



## **ACG50/415: Modificación de carta de servicios: Laboratorios**

---

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

UNIVERSIDAD DE GRANADA

## CARTA DE SERVICIO DE LABORATORIOS

### PRÓLOGO

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

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

### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

#### I. DATOS IDENTIFICATIVOS

##### I.I. Datos Identificativos de Laboratorios

Laboratorios es una Unidad que depende de los Departamentos o Centros en los que están ubicados en la Universidad de Granada.

##### I.II. Misión de Laboratorios

La Unidad de Laboratorios tiene como misión, como órganos que apoyan la docencia y la investigación en todos los departamentos y centros en los que se encuentran, velar por una mejor prestación de servicio, poniendo a la disposición de la comunidad universitaria los distintos laboratorios.

Todo ello basado en un compromiso de mejora continua, adaptación a un entorno investigador siempre cambiante y atención a las personas usuarias, y de respeto a la dignidad y libertad de las personas, a la justicia, a la igualdad y a la corresponsabilidad del desarrollo sostenible

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

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

##### I.IV. Formas de colaboración y participación con la Unidad Laboratorios

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

- Encuestas de satisfacción de usuarios disponibles en cada laboratorio o dependencia de la Unidad Funcional.
- Buzón de sugerencias de la Web: laboratorios.ugr.es -Buzón de sugerencias en los centros de la Universidad de Granada.

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta la Unidad**

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

- 1) Apoyar las labores de docencia, desde la preparación de prácticas hasta la puesta en funcionamiento de servicios a la Comunidad Universitaria, tanto en titulaciones regladas como en otras actividades académicas asignadas a nuestros laboratorios o servicios.
- 2) Apoyar desde el punto de vista técnico a los Proyectos de Investigación de los distintos Departamentos y Centros, así como los Convenios y Contratos entre Empresas y Universidad.
- 3) Gestionar los equipos e instrumental de laboratorio.
- 4) Asesorar desde el punto de vista técnico sobre instrumental, equipamiento y otros materiales utilizados en nuestros laboratorios o servicios.
- 5) Adquirir y recoger muestras de campo para su uso en prácticas o experimentos propios de nuestros laboratorios.
- 6) Colaborar en la gestión de los residuos generados en el laboratorio.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad de Laboratorios**

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

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

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

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

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

del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- 1) Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- 2) Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- 3) Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- 4) Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- 5) Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- 6) Obtener una orientación positiva.
- 7) Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- 8) A recibir servicios de calidad.
- 9) A formular sugerencias para la mejora del servicio.
- 10) A colaborar activamente para el buen funcionamiento de los laboratorios.
- 11) Participar en los procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza mediante los sistemas que se habiliten para tal efecto.
- 12) Disponer de recursos, instalaciones y metodologías que permitan a los estudiantes el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Unidad de Laboratorios, así como, a través del

Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario presentado el modelo normalizado disponible en la sede del Defensor Universitario o en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de Inspección de Servicios o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### **IV.III. Tramitación**

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

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

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

### **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

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

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

Dirección: Campus de Fuentenueva, Centro, Cartuja, Aynadamar y Campus tecnológico de ciencias de la salud

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

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

Acceso al Campus de Fuentenueva: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22. Acceso al Campus Centro: líneas U, 4, 5 y 6. Acceso al Campus de Cartuja: C, U y 8. Acceso al Campus de Aynadamar: 6, 9 y 22. Más información en la empresa de transportes Rober:

<http://www.transportesrober.com/mapas/plano.html>

Plano de situación:



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

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

La relación de servicios prestados por la Unidad de Laboratorios recogidos en esta Carta se

prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar que, al menos, el 80% del equipamiento de instrumental del laboratorio se encuentra en condiciones óptimas de uso.
2. Actualizar la página Web al menos cinco veces al semestre
3. Realizar una verificación anual para:
  - a. al menos el 80% de frigoríficos
  - b. al menos el 80% de las balanzas
  - c. al menos el 80% de los congeladores
  - d. al menos el 80% de las estufas

## **II. INDICADORES**

### **II.1. Indicadores de calidad**

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

- 1) Porcentaje de equipos e instrumental disponible.
- 2) N° de actualizaciones de la página Web realizadas al semestre
- 3) Porcentaje de equipos con al menos una verificación anual:
  - a. frigoríficos.
  - b. balanzas.
  - c. congeladores.
  - d. estufas.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

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

El horario de atención al usuario en el turno de mañana será desde las 8:00 hasta las 15:00 horas.

El horario de atención al usuario en el turno de tarde comprenderá desde las 15:00 a las 22:00 horas. En ambos casos, de lunes a viernes.

#### **I.II. Otros datos de interés:**

La Universidad de Granada, desde el 28 de Enero de 2.008, está certificada según la Norma ISO 14001 con el siguiente alcance: Actividades de investigación, docencia, mantenimiento, administración y servicios de la Universidad de Granada