

**UNIVERSIDAD DE GRANADA**

## **CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE COMUNICACIÓN Y GABINETE DE DOCUMENTACIÓN, EDICIÓN E INFORMACIÓN**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

### **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

#### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

##### **I.I. Datos Identificativos del Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información**

El Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información es una Unidad Administrativa que depende de la Secretaría General en la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión del Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información**

El Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información tienen como misión la creación, mejora y difusión de la imagen de la Universidad de Granada y el fortalecimiento de las relaciones de la institución con la propia comunidad universitaria, los medios de comunicación, las organizaciones de su entorno y la sociedad en general.

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

El Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### **I.IV. Formas de colaboración y participación con el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Atención personalizada
- Atención telefónica: 958 248 488
- Página Web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/canalugr/portalconunicaciondocumentacion>
- Correo electrónico: [gabcomunicacion@ugr.es](mailto:gabcomunicacion@ugr.es), [secredej@ugr.es](mailto:secredej@ugr.es)
- Encuestas de opinión
- Buzones de sugerencias en el local del servicio y a través de la página Web del servicio.

## **II. SERVICIOS**

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

Al Gabinete de Comunicación y al Gabinete de Documentación, Edición e Información le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. DIVULGAR LA INFORMACIÓN DE INTERÉS DENTRO DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y EN LA SOCIEDAD A TRAVÉS DE:
  - A. Página Web
  - B. Envíos a medios de comunicación
  - C. Publicaciones impresas y electrónicas
2. APOYAR LAS ACTIVIDADES CONVOCADAS EN EL RECTORADO CON PRESENCIA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN
3. PRESTAR ASISTENCIA TÉCNICA EN LA APLICACIÓN Y USO DE LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (asesoría sobre su aplicación y uso, mantenimiento del apartado Web, registro de imágenes corporativas)
4. EDITAR LOS SOPORTES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y PROMOCIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL (soportes institucionales, anuncios publicitarios, folletos divulgativos)
5. ADMINISTRAR LAS LISTAS DE DISTRIBUCIÓN DE CARÁCTER INFORMATIVO INSTITUCIONAL.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información**

#### **General:**

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

- Ley 7/2007, de 12 abril, Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

**Específica:**

- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552/CEE, sobre la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 22/1999, de 7 de junio, de Modificación de la Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al
- Ordenamiento Jurídico Español la Directiva 89/552/CEE, sobre la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros, relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva.
- Normativa de uso de los recursos informáticos y de comunicación de la Universidad de Granada, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 7 de julio de 2003.
- Ley de la C. A. de Andalucía 6/2005, de 8 de abril, reguladora de la Actividad Publicitaria de las Administraciones Públicas de Andalucía.
- Normativa Reguladora de los Elementos Básicos de la Identidad Corporativa. Manual de Identidad Visual
- Corporativa, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 9 de mayo de 2005.
- Reglamento Electoral de la Universidad de Granada, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 19 de diciembre de 2005.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

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

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

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

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

en que sean parte.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

1. Las personas usuarias del Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

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

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

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

### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, los responsables del Gabinete de Comunicación y del Gabinete de Documentación, Edición e Información recabarán la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información.

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

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

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

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

Para contactar con los distintos servicios del Gabinete de Comunicación y del Gabinete de Documentación, Edición e Información, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección postal: C / Acera de San Ildefonso s/n 18071 Granada

Gabinete de Comunicación:

Teléfono: 958 248 488 Fax: 958 246 130 Correo-electrónico: [gabcomunicacion@ugr.es](mailto:gabcomunicacion@ugr.es)

Página Web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/canalugr/portalcomunicaciondocumentacion>

Gabinete de Documentación, Edición e Información:

Teléfono: 958 240 971 Fax: 958 246 130

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

Página Web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/canalugr/portalcomunicaciondocumentacion>

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

1. Al Gabinete de Comunicación y al Gabinete de Documentación, Edición e Información se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas urbanas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 30, 33 y C parada Constitución 1.

Líneas urbanas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 30, 31, 32, 33, 34 y C parada Gran Vía 3.

2. 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 el Gabinete de Comunicación y por el Gabinete de Documentación, Edición e Información recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. A. Elaborar, difundir y publicar en medios propios las notas de prensa en un 80% de los días hábiles del año.
1. B. Elaborar, difundir y publicar en medios propios los dossiers de prensa en un 80% de los días hábiles del año.
1. C. Elaborar, editar y difundir el 80% de las publicaciones institucionales en las fechas establecidas.
2. Atender a los medios de comunicación y asesorar a los portavoces en el 90% de los actos convocados en el Rectorado.

3. A. Atender todas las consultas relativas a la imagen corporativa en un plazo de 3 días hábiles.
3. B. Responder todas las solicitudes de registro de imágenes corporativas en un plazo de 10 días hábiles.
4. Elaborar y editar el 80% de los soportes de comunicación institucional en las fechas establecidas.

## **II. INDICADORES**

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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Gabinete de Comunicación y por el Gabinete de Documentación, Edición e Información:

1. A. Porcentaje de días con notas de prensa elaboradas, difundidas y publicadas sobre el total de días hábiles del año.
1. B. Porcentaje de días con dossiers de prensa elaborados, difundidos y publicados sobre el total de días hábiles del año.
1. C. Porcentaje de publicaciones elaboradas, editadas y difundidas en las fechas establecidas sobre el total de publicaciones.
2. Porcentaje de actos cubiertos sobre el total de los actos convocados por el Rectorado.
3. A. Porcentaje de consultas relativas a la imagen corporativa atendidas en 3 días hábiles sobre el total de solicitudes.
3. B. Porcentaje de solicitudes de registro de imágenes corporativas atendidas en 10 días hábiles sobre el total de recibidas.
4. Porcentaje de soportes de comunicación institucional elaborados en las fechas establecidas sobre el total.

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

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

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

El horario de apertura es de lunes a viernes, de 9:00h a 14:00h, de acuerdo con el calendario laboral oficial de la Universidad de Granada.

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

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero del 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.

La Unidad Funcional a la que pertenecen el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, a fecha de 16 de febrero del 2009 se encuentran en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 9001:2008, con nº ESO09/6473, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Actividades para el desarrollo de la Política Institucional de la Universidad de Granada: Desarrollo de la gestión propia de apoyo a alguno de los Órganos Colegiados y Unipersonales de la Universidad. Ejecución adecuada del trámite y seguimiento de los expedientes y tareas propias de los Servicios de Inspección de Servicios y Defensor

Universitario. Establecimiento de canales de comunicación y coordinación entre los distintos Colegios Mayores y Residencias Universitarias. Apoyo administrativo al Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo (CICODE). Desarrollo y ejecución de actos institucionales a los que asiste el Rector. Control y desarrollo de los procesos económicos del Centro de Enseñanzas Virtuales (CEVUG). Desarrollo de los procesos relativos a la comunicación tanto interna como externa, imagen corporativa de la UGR, tratamiento de la documentación, así como distribución de información a nivel interno y externo.

La divulgación de información de interés dentro de la comunidad universitaria y en la sociedad se realiza a través de:

A) Página Web:

- Notas de prensa. Información institucional; Información científica (en Español, Inglés y Francés); Información sobre innovación docente.
- Publicaciones
- Convocatorias
- Dossiers de prensa (Medios digitales, Medios impresos)

B) Envíos a medios de comunicación:

- Locales,
- Nacionales
- Internacionales (sólo noticias de ciencia)

C) Publicaciones impresas y electrónicas:

- Memoria Académica
- Memoria de Gestión
- BOUGR
- Hoja Informativa
- Folletos divulgativos