



## **ACG126/8g: Carta de Servicios a Agentes Externos de la Universidad de Granada**

---

- Aprobado en la sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 28 de noviembre de 2017

# 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, según lo descrito en el apartado IV. Sugerencias y Quejas.
4. Encuesta general de servicios (publicada anualmente durante el mes de abril) – <http://calidad.ugr.es/encuesta>
5. Encuestas específicas de opinión: Archivo Universitario/Biblioteca Universitaria/Centro de Instrumentación Científica.
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

### 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>

La normativa, ordenada por áreas temáticas, puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*ver/normativa/area_tematica)

## 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.
- 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, SN3, SN4 y metro.

Campus Universitario de Cartuja: U1, U2, U3 y N7

Campus Universitario de Fuentenueva: U2, U3, N1, N3, C6, SN2, SN3, SN5 y metro.

Campus Universitario en la zona centro de Granada: U2, U3, N1, N3, N9, C6, SNI y LAC.

Campus Universitario de Ciencias de la Salud: U3, SN4 y metro.

Hospital Real-Servicios Centrales: N7, N8, N9, C1, C2, SNI, SN4 y LAC

Campus Universitario de Ceuta: 7 (Frontera)

Campus Universitario de Melilla: 3

### 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.	Tramitar del 95 % de las órdenes de pago antes de 3 días desde su recepción debidamente autorizada hasta su presentación en la entidad bancaria correspondiente	Servicio de Gestión Económico-Financiero
E.1	Garantizar que en el 95% de los procesos selectivos, las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en el plazo máximo según la escala <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 resultados/finalización de trabajo 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.	Gestionar el 90% de las solicitudes de inicio de acuerdos de colaboración en un plazo máximo de 6 días	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

\* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen “días”, se entiende que estos son días 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
A3.	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 órdenes de pago tramitadas en plazo	Servicio de Gestión Económico-Financiero
E.1	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos 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 entregas de resultados/finalización en el plazo previsto	Centro de Instrumentación Científica
F.2	Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas de autoservicio	Centro de Instrumentación Científica
G.	Porcentaje de solicitudes de inicio de acuerdo de colaboración en el plazo establecido	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

## 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 por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) y con las pautas de actuación definidas en el Reglamento de Protección de Datos de la Universidad de Granada.

[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 a la LOPD, 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, cancelación u oposición

La persona usuaria podrá ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u 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 UGR Transparente, gestionado por la **Secretaría General** 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 UGR Transparente se ha tipificado en 9 categorías: Información Institucional, Personal, Información Económica, Oferta y Demanda Académica, Claustro, Estudiantes, Gobierno, Rendimiento, Normativa Legal.

### 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**.