



## **ACG50/412: Modificación de carta de servicios: Extensión Universitaria**

---

- 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 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 Deporte

**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:

- Encuesta 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.
- Página Web del Secretariado: <http://univex.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 Emilio García Gómez, Cátedra Federico García Lorca, Cátedra Fernando de los Ríos y Cátedra Francisco Suárez.
  - Aula de Artes Escénicas y Aula de Ciencia y Tecnología
  - Seminario de Estudios Asiáticos y Seminario de Medio Ambiente y Calidad de Vida - Cátedra José Saramago.
  - 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) y Emilio Herrera Linares.
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 30/1992, 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.

## **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:

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

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.

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

1. Mantener el debido respeto a los conferenciantes que participan en las actividades así como al personal administrativo que lleva a cabo su organización.
2. Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones

## **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: Palacio de La Madraza. Calle Oficinas, 14, Universidad de Granada, 18071, Granada.

Teléfono: (+34) 958 243484 Fax: (+34) 958 290263

Dirección de Internet: <http://univex.ugr.es/>

Correo electrónico: [extensioncultural@ugr.es](mailto: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:

Gran Vía 1: Líneas nº: 35, 34, 33, 32, 31, 30, 23, 21, 11, 9, 8, 7, 6, 4, 3, 1, C

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 al menos 120 jornadas de actividades culturales.
2. Publicitar el 100% de las actividades culturales en alguno de los siguientes medios: boletines, carteles, listas de distribución, redes sociales, página Web del Secretariado y Gabinete de Comunicación.
3. Realizar, por curso académico, al menos 20 ciclos de actividad, entre todas las Cátedras / Aulas / Seminarios que conforman el Secretariado.
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 por curso académico, al menos 12 representaciones teatrales, espectáculos, en el Aula Magna de la Facultad de Filosofía y Letras.
6. Fallar, 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 y Emilio Herrera Linares desde que son recepcionadas todas las obras.

#### **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.
3. Número de ciclos de actividad realizadas entre todas las Cátedras /Aulas / Seminarios del Secretariado.
4. Número de Grupos de Teatro vinculados a la Universidad de Granada que participan en los Encuentros de Teatro Universitario por curso académico.
5. Número de representaciones teatrales, espectáculos, que se realizan en el Aula Magna de la Facultad de Filosofía y Letras
6. Tiempo transcurrido desde que se recepcionan las obras hasta que se fallan los premios.

## **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.

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

En la página Web del Secretariado de Extensión Universitaria ( <http://univex.ugr.es> ) se dispone de información actualizada de las actividades culturales, así como de cada una de las Cátedras / Aulas / Seminarios

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 9001:2008, por la entidad certificadora SGS. Alcance: " Actividades de formación y difusión cultural coordinadas por el Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Granada".