas de información que dan soporte a sus servicios de administración electrónica con el **Esquema Nacional de Seguridad**.

# CARTA DE SERVICIOS SOCIALES AL ESTUDIANTADO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios Sociales al Estudiantado de la Universidad de Granada va dirigida al estudiantado que cursa Grado, Master, Doctorado y enseñanzas propias, al estudiantado potencial, a las familias y a los egresados y tiene como propósito facilitar la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados.

Como consecuencia de lo anterior, 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 Universidad de Granada

La Universidad de Granada es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior universitaria.

#### I.II. Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria

Los servicios de apoyo a la comunidad universitaria de la Universidad de Granada tienen como misión contribuir al mejor desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, y de bienestar social, llevando a cabo todas las actividades que esto implica con el compromiso firme de respetar los valores establecidos en su **Política de Calidad** (<http://calidad.ugr.es/politica>)

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

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva 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. A tal efecto, se ha creado un Equipo de trabajo con representación de todos los servicios y unidades administrativas que prestan alguno de los servicios mencionados en el apartado II.I.

#### I.IV. Formas de colaboración y participación con la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Solicitud genérica a través de la Sede electrónica de la Universidad de Granada: <https://sede.ugr.es>
2. Escrito dirigido a la autoridad administrativa que corresponda en cada caso a través de alguno de los registros oficiales de la UGR.
3. Buzones de sugerencias/quejas electrónicos y físicos ubicados en los sitios web de los distintos servicios/centros/títulos, según lo descrito en el apartado IV. Sugerencias y Quejas.
4. Encuesta general de servicios – <http://calidad.ugr.es/encuesta>
5. Encuestas específicas de opinión.
6. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro o Escuela, Junta de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario).
7. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de Servicios Sociales al Estudiantado

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.1	Informar sobre derechos y poner a disposición del estudiantado los recursos sociales existentes, gestionando las peticiones	Servicio de Asistencia Estudiantil
A.2	Facilitar el alojamiento del estudiantado	Servicio de Asistencia Estudiantil
B.	Gestionar y tramitar las becas del Ministerio competente en educación y del Plan Propio de la UGR	Servicio de Becas
C.	Ofrecer servicios ordinarios de comedor al estudiantado	Servicio de Comedores Universitarios
D.	Promover y facilitar la práctica de la actividad física entre el estudiantado y su entorno social	Centro de Actividades Deportivas
E.	Desarrollar programas de promoción y prevención, así como atender las consultas de fisioterapia deportiva de los equipos de la UGR	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
F.	Formar, informar, asesorar y sensibilizar en materia ambiental	Unidad de Calidad Ambiental
G.	Gestionar los procesos administrativos relacionados con la admisión, el alojamiento y la manutención de colegiales, así como las actividades académicas, culturales, deportivas y sociales organizadas por el Colegio Mayor	Residencias y Colegio Mayor
H.	Atender las dificultades de ajuste a la vida universitaria en el estudiantado, relacionadas con estados de ánimo bajos, ansiedad, problemas de convivencia, etc	Gabinete Psicopedagógico
I.	Concienciar, sensibilizar y formar en materias que promuevan la igualdad y corrijan las manifestaciones de la desigualdad	Unidad de Igualdad

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

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

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

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

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal al servicio de la Universidad de Granada, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten.
- Obtener una información administrativa real y accesible, y de manera personalizada, eficaz y rápida.
- Acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo a la legislación vigente en materia de transparencia.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento que les afecte, o que ya se encuentre en poder de la UGR.
- Comunicarse con la UGR a través de un Punto de Acceso General electrónico: <https://sede.ugr.es>
- Exigir la responsabilidad de la UGR y sus autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Exigir sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

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

Las personas usuarias deben, entre otras obligaciones:

- Cumplir con lo dispuesto en la normativa interna de la Universidad de Granada y con los acuerdos y resoluciones de sus órganos de gobierno.

- Respetar el patrimonio de la Universidad de Granada y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
- Evitar, en todo momento, cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás personas usuarias.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

## IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

### IV.I. Sugerencias y Quejas

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con 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 hacerlo a través de alguna de las siguientes vías:

- Buzones electrónicos disponibles en los respectivos sitios Web del dominio UGR.ES.
- Buzones físicos disponibles en las respectivas dependencias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada.
- A través de los registros oficiales de la Universidad de Granada.
- A través de la encuesta general y específicas de la Universidad de Granada.
- Mediante escrito dirigido al **Defensor Universitario**, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/>
- Mediante escrito dirigido a la **Inspección de Servicios** o directamente a la Rectora, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>

### IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla materia objeto de la solicitud, 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 cada una de las estructuras organizativas que componen los servicios de apoyo 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 a la persona interesada acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará a la persona interesada del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

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

## V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

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

Para contactar con los distintos servicios y unidades de Universidad de Granada, las personas interesadas, pueden:

- **Web UGR** - <http://www.ugr.es/>
- Utilizar el **Directorio UGR** - <http://directorio.ugr.es/> -introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de email, los números de teléfono y de fax y la dirección postal de cada entidad.

- Utilizar el **Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR** - <http://www.ugr.es/contacto/buscador/> / <http://www.ugr.es/personal/directorio>
- Utilizar el apartado **“Organización” de la Web UGR**: <http://www.ugr.es/>  
*Escuelas:* <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/escuelas>  
*Facultades:* <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/facultades>  
*Departamentos:* <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/departamentos>  
*Institutos y Centros de investigación:* <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/centros-de-investigacion>  
*Servicios:* <http://www.ugr.es/universidad/servicios>

## V.II. Formas de acceso y transporte

A las distintas sedes de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes y metro ligero:

Campus Universitario Aynadamar: U1, N3, 4, 9, 111, 121 y metro.

Campus Universitario de Cartuja: U1, U2, U3 y 8

Campus Universitario de Fuentenueva: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 121 y metro

Campus Universitario en la zona centro de Granada: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.

Campus Universitario de Ciencias de la Salud: U3, S0, 4 y metro.

Hospital Real-Servicios Centrales: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121

Campus Universitario de Ceuta: 7 (Frontera)

Campus Universitario de Melilla: 3

Para posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

<http://www.transportesrober.com/index.htm>

<https://metropolitanoGranada.es/inicio>

## V.III. Horarios de atención al público

El horario de apertura general de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Determinados servicios dispondrán de un horario de atención al público adaptado a las necesidades específicas de su servicio:

- Centro de Actividades Deportivas: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 20:00 horas (Solo Campus Universitario de Fuentenueva)
- Gabinete de Acción Social: De lunes a viernes de 08:30 a 14:30
- Administración del Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales (SSPRL) y del Área de Medicina del Trabajo:
  - o De lunes a jueves: De 08:00 a 21:00
  - o Viernes: De 08:00 a 13:30
- Fisioterapia Deportiva:
  - o Lunes y miércoles: De 11:00 a 13:00
  - o Martes y jueves: De 15:30 a 18:30
- Servicio de Comedores Universitarios:
  - o 13:00 a 15:30 horas de lunes a viernes (el comedor de Fuentenueva abre los sábados)
  - o Los periodos de cierre de los comedores se pueden ver en <http://www.ugr.es/~scu>
- Residencias y Colegio Mayor: De lunes a domingo 24 horas

No obstante lo anterior, el horario de atención al público se adaptará durante el período de jornada reducida y durante los períodos vacacionales según la resolución de servicios mínimos.

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

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

A.1	Elaborar para cada Comisión de Becas Propias una propuesta de resolución de al menos el 90% de las solicitudes de ayudas sociales presentadas previamente a la misma	Servicio de Asistencia Estudiantil
A.2	Resolver en un plazo máximo de 4 días, el 90% de las demandas de información de los servicios de alojamiento planteadas	Servicio de Asistencia Estudiantil
B.	Enviar semanalmente el 100% de las propuestas de concesión de Becas del Ministerio competente en educación <sup>1</sup>	Servicio de Becas
C.	Variación del 100% de los menús respecto de la semana anterior	Servicio de Comedores Universitarios
D.	Ofertar un mínimo de 120 actividades (competiciones, cursos, eventos) cada curso académico <sup>2</sup>	Centro de Actividades Deportivas
E.	Llevar a cabo el 90% de las actividades de promoción de la salud, prevención y demandas de consultas de fisioterapia deportiva de los equipos de la UGR	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
F.	Realizar el 90% de las actividades de sensibilización y formación ambiental programadas para cada curso académico	Unidad de Calidad Ambiental
G.	Limpiar el 95% de las habitaciones del Colegio Mayor al menos 2 veces en semana	Residencias y Colegio Mayor
H.	Garantizar un mínimo de 8 sesiones individuales al 95% del estudiantado que es atendido	Gabinete Psicopedagógico
I.	Realizar un mínimo de 6 actividades de concienciación/sensibilización al año	Unidad de Igualdad

\* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

<sup>1</sup> Como término medio, se enviarán 2800 solicitudes de beca.

<sup>2</sup> Dichas actividades podrán ser de carácter Interno, provincial, territorial, autonómicas, nacionales o internacionales.

### II. INDICADORES

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

A.1	Porcentaje de concesiones de demandas de apoyo establecidas en el programa de intervención hacia estudiantes con discapacidad	Servicio de Asistencia Estudiantil
A.2	Porcentaje de propuestas de resolución elaboradas previamente a cada Comisión de Becas Propias	Servicio de Asistencia Estudiantil
B.	Porcentaje de propuestas de concesión de becas enviadas en plazo	Servicio de Becas
C.	Porcentaje de menús diferentes con respecto a la semana anterior	Servicio de Comedores Universitarios
D.	Número de actividades ofertadas en el curso académico	Centro de Actividades Deportivas
E.	Porcentaje de actividades de promoción de la salud, prevención y demandas de consultas de fisioterapia deportiva realizadas sobre el total planificadas o solicitadas	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
F.	Porcentaje de actividades de sensibilización y formación ambiental realizadas respecto a las programadas cada curso académico	Unidad de Calidad Ambiental
G.	Porcentaje de habitaciones que se han limpiado al menos 2 veces en semana	Residencias y Colegio Mayor
H.	Porcentaje de estudiantado atendido que recibe el número mínimo de sesiones	Gabinete Psicopedagógico

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### I. I. Oficina virtual

Portal web para las personas usuarias, conocido también como 'Acceso identificado', con requisito de identificación digital (normalmente, usuario/clave concertada de UGR), que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como comedores, consulta becas escuela de posgrado, cursos y alta deportiva...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

#### I.II. Sede electrónica

Portal web de UGR con categoría de 'Sede electrónica' (y las garantías legales correspondientes) que permite a los ciudadanos y miembros de la comunidad universidad, previa identificación digital, realizar actuaciones, solicitudes y trámites administrativos con UGR, incluido el registro telemático de documentos, las 24 horas del día, los 365 días del año.

<https://sede.ugr.es>

#### I.III. Otros servicios y recursos online

Además de los anteriores, en la UGR se pueden utilizar otros servicios y recursos online, como por ejemplo:

- CIGES: Sistema de cita previa y gestión de colas. <https://ciges.ugr.es/>
- UGR App Universidad de Granada
- AppsUGR: repositorio de aplicaciones móviles. <http://apps.ugr.es/>
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- AccesibleUGR: Navegación accesible en los sitios web institucionales. <http://accesible.ugr.es/>
- Asistente Virtual de la UGR. <http://www.ugr.es/universidad/servicios/asistente-virtual>
- Consigna: Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño. <https://consigna.ugr.es/>
- Google Apps para Educación. <https://go.ugr.es>
- Documenta: Repositorio de documentos en la nube. <https://documenta.ugr.es>
- Consigna: Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño. <https://consigna.ugr.es/>

## II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos proporcionados a la Universidad de Granada a través de cualquier medio o soporte serán tratados de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y con las pautas de actuación definidas por la Oficina de Protección de Datos de la Universidad de Granada en su web: [https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion\\_datos](https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos).

### II. I. Cesión de datos de carácter personal

La Universidad de Granada únicamente cederá los datos de carácter personal en su poder cuando sea necesario para el adecuado ejercicio de sus competencias, así como en las circunstancias dispuestas legalmente conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, según la información que se facilita en los distintos procesos de recogida de datos. Cualquier otra cesión de datos se realizará previa obtención del consentimiento inequívoco otorgado por la persona interesada.

## **II. II. Derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición**

La persona usuaria podrá ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición, a través del procedimiento habilitado en la Sede Electrónica (<https://sede.ugr.es>) o dirigiéndose por escrito a la Secretaría General de la Universidad de Granada en Avda. del Hospicio, s/n 18071 Granada (España) acompañando fotocopia del D.N.I. o documento identificativo correspondiente.

## **III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS**

### **III.I. Derecho a la información pública**

El Portal de Transparencia de la Universidad de Granada, permite acceder a información en abierto de la Universidad de Granada para garantizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: <http://transparente.ugr.es>

La información disponible en el portal de transparencia se ha tipificado en 9 categorías: Información Institucional, Personal, Información Económica, Oferta y Demanda Académica, Claustro de profesores, Estudiantes, Gobierno, Rendimiento y Normativa.

### **III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública**

Para ejercer su derecho a la información pública, las personas usuarias pueden realizar una solicitud genérica a través de la sede electrónica: <https://sede.ugr.es>, indicando en el apartado "Exposición de hechos" el texto: "Esta petición supone un ejercicio del derecho de acceso a información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno".

## **IV. OTROS DATOS DE INTERÉS**

La Universidad de Granada, a fecha 29 de agosto de 2017, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad**, con núm. ES082913-1, por la entidad certificadora Bureau Veritas Iberia S.L. **Alcance:** «Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades administrativas de apoyo a la Comunidad Universitaria que contribuyan al desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, de transferencia de extensión y de bienestar social de la Universidad de Granada».

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente**, con núm. ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS. **Alcance:** «Institución pública de educación superior e investigación y servicios de apoyo».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del **Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo**, con núm. ES 12/11769, por la entidad certificadora SGS. **Alcance:** «Docencia, Investigación, Administración y Servicios».

La Biblioteca de la Universidad de Granada posee el **Sello de Excelencia Europea 500+** de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, desde de noviembre de 2012.

La Universidad de Granada, en base a lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, declara la conformidad de los sistemas de información que dan soporte a sus servicios de administración electrónica con el **Esquema Nacional de Seguridad**.



# CARTA DE SERVICIOS SOCIALES AL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios Sociales al Personal de la Universidad de Granada va dirigida al Personal de Administración y Servicios (PAS) y al Personal Docente e Investigador (PDI) y tiene como propósito facilitar la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados.

Como consecuencia de lo anterior, 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 Universidad de Granada

La Universidad de Granada es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior universitaria.

#### I.II. Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria

Los servicios de apoyo a la comunidad universitaria de la Universidad de Granada tienen como misión contribuir al mejor desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, y de bienestar social, llevando a cabo todas las actividades que esto implica con el compromiso firme de respetar los valores establecidos en su **Política de Calidad** (<http://calidad.ugr.es/politica>).

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

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva 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. A tal efecto, se ha creado un Equipo de trabajo con representación de todos los servicios y unidades administrativas que prestan alguno de los servicios mencionados en el apartado II.I.

#### I.IV. Formas de colaboración y participación con la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Solicitud genérica a través de la Sede electrónica de la Universidad de Granada: <https://sede.ugr.es>
2. Escrito dirigido a la autoridad administrativa que corresponda en cada caso a través de alguno de los registros oficiales de la UGR.
3. Buzones de sugerencias/quejas electrónicos y físicos ubicados en los sitios web de los distintos servicios/centros/títulos, según lo descrito en el apartado IV. Sugerencias y Quejas.
4. Encuesta general de servicios – <http://calidad.ugr.es/encuesta>
5. Encuestas específicas de opinión.
6. A través de las representaciones del PDI en órganos colegiados de gobierno.  
A través de las representaciones del PAS en órganos colegiados de gobierno.
7. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de Servicios Sociales al Personal

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.	Aplicar medidas y programas para mejorar el bienestar y la conciliación de la vida familiar y laboral del personal	Gabinete de Acción Social
B.	Ofrecer servicios de comedor al personal	Servicio de Comedores Universitarios
C.	Promover y facilitar la práctica de la actividad física entre el personal y su entorno social	Centro de Actividades Deportivas
D.	Implementar la Política de Seguridad y Salud Laboral de la UGR para promover la seguridad y salud laboral, y mejorar las condiciones de trabajo	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
E.	Formar, informar, asesorar y sensibilizar en materia ambiental	Unidad de Calidad Ambiental
F.	Concienciar, sensibilizar y formar en materias que promuevan la igualdad y corrijan las manifestaciones de la desigualdad	Unidad de Igualdad

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

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

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

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

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal al servicio de la Universidad de Granada, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten.
- Obtener una información administrativa real y accesible, y de manera personalizada, eficaz y rápida.
- Acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo a la legislación vigente en materia de transparencia.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento que les afecte, o que ya se encuentre en poder de la UGR.
- Comunicarse con la UGR a través de un Punto de Acceso General electrónico: <https://sede.ugr.es>
- Exigir la responsabilidad de la UGR y sus autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Exigir sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

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

Las personas usuarias deben, entre otras obligaciones:

- Cumplir con lo dispuesto en la normativa interna de la Universidad de Granada y con los acuerdos y resoluciones de sus órganos de gobierno.
- Respetar el patrimonio de la Universidad de Granada y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
- Evitar, en todo momento, cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás personas usuarias.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

## IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

### IV.I. Sugerencias y Quejas

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con 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 hacerlo a través de alguna de las siguientes vías:

- Buzones electrónicos disponibles en los respectivos sitios Web del dominio UGR.ES.
- Buzones físicos disponibles en las respectivas dependencias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada.
- A través de los registros oficiales de la Universidad de Granada.
- A través de la encuesta general y específicas de la Universidad de Granada.
- Mediante escrito dirigido al **Defensor Universitario**, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/>
- Mediante escrito dirigido a la **Inspección de Servicios** o directamente a la Rectora, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>

### IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla materia objeto de la solicitud, 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 cada una de las estructuras organizativas que componen los servicios de apoyo 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 a la persona interesada acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará a la persona interesada del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

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

## V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

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

Para contactar con los distintos servicios y unidades de Universidad de Granada, las personas interesadas, pueden:

- **Web UGR** - <http://www.ugr.es/>
- Utilizar el **Directorio UGR** - <http://directorio.ugr.es/> -introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de email, los números de teléfono y de fax y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el **Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR** - <http://www.ugr.es/contacto/buscador/> / <http://www.ugr.es/personal/directorio>
- Utilizar el apartado **“Organización” de la Web UGR**: <http://www.ugr.es/>  
Escuelas: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/escuelas>  
Facultades: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/facultades>  
Departamentos: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/departamentos>  
Institutos y Centros de investigación: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/centros-de-investigacion>  
Servicios: <http://www.ugr.es/universidad/servicios>

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

A las distintas sedes de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes y metro ligero:

Campus Universitario Aynadamar: U1, N3, 4, 9, 111, 121 y metro.

Campus Universitario de Cartuja: U1, U2, U3 y 8

Campus Universitario de Fuentenueva: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 121 y metro

Campus Universitario en la zona centro de Granada: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.

Campus Universitario de Ciencias de la Salud: U3, S0, 4 y metro.

Hospital Real-Servicios Centrales: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121

Campus Universitario de Ceuta: 7 (Frontera)

Campus Universitario de Melilla: 3

Para posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

<http://www.transportesrober.com/index.htm>

<https://metropolitanoGranada.es/inicio>

## **V.III. Horarios de atención al público**

El horario de apertura general de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Determinados servicios dispondrán de un horario de atención al público adaptado a las necesidades específicas de su servicio:

- Centro de Actividades Deportivas: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 20:00 horas (Solo Campus Universitario de Fuentenueva)
- Administración del Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales (SSPRL) y del Área de Medicina del Trabajo:
  - o De lunes a jueves: De 08:00 a 21:00
  - o Viernes: De 08:00 a 13:30
- Servicio de Comedores Universitarios:
  - o 13:00 a 15:30 horas de lunes a viernes (el comedor de Fuentenueva abre los sábados)
  - o Los periodos de cierre de los comedores se pueden ver en <http://www.ugr.es/~scu>

No obstante lo anterior, el horario de atención al público se adaptará durante el período de jornada reducida y durante los períodos vacacionales según la resolución de servicios mínimos.

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

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

A.	Resolver el 100% de los programas de ayuda no automática antes de 5 meses desde la terminación del plazo de solicitud del programa	Gabinete de Acción Social
B.	Variación del 100% de los menús respecto de la semana anterior	Servicio de Comedores Universitarios
C.	Ofertar un mínimo de 40 actividades (competiciones, cursos, eventos) cada curso académico <sup>1</sup>	Centro de Actividades Deportivas
D.	Realizar el 90% de las evaluaciones de riesgos y reconocimientos médicos laborales incluidos en la Planificación Anual de la Actividad Preventiva	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
E.	Realizar el 90% de las actividades de sensibilización y formación ambiental programadas para cada curso académico	Unidad de Calidad Ambiental
F.	Realizar un mínimo de 6 actividades de concienciación/sensibilización al año	Unidad de Igualdad

\* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

<sup>1</sup>Dichas actividades podrán ser de carácter interno, provincial, territorial, autonómico, nacional o internacional.

### II. INDICADORES

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

A.	Porcentaje de programas de ayuda no automática resueltos en plazo	Gabinete de Acción Social
B.	Porcentaje de menús diferentes con respecto a la semana anterior	Servicio de Comedores Universitarios
C.	Número de actividades ofertadas en el curso académico	Centro de Actividades Deportivas
D.	Porcentaje de evaluaciones de riesgos y de reconocimientos médicos laborales realizados sobre los planificados	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
E.	Porcentaje de actividades de sensibilización y formación ambiental desarrolladas respecto a las programadas cada curso académico	Unidad de Calidad Ambiental
F.	Número de actividades de concienciación/sensibilización realizadas al año	Unidad de Igualdad

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### I. I. Oficina virtual

Portal web para las personas usuarias, conocido también como 'Acceso identificado', con requisito de identificación digital (normalmente, usuario/clave concertada de UGR), que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como ayudas gas, comedores, cursos y alta deportiva...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

#### I. II. Sede electrónica

Portal web de UGR con categoría de 'Sede electrónica' (y las garantías legales correspondientes) que permite a los ciudadanos y miembros de la comunidad universidad, previa identificación digital, realizar actuaciones, solicitudes y trámites administrativos con UGR, incluido el registro telemático de documentos, las 24 horas del día, los 365 días del año.

<https://sede.ugr.es>

#### I. III. Otros servicios y recursos online

Además de los anteriores, en la UGR se pueden utilizar otros servicios y recursos online, como por ejemplo:

- CIGES: Sistema de cita previa y gestión de colas. <https://ciges.ugr.es/>
- UGR App Universidad de Granada
- AppsUGR: repositorio de aplicaciones móviles. <http://apps.ugr.es/>
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- AccesibleUGR: Navegación accesible en los sitios web institucionales. <http://accesible.ugr.es/>
- Asistente Virtual de la UGR. <http://www.ugr.es/universidad/servicios/asistente-virtual>
- Google Apps para Educación. <https://go.ugr.es>
- Documenta: Repositorio de documentos en la nube. <https://documenta.ugr.es>
- Consigna: Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño. <https://consigna.ugr.es/>

## II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos proporcionados a la Universidad de Granada a través de cualquier medio o soporte serán tratados de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y con las pautas de actuación definidas por la Oficina de Protección de Datos de la Universidad de Granada en su web: [https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion\\_datos\\_](https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos_)

### II. I. Cesión de datos de carácter personal

La Universidad de Granada únicamente cederá los datos de carácter personal en su poder cuando sea necesario para el adecuado ejercicio de sus competencias, así como en las circunstancias dispuestas legalmente conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, según la información que se facilita en los distintos procesos de recogida de datos. Cualquier otra cesión de datos se realizará previa obtención del consentimiento inequívoco otorgado por la persona interesada.

### II. II. Derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición

La persona usuaria podrá ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición, a través del procedimiento habilitado en la Sede Electrónica (<https://sede.ugr.es>) o dirigiéndose por escrito a la Secretaría General de la Universidad de Granada en Avda. del Hospicio, s/n 18071 Granada (España) acompañando fotocopia del D.N.I. o documento identificativo correspondiente.

### III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

#### III.I. Derecho a la información pública

El Portal de Transparencia de la Universidad de Granada, permite acceder a información en abierto de la Universidad de Granada para garantizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: <http://transparente.ugr.es>

La información disponible en el portal de transparencia se ha tipificado en 9 categorías: Información Institucional, Personal, Información Económica, Oferta y Demanda Académica, Claustro de profesores, Estudiantes, Gobierno, Rendimiento y Normativa.

#### III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

Para ejercer su derecho a la información pública, las personas usuarias pueden realizar una solicitud genérica a través de la sede electrónica: <https://sede.ugr.es>, indicando en el apartado "Exposición de hechos" el texto: "Esta petición supone un ejercicio del derecho de acceso a información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno".

### IV. OTROS DATOS DE INTERÉS

La Universidad de Granada, a fecha 29 de agosto de 2017, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad**, con núm. ES082913-1, por la entidad certificadora Bureau Veritas Iberia S.L. **Alcance:** «Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades administrativas de apoyo a la Comunidad Universitaria que contribuyan al desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, de transferencia de extensión y de bienestar social de la Universidad de Granada».

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente**, con núm. ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS. **Alcance:** «Institución pública de educación superior e investigación y servicios de apoyo».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del **Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo**, con núm. ES 12/11769, por la entidad certificadora SGS. **Alcance:** «Docencia, Investigación, Administración y Servicios».

La Biblioteca de la Universidad de Granada posee el **Sello de Excelencia Europea 500+** de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, desde de noviembre de 2012.

La Universidad de Granada, en base a lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, declara la conformidad de los sistemas de información que dan soporte a sus servicios de administración electrónica con el **Esquema Nacional de Seguridad**.



# CARTA DE SERVICIOS AGENTES EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios a Agentes Externos de la Universidad de Granada incluye a los Empleadores, Empresas, Administraciones Públicas y Sociedad en general y tiene como propósito facilitar la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados. Como consecuencia de lo anterior, 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 Universidad de Granada

La Universidad de Granada es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior universitaria.

#### I.II. Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria

Los servicios de apoyo a la comunidad universitaria de la Universidad de Granada tienen como misión contribuir al mejor desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, y de bienestar social, llevando a cabo todas las actividades que esto implica con el compromiso firme de respetar los valores establecidos en su **Política de Calidad** (<http://calidad.ugr.es/politica>).

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

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva 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. A tal efecto, se ha creado un Equipo de trabajo con representación de todos los servicios y unidades administrativas que prestan alguno de los servicios mencionados en el apartado II.I.

#### I.IV. Formas de colaboración y participación con la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Solicitud genérica a través de la Sede electrónica de la Universidad de Granada: <https://sede.ugr.es>
2. Escrito dirigido a la autoridad administrativa que corresponda en cada caso a través de alguno de los registros oficiales de la UGR.
3. Buzones de sugerencias/quejas electrónicos y físicos ubicados en los sitios web de los distintos servicios/centros/títulos, según lo descrito en el apartado IV. Sugerencias y Quejas.
4. Encuesta general de servicios – <http://calidad.ugr.es/encuesta>
5. Encuestas específicas de opinión.
6. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de Servicios Agentes Externos

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.	Difundir y gestionar el patrimonio bibliográfico, documental y científico de la Universidad de Granada a la Sociedad	Biblioteca Universitaria, Archivo Universitario y Editorial Universidad de Granada
B.	Desarrollar y mantener las aplicaciones que componen la sede electrónica de UGR (sede.ugr.es), como la firma, registro, verificación, notificación, solicitud, tramitación y factura electrónica	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Apoyar las actividades convocadas en el rectorado con presencia de los medios de comunicación	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Gestionar los pagos e ingresos en las cuentas de la UGR	Servicio de Gestión Económico-Financiero
E.	Gestionar e informar sobre los procesos selectivos	Servicio de Personal de Administración y Servicios y Servicio de Personal Docente e Investigador
F.	Proporcionar soporte instrumental a la investigación científica y técnica, y asesoramiento científico sobre técnicas experimentales así como prestar servicios a otras instituciones públicas o empresas de carácter público o privado	Centro de Instrumentación Científica
G.	Apoyar a empresas e instituciones a mejorar su competitividad y productividad a través del acceso al conocimiento, la tecnología y las capacidades generadas por los investigadores de la UGR	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
H.	Promover y facilitar la práctica de la actividad física en el entorno social	Centro de Actividades Deportivas
I.	Gestionar el alojamiento y la manutención de las personas usuarias así como la reserva de espacios para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculadas con la Universidad y la sociedad	Residencias y Colegio Mayor
J.	Informar y asesorar a los agentes externos en materia de expedientes de contratación	Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial
K.	Gestionar proveedores y proporcionar información sobre tramitación, pagos y demás cuestiones relacionadas con ellos	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
L.	Organizar y difundir cursos, actividades y encuentros que cubran las necesidades culturales, científicas y artísticas de la sociedad desde la Universidad de Granada	Centro Mediterráneo

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

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

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

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

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal al servicio de la Universidad de Granada, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten.
- Obtener una información administrativa real y accesible, y de manera personalizada, eficaz y rápida.
- Acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo a la legislación vigente en materia de transparencia.

- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento que les afecte, o que ya se encuentre en poder de la UGR.
- Comunicarse con la UGR a través de un Punto de Acceso General electrónico: <https://sede.ugr.es>
- Exigir la responsabilidad de la UGR y sus autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Exigir sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

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

Las personas usuarias deben, entre otras obligaciones:

- Cumplir con lo dispuesto en la normativa interna de la Universidad de Granada y con los acuerdos y resoluciones de sus órganos de gobierno.
- Respetar el patrimonio de la Universidad de Granada y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
- Evitar, en todo momento, cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás personas usuarias.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

## IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

### IV.I. Sugerencias y Quejas

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

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con 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 hacerlo a través de alguna de las siguientes vías:

- Buzones electrónicos disponibles en los respectivos sitios Web del dominio UGR.ES.
- Buzones físicos disponibles en las respectivas dependencias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada.
- A través de los registros oficiales de la Universidad de Granada.
- A través de la encuesta general y específicas de la Universidad de Granada.
- Mediante escrito dirigido al **Defensor Universitario**, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/>
- Mediante escrito dirigido a la **Inspección de Servicios** o directamente a la Rectora, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>

### IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolver la materia objeto de la solicitud, 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 cada una de las estructuras organizativas que componen los servicios de apoyo 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 a la persona interesada acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará a la persona usuaria del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se

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

## V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

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

Para contactar con los distintos servicios y unidades de Universidad de Granada, las personas interesadas, pueden:

- **Web UGR** - <http://www.ugr.es/>
- Utilizar el **Directorio UGR** - <http://directorio.ugr.es/> -introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de email, los números de teléfono y de fax y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el **Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR** - <http://www.ugr.es/contacto/buscador/> / <http://www.ugr.es/personal/directorio>
- Utilizar el apartado **“Organización” de la Web UGR**: <http://www.ugr.es/>  
*Escuelas*: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/escuelas>  
*Facultades*: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/facultades>  
*Departamentos*: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/departamentos>  
*Institutos y Centros de investigación*: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/centros-de-investigacion>  
*Servicios*: <http://www.ugr.es/universidad/servicios>

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

A las distintas sedes de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes y metro ligero:

Campus Universitario Aynadamar: U1, N3, 4, 9, 111, 121 y metro.

Campus Universitario de Cartuja: U1, U2, U3 y 8

Campus Universitario de Fuentenueva: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 121 y metro

Campus Universitario en la zona centro de Granada: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.

Campus Universitario de Ciencias de la Salud: U3, S0, 4 y metro.

Hospital Real-Servicios Centrales: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121

Campus Universitario de Ceuta: 7 (Frontera)

Campus Universitario de Melilla: 3

Para posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

<http://www.transportesrober.com/index.htm>

<https://metropolitanogranada.es/inicio>

### V.III. Horarios de atención al público

El horario de apertura general de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Determinados servicios dispondrán de un horario de atención al público adaptado a las necesidades específicas de su servicio:

- Biblioteca Universitaria: 08:30 a 20:30 horas.
- Centro de Instrumentación Científica: 08:30 a 14:30 horas
  - o 08:30 a 21:30 en régimen de autoservicio
- Residencias y Colegio Mayor: De lunes a domingo 24 horas.

No obstante lo anterior, el horario de atención al público se adaptará durante el período de jornada reducida y durante los períodos vacacionales según la resolución de servicios mínimos.

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

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

A.1	Participar en, al menos, 50 actividades culturales y sociales	Biblioteca Universitaria
A.2	Suministrar el 95% de la documentación solicitada en un plazo máximo de 6 días	Archivo Universitario
A.3	Distribuir el 95% de los pedidos realizados de novedades editoriales tanto por la página web como por las distribuidoras en un plazo máximo de 6 días	Editorial Universidad de Granada
B.	Garantizar la operatividad y disponibilidad de todas las aplicaciones que componen la sede electrónica el 98% del tiempo	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Dar cobertura a los medios de comunicación en el 90% de los actos convocados por el Rectorado	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Escanear y poner a disposición de otras entidades externas en un repositorio documental el 95% de las propuestas de pago tramitadas y cargadas en la entidad bancaria correspondiente	Servicio de Gestión Económico-Financiero
E.1	Garantizar que en el 95% de los procesos selectivos de acceso libre, las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en el plazo máximo según el proceso selectivo <sup>1</sup> , contados desde la fecha de entrada en el Servicio de todas las solicitudes	Servicio de Personal de Administración y Servicios
E.2	Publicar en la web, al día siguiente de la entrada en el Servicio de PDI de la Resolución firmada, el 100% de las listas provisionales de admitidos y excluidos de los procesos selectivos	Servicio de Personal Docente e Investigador
F.1	Cumplir con el plazo comprometido de entrega de trabajos en el 90% de las Unidades Instrumentales	Centro de Instrumentación Científica
F.2	Ofrecer como mínimo el 40% de Unidades Instrumentales en régimen de autoservicio	Centro de Instrumentación Científica
G.	Enviar cada año al menos quince campañas de e-mail marketing a empresas y otras organizaciones con información sobre la I+D generada en la UGR, así como convocatorias y ayudas a la investigación y transferencia de conocimiento	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
H.	Ofertar un mínimo de 40 actividades (competiciones, cursos, eventos) cada curso académico <sup>2</sup>	Centro de Actividades Deportivas
I.	Entregar al 95% de las personas usuarias, en el momento de la recepción, carpeta donde se recoge información de las Residencias, la Universidad y la ciudad	Residencias y Colegio Mayor
L.	Organizar y difundir un mínimo de 50 actividades (jornadas, actividades, encuentros, cursos, congresos ...) al año	Centro Mediterráneo

\* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

<sup>1</sup> Procesos de más de 3.000 solicitudes, 25 días; entre 1.000 y 2.999, 20 días; y menos de 1.000, 15 días

<sup>2</sup> Dichas actividades podrán ser de carácter Interno, provincial, territorial, autonómicas, nacionales o internacionales

### II. INDICADORES

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

A.1	Número de actividades culturales y sociales	Biblioteca Universitaria
A.2	Porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo establecido	Archivo Universitario
A.3	Porcentaje de pedidos distribuidos en plazo	Editorial Universidad de Granada

B.	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la Sede Electrónica	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Porcentaje de actos con cobertura de medios	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Porcentaje de propuestas de pago puestas a disposición de otras entidades externas tras su tramitación	Servicio de Gestión Económico-Financiero
E.1	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos de acceso libre elaboradas en plazo	Servicio de Personal de Administración y Servicios
E.2	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos publicadas en web en plazo	Servicio de Personal Docente e Investigador
F.1	Porcentaje de trabajos entregados en plazo respecto a la fecha de compromiso	Centro de Instrumentación Científica
F.2	Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas de autoservicio	Centro de Instrumentación Científica
G.	Número de campañas de e-mail marketing enviadas cada año	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
H.	Número de actividades ofertadas en el curso académico	Centro de Actividades Deportivas
I.	Porcentaje de personas usuarias a las que se le hace entrega de carpeta	Residencias y Colegio Mayor
L.	Número de actividades organizadas y difundidas	Centro Mediterráneo

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I.ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### I. I. Oficina virtual

Portal web para las personas usuarias, conocido también como 'Acceso identificado', con requisito de identificación digital (normalmente, usuario/clave concertada de UGR), que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria.

<https://oficinavirtual.ugr.es>

#### I.II. Sede electrónica

Portal web de UGR con categoría de 'Sede electrónica' (y las garantías legales correspondientes) que permite a los ciudadanos y miembros de la comunidad universitaria, previa identificación digital, realizar actuaciones, solicitudes y trámites administrativos con UGR, incluido el registro telemático de documentos, las 24 horas del día, los 365 días del año.

<https://sede.ugr.es>

#### I.III. Otros servicios y recursos online

Además de los anteriores, en la UGR se pueden utilizar otros servicios y recursos online, como por ejemplo:

- CIGES: Sistema de cita previa y gestión de colas. <https://ciges.ugr.es/>
- UGR App Universidad de Granada.
- AppsUGR: repositorio de aplicaciones móviles. <http://apps.ugr.es/>
- AccesibleUGR: Navegación accesible en los sitios web institucionales. <http://accesible.ugr.es/>
- Asistente Virtual de la UGR. <http://www.ugr.es/universidad/servicios/asistente-virtual>
- PORFA: Portal de Facturas UGR. <https://factura.ugr.es/FacturaE>
- Gestión de peticiones y reserva de equipos para autoservicio del Centro de Instrumentación Científica: <http://cic.ugr.es/acceso.php>
- Digibug: Repositorio Institucional. <http://digibug.ugr.es/>
- Archero: Buscador del Archivo Universitario de Granada. <http://archi.ugr.es:8080/jopac/controladorconopac?action=busquedaavanzada>
- Perfil del contratante: <http://econtra.ugr.es/licitacion/UltimosExpte.do>

## II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.

Los datos proporcionados a la Universidad de Granada a través de cualquier medio o soporte serán tratados de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y con las pautas de actuación definidas por la Oficina de Protección de Datos de la Universidad de Granada en su web:

[https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion\\_datos](https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos)

### II. I. Cesión de datos de carácter personal

La Universidad de Granada únicamente cederá los datos de carácter personal en su poder cuando sea necesario para el adecuado ejercicio de sus competencias, así como en las circunstancias dispuestas legalmente conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, según la información que se facilita en los distintos procesos de recogida de datos. Cualquier otra cesión de datos se realizará previa obtención del consentimiento inequívoco otorgado por la persona interesada.

### II. II. Derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición

La persona usuaria podrá ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición, a través del procedimiento habilitado en la Sede Electrónica (<https://sede.ugr.es>) o dirigiéndose por escrito a la Secretaría General de la Universidad de Granada en Avda. del Hospicio, s/n 18071 Granada (España) acompañando fotocopia del D.N.I. o documento identificativo correspondiente.

## III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS.

### III.I. Derecho a la información pública

El Portal de Transparencia de la Universidad de Granada, permite acceder a información en abierto de la Universidad de Granada para garantizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: <http://transparente.ugr.es>

La información disponible en el portal de transparencia se ha tipificado en 9 categorías: Información Institucional, Personal, Información Económica, Oferta y Demanda Académica, Claustro de profesores, Estudiantes, Gobierno, Rendimiento y Normativa.

### III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

Para ejercer su derecho a la información pública, las personas usuarias pueden realizar una solicitud genérica a través de la sede electrónica: <https://sede.ugr.es>, indicando en el apartado "Exposición de hechos" el texto: "Esta petición supone un ejercicio del derecho de acceso a información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno".

## IV. OTROS DATOS DE INTERÉS

La Universidad de Granada, a fecha 29 de agosto de 2017, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad**, con núm. ES082913-1, por la entidad certificadora Bureau Veritas Iberia S.L. Alcance: «Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades administrativas de apoyo a la Comunidad Universitaria que contribuyan al desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, de transferencia de extensión y de bienestar social de la Universidad de Granada».

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente**, con núm. ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Institución pública de educación superior e investigación y servicios de apoyo».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del **Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo**, con núm. ES 12/11769, por la entidad certificadora SGS. ***Alcance: «Docencia, Investigación, Administración y Servicios».***

La Biblioteca de la Universidad de Granada posee el **Sello de Excelencia Europea 500+** de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, desde de noviembre de 2012.

La Universidad de Granada, en base a lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, declara la conformidad de los sistemas de información que dan soporte a sus servicios de administración electrónica con el **Esquema Nacional de Seguridad**.