

UNIVERSIDAD DE GRANADA
CARTA DE SERVICIO DE LA UNIDAD FUNCIONAL EXTENSIÓN
UNIVERSITARIA

PRÓLOGO

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

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

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad Funcional Extensión Universitaria

Extensión Universitaria es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Cooperación al Desarrollo en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Unidad Funcional Extensión Universitaria

La Unidad Funcional Extensión Universitaria tiene como misión organizar actividades de formación y difusión cultural relacionadas con las ciencias, la tecnología, los saberes sociales, las letras y las artes, desarrolladas por la Universidad de Granada, en colaboración con otras entidades públicas o privadas que hagan progresar una cultura universitaria contemporánea, innovadora, crítica y solidaria, promoviendo la participación activa del conjunto de la Comunidad Universitaria y su entorno social.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Unidad Funcional Extensión Universitaria

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

- Encuestas de opinión acerca de la satisfacción respecto a las actividades culturales.
- Atención telefónica y en persona.
- Hojas de quejas y sugerencias disponibles en nuestras instalaciones.
- Otros canales, por ejemplo, la página Web del Secretariado: <http://veucd.ugr.es>.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

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

1. Diseñar, planificar, gestionar, coordinar y ejecutar las actividades de formación y difusión cultural correspondientes a las siguientes áreas:
 - Cátedra Antonio Domínguez Ortiz, Cátedra Fernando de los Ríos, Cátedra Federico García Lorca y la Cátedra Emilio García Gómez.
 - Aula de Ciencia y Tecnología y Aula de Artes Escénicas.
 - Seminario de Medio Ambiente y Calidad de Vida / Cátedra José Saramago y Seminario de Estudios Asiáticos.
 - Grupo de Teatro de la Universidad de Granada.
2. Difundir actividades culturales.
3. Colaborar y / o coproducir ciclos, conferencias, seminarios y representaciones teatrales.
4. Incentivar la creatividad artística y colaborar con Teatros locales y otras Instituciones.
5. Conceder los Premios de la Universidad de Granada a la creación artística y científica para estudiantes universitarios en su modalidad Federico García Lorca (Cuento, Poesía y Teatro).
6. Contribuir a la formación cultural de la comunidad universitaria y otros grupos de interés.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Funcional Extensión Universitaria

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/92 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Tener acceso a la promoción y tutela de la cultura.
9. Ser informados de los requisitos y condiciones para participar en las actividades promovidas por el Secretariado.
10. Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias en todas las infraestructuras culturales al servicio del usuario/a.
11. Acceder sin discriminación de sexo, raza, religión y opinión a las instalaciones y servicios del Secretariado.
12. Formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
13. Tener garantizada la confidencialidad y privacidad de los datos personales según la legislación vigente.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

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

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

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

IV.III. Tramitación

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

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

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

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de Extensión Universitaria, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección: Complejo Administrativo Triunfo. C/ Cuesta del Hospicio s/n. Universidad de Granada. 18071. Granada.

Teléfono: (+34) 958 243484 Fax: (+34) 958 290263 Dirección de Internet: <http://veucd.ugr.es/> Correo electrónico: extensioncultural@ugr.es

V.II. Formas de acceso y transporte

1 A la Unidad Funcional Extensión Universitaria se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F y C. Parada: Jardines del Triunfo.

2 Plano de situación:



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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

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

1. Programar y realizar para cada curso académico entre 60 y 80 jornadas de actividades culturales.
2. Publicitar el 100% de las actividades culturales en alguno de los siguientes medios: boletines, carteles, listas de distribución, página Web del Secretariado y Gabinete de Comunicación.
3. Realizar, por curso académico, al menos dos actividades en cada Cátedra / Aula / Seminario.
4. Celebrar los Encuentros de Teatro Universitarios con al menos 5 Grupos de Teatro vinculados a la Universidad de Granada cada curso académico.
5. Realizar, al menos 3 actividades al año en colaboración con el Teatro José Tamayo.
6. Hacer entrega en el plazo máximo de dos meses los Premios de la Universidad de Granada a la creación artística y científica para estudiantes universitarios en su modalidad Federico García Lorca desde que son recepcionadas todas las obras.
7. Que, al menos, un 80% de los usuarios/as valoren las actividades culturales y formativas con un mínimo de "Bien" en los cuestionarios de satisfacción (escala: mal, regular, bien y muy

bien).

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

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

1. Número de jornadas de actividades culturales realizadas en el curso académico.
2. Porcentaje de actividades culturales publicitadas en plazo
3. Número de actividades realizadas por cada Cátedra /Aula / Seminario en el curso académico o año.
2. Número de grupos de Teatro vinculados a la Universidad de Granada que participan en los encuentros de Teatro Universitario por curso académico o año
3. Número de actividades que se realizan en colaboración con el Teatro José Tamayo al año.
4. Tiempo transcurrido desde que se reciben las obras hasta la entrega de los premios.
5. Porcentaje de usuarios/as que valoran las actividades culturales y formativas con al menos un “Bien” en los cuestionarios de satisfacción.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

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

Horarios especiales: En verano, Semana Santa, Corpus y Navidad:

De 9:30h a 13:30h de lunes a viernes

El mes de Agosto cierra el Secretariado

Horario de atención telefónica: El horario de atención al público en información telefónica será el anterior indicado.

I.II. Otros datos de interés:

En la página Web del Secretariado de Extensión Universitaria (<http://veucd.ugr.es>) se dispone de información actualizada de las actividades culturales.

La Cátedra Antonio Domínguez Ortiz se propone como una tribuna de reflexión historiográfica, con particular atención a los debates sobre cuestiones teóricas y metodológicas, el examen de problemáticas relevantes en ámbitos temporales y espaciales diversos y la potenciación de las relaciones entre la historia y las otras disciplinas humanísticas y ciencias sociales.

La Cátedra Fernando de los Ríos de la Universidad de Granada tiene como objetivo hacerse eco de los temas sociales, jurídicos y políticos que preocupan a la sociedad en el momento en que se plantean, sin pretensiones academicistas y sin atender a barreras disciplinares.

La Cátedra Federico García Lorca trata de representar y coordinar desde la Universidad los planteamientos literarios y culturales de mayor significación. Todo ello desde las perspectivas históricas,

críticas, teóricas o de creación, tanto en el ámbito local o andaluz como en la dimensión española, europea y universal.

La Cátedra Emilio García Gómez promueve espacios de diálogo que, desde perspectivas abiertas, dinámicas y pluridisciplinares, aporten un mayor conocimiento de la realidad del Mundo Árabe y de la diversidad de la cultura musulmana en el pasado y, especialmente, en el presente, cuando este entorno se convierte en protagonista de múltiples conflictos globales.

El Aula de Ciencia y Tecnología promueve la divulgación científica entendida como la transmisión de conocimiento científico a la ciudadanía, con el doble objeto de contribuir a la difusión de la cultura y promover en el público las ideas de que el conocimiento en sí mismo es útil y satisfactorio.

El Aula de Artes Escénicas tiene una serie de objetivos que se diversificarán en cuatro ámbitos fundamentales: Investigación: Programación de conferencias, seminarios, jornadas y congresos dedicados a la reflexión y comentario crítico documentado visualmente sobre el teatro como género en sentido amplio; Formación: Se programarán seminarios formativos, igualmente dirigidos por profesionales avalados por su experiencia, en el terreno práctico de la escritura dramática, la interpretación, la dirección y la producción teatral; Incentivación de la creatividad artística: Mediante la Convocatoria de Ayudas Teatrales de carácter anual; Colaboración: con el Teatro Alhambra o el Teatro Tamayo.

El Grupo de Teatro de la Universidad de Granada está compuesto por miembros de la Comunidad Universitaria en sus estamentos de alumnado, profesorado y personal de administración y servicios. Su línea principal de actuación consiste en representar como grupo oficial a la Universidad de Granada en foros locales, nacionales e internacionales, aportando al panorama teatral su contribución desde la reflexión y la práctica de las artes escénicas y de sus diferentes lenguajes.

El Seminario de Medio Ambiente y Calidad de Vida constituye un foro de análisis y estudio crítico e interdisciplinar acerca de diversos temas relacionados con el medio ambiente. Se pretende que en él confluyan visiones diversas que permitan a la comunidad universitaria el debate riguroso sobre cuestiones tan candentes y aparentemente conocidas como simplificadas o malentendidas. La Cátedra José Saramago tiene como objetivo la difusión, análisis e investigación de temas literarios con especial incidencia en la historia, cultura y literatura portuguesa y sus áreas de incidencia; Los debates e investigaciones en torno a los temas medios ambientales, cambio climático y la degradación de la naturaleza. Además de temas concernientes a la explotación del tercer mundo y a los problemas generados por los flujos migratorios desde perspectivas económicas, sociales y culturales.

El Seminario de Estudios Asiáticos tiene como propósito cubrir un espacio de conocimiento de un área geográfica de enorme importancia en el mundo actual. Su objetivo es establecer puentes entre los diferentes ámbitos académicos y sociales, que permitan destruir estereotipos falsarios y decimonónicos sobre territorios no tan lejanos en nuestros días, y dar a conocer ese inmenso continente: su historia, literatura, filosofía, arte, medicina, derecho, economía e incluso aspectos aparentemente más cotidianos, a través de una serie de actividades investigadoras y docentes.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

El Secretariado de Extensión Universitaria posee el certificado UNE EN ISO 9001:2000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: " Actividades de formación y difusión cultural coordinadas por el Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Granada".