



ACG188/5: Aprobación de las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada para el periodo 2023-2024

- Aprobado en la sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 21 de diciembre de 2022

CARTA DE SERVICIOS ACADÉMICOS AL ESTUDIANTADO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios Académicos al Estudiantado de la Universidad de Granada está dirigida al estudiantado que cursa enseñanzas conducentes a los correspondientes títulos oficiales de Grado, Master y Doctorado, así como a las cursadas para la obtención de títulos propios de Universidad de Granada. 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](#).

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

La Unidad de Calidad, Innovación Docente 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. Solicitudes específicas o, en su ausencia, solicitud genérica a través de la [Sede electrónica de la Universidad de Granada](#).
2. Procedimiento electrónico de quejas, sugerencias o felicitaciones ubicado en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#) y en los sitios web institucionales de la Universidad de Granada.
3. Encuestas de opinión.
4. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario, Consejo Social).
5. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios Académicos al Estudiantado

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.	Facilitar el acceso y la difusión de los recursos bibliográficos y de información para contribuir al estudio e investigación	Biblioteca Universitaria
B.	Desarrollar, proporcionar y mantener aplicaciones, servicios, bases de datos y sistemas informáticos y de comunicaciones específicos para estudiantes, como por ejemplo, la aplicación web de automatrícula	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Gestionar los procesos académicos y administrativos de los estudios de Grado	Centros Académicos
D.	Gestionar los Programas de Movilidad Nacional	Servicio de Asistencia Estudiantil
E.	Coordinar y gestionar los procedimientos de acceso y admisión a la Universidad	Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia
F.	Diseñar, desarrollar, gestionar y coordinar actividades que mejoren las posibilidades de inserción laboral	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
G.	Gestionar los Programas de Movilidad Internacional	Oficina de Relaciones Internacionales
H.	Gestionar los procesos académicos y administrativos de los estudios de Másteres Universitarios, Doctorado y Títulos propios	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Gestionar el procedimiento de tramitación y expedición de títulos universitarios oficiales, suplementos europeos al título, certificaciones sustitutorias provisional de los títulos oficiales, así como títulos propios y credenciales de homologación y equivalencias a grado de los títulos extranjeros de posgrado	Servicio de Títulos
J.	Apoyar las labores de docencia práctica, así como gestionar los equipos e instrumental técnico de laboratorio	Laboratorios
K.	Proponer y realizar líneas de acción que favorezcan la innovación, las iniciativas de emprendimiento en cualquier ámbito, y el desarrollo de actitudes y comportamientos emprendedores	UGR Emprendedora
L.	Asesorar estudiantes en técnicas de estudio, técnicas de atención y concentración y pautas para organizar y planificar su tiempo	Gabinete Psicopedagógico

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada

La normativa aplicable en la Universidad de Granada se encuentra disponible y actualizada en la [página web de Secretaría General](#).

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de las personas 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 encuentren 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 las personas 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 personas usuarias.
- Mantener un comportamiento adecuado y de respeto hacia el personal de los distintos servicios de la UGR.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

IV. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

IV.I. Sugerencias, Quejas y Felicidades

El procedimiento de Sugerencias, Quejas y Felicidades facilita la participación de todos los grupos de interés de la Universidad de Granada, permitiéndoles manifestar tanto la falta como la existencia de satisfacción con las expectativas del servicio recibido, así como recibir propuestas respecto a la forma en que dichos servicios podrían ser mejorados.

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

Cualquier ciudadano o miembro de la comunidad universitaria puede presentar quejas, sugerencias o felicitaciones a través del [siguiente procedimiento](#) electrónico accesible en la sede electrónica de la UGR.

IV.III. Tramitación

Las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas a través de este procedimiento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas.

No se podrá utilizar este procedimiento, debiéndose utilizar los medios específicos establecidos al efecto, para la presentación de:

1. Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor Universitario y las denuncias ante la Inspección de Servicios que se rigen por su propia normativa.
2. Trámites y recursos administrativos.
3. Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla, recabará la información necesaria y notificará la respuesta a la persona interesada a través del sistema electrónico de la Universidad de Granada, en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Las felicitaciones se trasladarán a efectos de conocimiento y no será necesario recabar el informe citado, siendo inmediata su contestación.

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:

- Consultar el [sistema_info/UGR/](#) ordenado por temas de ayuda y que incluye formularios de contactar con la unidad responsable de cada tema.
- Utilizar el [Directorio UGR](#) introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de correo electrónico, los números de teléfono y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el [Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR](#) -
- Utilizar el **apartado** [organización de la Web UGR](#):
 - [Centros Académicos.](#)
 - [Departamentos.](#)
 - [Institutos y Centros de investigación.](#)
 - [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: Líneas de autobús urbano: U1, N3, 4, 9, 111, 121. Metro.
- Campus Universitario de Cartuja: Líneas de autobús urbano: U1, U2, U3 y 8.
- Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas de autobús urbano: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 12. Metro.
- Campus Universitario en la zona centro de Granada: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.
- Campus Universitario de Ciencias de la Salud: Líneas de autobús urbano: U3, S0, 4. Metro.
- Hospital Real-Servicios Centrales: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121.
- Campus Náutico: Línea de autobús interurbano: 117 (salida desde la estación de tren).
- Campus Universitario de Ceuta: Línea de autobús urbano: 7 (Frontera)
- Campus Universitario de Melilla: Línea de autobús urbano: 3

Por posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

[Transporte Urbano de Granada](#)

[Metropolitano de Granada](#)

[Consocio de Transporte Metropolitano](#)

[Transporte urbano de Ceuta](#)

[Transporte urbano de Melilla](#)

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. Con la excepción de la Biblioteca Universitaria de Farmacia cuyo horario de 09.00 a 21.00 horas.
- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
 - o Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
 - o Atención telefónica (centralita interna: nº 36000, centralita externa: nº 958241010 opción 3): 08:00 a 21:00 horas.
- Campus Náutico: 09:00 a 14:00 y 15:00 a 20:30 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.	Realizar al menos 200 acciones formativas al año adaptadas a las distintas necesidades	Biblioteca Universitaria
B.	Garantizar la disponibilidad y operatividad de la aplicación de automatricula el 95% del tiempo de los plazos oficiales de apertura establecidos	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Remitir al Servicio de Títulos la documentación de expedición de títulos de Grado presentada en las Secretarías de los Centros dentro de los 3 meses siguientes a la recepción de las solicitudes en el 95% de los casos	Centros Académicos
D.	Enviar un dossier informativo mediante correo electrónico al 95% del estudiantado de movilidad que viene a la Universidad de Granada en un plazo máximo de 10 días desde que su Universidad comunica al SAE sus datos	Servicio de Asistencia Estudiantil
E.	Poner a disposición de las personas interesadas la descarga de sus calificaciones, correspondientes a la Prueba de Acceso y/o Admisión a la Universidad, en el plazo máximo de 3 días desde la publicación de las mismas, en el 95% de los casos	Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia
F.1.	Publicar el 85% de las ofertas recibidas de prácticas en empresa correspondientes al Plan Propio ¹ en la plataforma Ícaro, en un plazo máximo de 5 días	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
F.2.	Programar y realizar al menos 10 actividades grupales (talleres) al año para la búsqueda de empleo	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas

F.3.	Gestionar una media anual de 800 puestos de trabajo para perfiles universitarios	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
G.	Publicar la resolución con la primera adjudicación definitiva en el plazo máximo de 60 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes en el 90% de las convocatorias	Oficina de Relaciones Internacionales
H.	Poner a disposición de las personas interesadas, los certificados académicos personales, en un plazo máximo de 10 días desde que los solicitan, en el 85% de los casos	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Remitir al Ministerio Competente en materia universitaria los Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 18 días laborables desde la entrada del expediente completo y correcto en el Servicio de Títulos	Servicio de Títulos
J.	Garantizar que al menos el 95% de las peticiones de prácticas sean validadas ² tras su finalización	Laboratorios
K.	Realizar al menos 10 acciones de formación por curso académico	UGR Emprendedora
L.	Que al menos el 95% del estudiantado que solicita durante el curso académico atención psicopedagógica sea atendido en ese periodo.	Gabinete Psicopedagógico

* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

¹ Plan Propio: Programa que gestiona las prácticas de estudiantes de la Universidad de Granada con empresas, entidades o instituciones, públicas o privadas, previa formalización de un convenio de colaboración

² La validación se realiza tras la preparación satisfactoria de la práctica, experimento o servicio por parte del personal docente

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.	Número de acciones formativas realizadas	Biblioteca Universitaria
B.	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la aplicación automatizada	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Porcentaje de documentación de expedición de títulos de Grado remitidos al Servicio de Títulos en plazo	Centros Académicos
D.	Tiempo medio en mandar información a los estudiantes nominados por otras universidades de intercambio SICUE, una vez nos comunican dichas universidades quienes son dichos estudiantes	Servicio de Asistencia Estudiantil
E.	Porcentaje de calificaciones puestas a disposición de las personas interesadas en plazo	Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia
F.1.	Porcentaje de ofertas de prácticas en empresa publicadas en plazo	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
F.2.	Número de talleres realizados anualmente	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
F.3.	Media anual de puestos de trabajo gestionados	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas
G.	Porcentaje de convocatorias cuya primera adjudicación se publica en plazo	Oficina de Relaciones Internacionales
H.	Porcentaje de certificados académicos puestos a disposición de los interesados en plazo	Escuela Internacional de Posgrado

I.	Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente de los expedientes de Títulos Oficiales	Servicio de Títulos
J.	Porcentaje de peticiones de prácticas validadas	Laboratorios
K.	Número de acciones de formación por curso académico	UGR Emprendedora
L.	Porcentaje de estudiantado que recibe atención psicopedagógica durante el curso académico en el que la solicitó	Gabinete Psicopedagógico

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.

I. I. Oficina virtual

Portal web para profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios, con requisito de identificación digital, que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como elecciones, solicitud de cuenta personal de correo electrónico, calendario académico, convenios, Propuestas e informes...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

I.II. Sede electrónica

Portal web con categoría de Sede electrónica (y las garantías legales correspondientes) que permite a las personas usuarias y miembros de la comunidad universidad, 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. Portal de atención a la persona usuaria infoUGR.

Portal web desarrollado para que las personas usuarias de la Universidad de Granada encuentren información sobre cómo realizar los distintos trámites que puedan resultar de su interés a través de un buscador o navegando por los distintos perfiles y temas.

<https://www.ugr.es/info>

I.IV. 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.
- [UGR App Universidad de Granada](#): Aplicación oficial para dispositivos móviles de la Universidad de Granada.
- [AppsUGR](#): Repositorio de aplicaciones móviles.
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- [Consigna](#): Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño.
- [Digibug](#): Repositorio Institucional.
- [ÍCARO UGR](#): Portal de Gestión de Prácticas en Empresa y Empleo.

- [Empleo UGR](#): Portal informativo sobre convocatorias, empleos, prácticas, resoluciones y becas de Empleo.
- [Google Apps para Educación](#): Paquete de aplicaciones colaborativas de Google Workspace for Education disponibles para la Comunidad Universitaria.
- [Microsoft Office 365](#)

II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos personales proporcionados por los titulares serán tratados por la Universidad de Granada como responsable de tratamiento.

II. I. Finalidad y legitimación del tratamiento

La finalidad del tratamiento de los datos personales le será informada al titular de los datos en el momento de su recogida, solicitando su previo consentimiento expreso, cuando proceda, en la medida en que la base que legitima el tratamiento se funde en él y no sea otra distinta, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDG), y demás normativa vigente en esta materia.

La Universidad de Granada cederá o comunicará los datos de los que sea responsable solo cuando sea necesario para alcanzar las finalidades previstas para cada actividad sujeta a tratamiento y en función de las bases jurídicas que legitimen éstas, las cuales pueden consultarse, así como la categoría de destinatarios, en el [Registro de Actividades de Tratamiento](#).

II. II. Derechos de protección de datos

Las personas titulares de los datos podrán ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación, oposición, portabilidad, derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y a retirar el consentimiento mediante solicitud dirigida a la Secretaría General de la Universidad de Granada a través de los procedimientos habilitados en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#).

Asimismo, si considera que su solicitud no ha sido contestada en plazo o no ha sido atendida adecuadamente por la Universidad de Granada, podrá dirigirse al órgano competente de la Universidad, exponiendo todo cuanto considere necesario en defensa de sus derechos (delegadapd@ugr.es) o presentar una reclamación ante la Autoridad de control competente de acuerdo con el [procedimiento previsto](#).

III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

III.I. Derecho a la información pública

El [Portal de Transparencia 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.

Para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa y el ejercicio de información voluntaria la Universidad de Granada cuenta con este Portal de Transparencia estructurado en grandes bloques informativo: Información Institucional, Información Económica, Gobierno, Oferta y Demanda Académica, Gobierno, Consejo Social, Entidades dependientes, Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Estudiantado, Rendimiento y Normativa.

III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

La [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y la [Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía](#) reconocen el derecho de las personas usuarias a solicitar y obtener la información veraz que obre en poder de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

Si la información pública que se desea no se encuentra en este Portal de transparencia, las personas usuarias podrán ejercer su derecho de acceso a la información pública por medios electrónicos, a través del [procedimiento de acceso a la información pública](#) disponible en la sede electrónica de la Universidad de Granada. El Órgano competente resolverá la petición en el plazo máximo de un mes, competencia que ejerce por delegación de la Rectora o Rector.

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:** «*Gestión administrativa, técnica, de soporte y económica de Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades de apoyo a la Comunidad Universitaria*».

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 UNE EN ISO 45001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad 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 600** 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**.

CARTA DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y DE INVESTIGACIÓN AL PDI DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios Académicos y de Investigación al Personal Docente e Investigador (PDI) está dirigida al profesorado funcionario de los cuerpos docentes, al profesorado contratado en régimen laboral, al profesorado emérito y al personal investigador, contratado y en formación y perfeccionamiento, de acuerdo con los Estatutos de la Universidad de Granada, 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](#).

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

La Unidad de Calidad, Innovación Docente 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. Solicitudes específicas o, en su ausencia, solicitud genérica a través de la [Sede electrónica de la Universidad de Granada](#).
2. Procedimiento electrónico de quejas, sugerencias o felicitaciones ubicado en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#) y en los sitios web institucionales de la Universidad de Granada.
3. Encuestas de opinión.
4. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario, Consejo Social).
5. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios Académicos y de Investigación al PDI

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.	Gestionar los recursos de información necesarios para la docencia y la investigación	Biblioteca Universitaria
B.	Asesorar y atender las consultas sobre la documentación que integra el patrimonio documental para su estudio e investigación	Archivo Universitario
C.	Desarrollar, proporcionar y mantener aplicaciones, servicios, bases de datos y sistemas informáticos y de comunicaciones de apoyo a la docencia y la investigación como, por ejemplo, la gestión de aulas de informática, la disponibilidad de licencias de software, sistemas de apoyo a la docencia virtual, la supercomputación, préstamo de dispositivos electrónicos, alojamiento de servidores o la lectura óptica de marcas	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
D.	Proporcionar soporte instrumental a la investigación científica y técnica, y asesoramiento científico sobre técnicas experimentales así como participar en cursos de especialización y en la enseñanza experimental de estudios universitarios	Centro de Instrumentación Científica
E.	Promocionar, asesorar, gestionar y justificar los proyectos y otras actividades de investigación, así como gestionar el personal técnico e investigador financiado con fondos de investigación	Oficina de Proyectos e Investigación
F.	Promover y apoyar al PDI a establecer relaciones de colaboración en materia de Investigación, Desarrollo e Innovación con empresas y entidades	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
G.1.	Promocionar la participación en proyectos internacionales de cooperación facilitando el asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y justificación de los proyectos	Oficina de Relaciones Internacionales
G.2.	Promocionar la participación en proyectos de cooperación universitaria al desarrollo facilitando el asesoramiento técnico y administrativo en la elaboración, gestión y justificación de los proyectos	CICODE
H.	Gestionar los procesos académicos y administrativos de los estudios de másteres universitarios, doctorado y títulos propios	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Editar y publicar libros y trabajos de investigación para la difusión de la investigación y el apoyo a la docencia	Editorial Universidad de Granada
J.	Planificar y gestionar la plantilla del profesorado y su ordenación docente	Servicio de Ordenación Académica
K.	Apoyar y gestionar técnicamente la docencia práctica y los proyectos de investigación, así como los equipos e instrumental de laboratorio	Laboratorios
L.	Gestionar los recursos y proyectos de tecnologías web y educativas	Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada

La normativa aplicable en la Universidad de Granada se encuentra disponible y actualizada en la [página web de Secretaría General](#).

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de las personas 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 encuentren 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 las personas 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 personas usuarias.
- Mantener un comportamiento adecuado y de respeto hacia el personal de los distintos servicios de la UGR.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

IV. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

IV.I. Sugerencias, Quejas y Felicidades

El procedimiento de Sugerencias, Quejas y Felicidades facilita la participación de todos los grupos de interés de la Universidad de Granada, permitiéndoles manifestar tanto la falta como la existencia de satisfacción con las expectativas del servicio recibido, así como recibir propuestas respecto a la forma en que dichos servicios podrían ser mejorados.

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

Cualquier ciudadano o miembro de la comunidad universitaria puede presentar quejas, sugerencias o felicitaciones a través del [siguiente procedimiento](#) electrónico accesible en la sede electrónica de la UGR.

IV.III. Tramitación

Las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas a través de este procedimiento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas.

No se podrá utilizar este procedimiento, debiéndose utilizar los medios específicos establecidos al efecto, para la presentación de:

1. Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor Universitario y las denuncias ante la Inspección de Servicios que se rigen por su propia normativa.
2. Trámites y recursos administrativos.
3. Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla, recabará la información necesaria y notificará la respuesta a la persona interesada a través del sistema electrónico de la Universidad de Granada, en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Las felicitaciones se trasladarán a efectos de conocimiento y no será necesario recabar el informe citado, siendo inmediata su contestación.

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:

- Consultar el [sistema_info/UGR/](#) ordenado por temas de ayuda y que incluye formularios de contactar con la unidad responsable de cada tema.
- Utilizar el [Directorio UGR](#) introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de correo electrónico, los números de teléfono y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el [Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR](#) -
- Utilizar el apartado [organización de la Web UGR](#):
 - [Centros Académicos.](#)
 - [Departamentos.](#)
 - [Institutos y Centros de investigación.](#)
 - [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: Líneas de autobús urbano: U1, N3, 4, 9, 111, 121. Metro.
- Campus Universitario de Cartuja: Líneas de autobús urbano: U1, U2, U3 y 8.

- Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas de autobús urbano: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 12. Metro.
- Campus Universitario en la zona centro de Granada: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.
- Campus Universitario de Ciencias de la Salud: Líneas de autobús urbano: U3, S0, 4. Metro.
- Hospital Real-Servicios Centrales: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121.
- Campus Náutico: Línea de autobús interurbano: 117 (salida desde la estación de tren).
- Campus Universitario de Ceuta: Línea de autobús urbano: 7 (Frontera)
- Campus Universitario de Melilla: Línea de autobús urbano: 3

Por posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

[Transporte Urbano de Granada](#)

[Metropolitano de Granada](#)

[Consocio de Transporte Metropolitano](#)

[Transporte urbano de Ceuta](#)

[Transporte urbano de Melilla](#)

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. Con la excepción de la Biblioteca Universitaria de Farmacia cuyo horario de 09.00 a 21.00 horas.
- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
 - o Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
 - o Atención telefónica (centralita interna: nº 36000, centralita externa: nº 958241010 opción 3): 08:00 a 21:00 horas.
- Campus Náutico: 09:00 a 14:00 y 15:00 a 20:30 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.	Poner en acceso abierto en el Repositorio Institucional al menos el 85% de las tesis defendidas al año en la Universidad de Granada	Biblioteca Universitaria
B.	Suministrar el 95% de la documentación solicitada en un plazo máximo de 6 días	Archivo Universitario
C.	Garantizar que el 90% de las peticiones de instalación de software en aulas se realizan en el plazo máximo de 18 días	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
D.1.	Cumplir con el plazo comprometido de entrega de trabajos en el 90% de las Unidades Instrumentales	Centro de Instrumentación Científica
D.2.	Ofrecer como mínimo el 40% de Unidades Instrumentales en régimen de autoservicio	Centro de Instrumentación Científica
E.	Realizar anualmente al menos 5 jornadas informativas con los investigadores de la UGR	Oficina de Proyectos e Investigación
F.	Difundir el 90% de las Convocatorias de Proyectos de I+D+I Colaborativa en el plazo máximo de 5 días desde su publicación en el Boletín Oficial correspondiente	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
G.1.	Realizar al menos 2 jornadas de información anuales para solicitantes o participantes en proyectos internacionales	Oficina de Relaciones Internacionales
G.2.	Difundir el 90% de las Convocatorias de Proyectos de cooperación universitaria al desarrollo en el plazo máximo de 5 días desde su publicación en el Boletín Oficial correspondiente	CICODE
H.1.	Comunicar a los doctorandos las resoluciones del Comité de Dirección o de la Comisión Académica de la Escuela de Doctorado de Humanidades, en el plazo máximo de 15 días laborales en el 90% de los casos	Escuela Internacional de Posgrado
H.2.	Comunicar la aprobación de los proyectos de enseñanzas propias, por parte del órgano competente, en el plazo máximo de 15 días desde su aprobación, en el 90% de los casos	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Editar los libros y trabajos de investigación en un tiempo medio de 9 meses desde que cumplen los requisitos exigidos	Editorial Universidad de Granada
J.	Realizar el 90% de los certificados de docencia solicitados, en un plazo máximo de 5 días, desde su solicitud	Servicio de Ordenación Académica
K.	Garantizar que, al menos, el 85% del equipamiento de instrumental del laboratorio se encuentra en condiciones óptimas de uso	Laboratorios
L.1.	Garantizar que el 90% de las peticiones recibidas obtienen una primera respuesta no automatizada en el plazo máximo de 1 día	Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital
L.2.	Garantizar que el 90% de las incidencias sobre plataformas institucionales obtienen una solución en el plazo máximo de 5 días	Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital

* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

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.	Porcentaje de tesis defendidas puestas en el Repositorio Institucional en el plazo establecido	Biblioteca Universitaria
B.	Porcentaje de documentación suministrada en plazo	Archivo Universitario
C.	Porcentaje de peticiones de instalación de software en aulas en el plazo establecido	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones

D.1.	Porcentaje de trabajos entregados en plazo respecto a la fecha de compromiso	Centro de Instrumentación Científica
D.2.	Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas de autoservicio	Centro de Instrumentación Científica
E.	Número de jornadas informativas	Oficina de Proyectos e Investigación
F.	Porcentaje de Convocatorias de Proyectos de I+D+I Colaborativa difundidas en plazo	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
G.1.	Número de jornadas informativas	Oficina de Relaciones Internacionales
G.2.	Porcentaje de Convocatorias de Proyectos de cooperación universitaria al desarrollo difundidas en plazo	CICODE
H.1.	Porcentaje de comunicaciones de resoluciones del Comité de Dirección o de la Comisión Académica de la Escuela de Doctorado de Humanidades enviadas a los doctorandos en plazo	Escuela Internacional de Posgrado
H.2.	Porcentaje de proyectos de enseñanzas propias comunicados en plazo	Escuela Internacional de Posgrado
I.	Tiempo medio de edición de libros y trabajos de investigación	Editorial Universidad de Granada
J.	Porcentaje de certificados de docencia realizados en el plazo establecido	Servicio de Ordenación Académica
K.	Porcentaje de equipos e instrumental disponible	Laboratorios
L.1.	Porcentaje de peticiones respondidas en el plazo establecido	Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital
L.2.	Porcentaje de resolución de incidencias sobre plataformas institucionales gestionadas en el plazo establecido	Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

I. I. Oficina virtual

Portal web para profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios, con requisito de identificación digital, que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como elecciones, solicitud de cuenta personal de correo electrónico, calendario académico, convenios, Propuestas e informes...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

I.II. Sede electrónica

Portal web con categoría de Sede electrónica (y las garantías legales correspondientes) que permite a las personas usuarias y miembros de la comunidad universidad, 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. Portal de atención a la persona usuaria infoUGR.

Portal web desarrollado para que las personas usuarias de la Universidad de Granada encuentren información sobre cómo realizar los distintos trámites que puedan resultar de su interés a través de un buscador o navegando por los distintos perfiles y temas.

<https://www.ugr.es/info>

I.IV. 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.
- [UGR App Universidad de Granada](#): Aplicación oficial para dispositivos móviles de la Universidad de Granada.
- [AppsUGR](#): Repositorio de aplicaciones móviles.
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- [Documenta](#): Repositorio de documentos en la nube.
- [Consigna](#): Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño.
- [Supercomputación](#): Servicio de cálculo científico a los investigadores de la Universidad de Granada.
- Gestión de peticiones y reserva de [equipos para autoservicio del Centro de Instrumentación Científica](#).
- [Digibug](#): Repositorio Institucional.
- Acceso identificado para Trámites del [Vicerrectorado de Investigación y Transferencia](#).
- [Archero](#): Buscador del Archivo Universitario de Granada.
- [Google Apps para Educación: Paquete de aplicaciones colaborativas de Google Workspace for Education disponibles para la Comunidad Universitaria](#).
- [Microsoft Office 365](#)

II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos personales proporcionados por los titulares serán tratados por la Universidad de Granada como responsable de tratamiento.

II. I. Finalidad y legitimación del tratamiento

La finalidad del tratamiento de los datos personales le será informada al titular de los datos en el momento de su recogida, solicitando su previo consentimiento expreso, cuando proceda, en la medida en que la base que legitima el tratamiento se funde en él y no sea otra distinta, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDG), y demás normativa vigente en esta materia.

La Universidad de Granada cederá o comunicará los datos de los que sea responsable solo cuando sea necesario para alcanzar las finalidades previstas para cada actividad sujeta a tratamiento y en función de las bases jurídicas que legitimen éstas, las cuales pueden

consultarse, así como la categoría de destinatarios, en el [Registro de Actividades de Tratamiento](#).

II. II. Derechos de protección de datos

Las personas titulares de los datos podrán ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación, oposición, portabilidad, derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y a retirar el consentimiento mediante solicitud dirigida a la Secretaría General de la Universidad de Granada a través de los procedimientos habilitados en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#).

Asimismo, si considera que su solicitud no ha sido contestada en plazo o no ha sido atendida adecuadamente por la Universidad de Granada, podrá dirigirse al órgano competente de la Universidad, exponiendo todo cuanto considere necesario en defensa de sus derechos (delegadapd@ugr.es) o presentar una reclamación ante la Autoridad de control competente de acuerdo con el [procedimiento previsto](#).

III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

III.I. Derecho a la información pública

El [Portal de Transparencia 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.

Para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa y el ejercicio de información voluntaria la Universidad de Granada cuenta con este Portal de Transparencia estructurado en grandes bloques informativo: Información Institucional, Información Económica, Gobierno, Oferta y Demanda Académica, Gobierno, Consejo Social, Entidades dependientes, Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Estudiantado, Rendimiento y Normativa.

III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

La [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y la [Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía](#) reconocen el derecho de las personas usuarias a solicitar y obtener la información veraz que obre en poder de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

Si la información pública que se desea no se encuentra en este Portal de transparencia, las personas usuarias podrán ejercer su derecho de acceso a la información pública por medios electrónicos, a través del [procedimiento de acceso a la información pública](#) disponible en la sede electrónica de la Universidad de Granada. El Órgano competente resolverá la petición en el plazo máximo de un mes, competencia que ejerce por delegación de la Rectora o Rector.

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: «Gestión administrativa, técnica, de soporte y económica de Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades de apoyo a la Comunidad Universitaria».***

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 UNE EN ISO 45001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad 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 600** 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**.

CARTA DE SERVICIOS A 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](#).

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

La Unidad de Calidad, Innovación Docente 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. Solicitudes específicas o, en su ausencia, solicitud genérica a través de la [Sede electrónica de la Universidad de Granada](#).
2. Procedimiento electrónico de quejas, sugerencias o felicitaciones ubicado en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#) y en los sitios web institucionales de la Universidad de Granada.
3. Encuestas de opinión.
4. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario, Consejo Social).
5. 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
L.	Organizar actividades de índole cultural, educativo, de proyección social del conocimiento y de divulgación científica, artística y patrimonial	Unidad de Extensión Cultural
M.	Organizar y difundir cursos, actividades y encuentros sobre cooperación, la justicia global y el desarrollo humano sostenible que cubran las necesidades de la sociedad desde la Universidad de Granada	CICODE

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada

La normativa aplicable en la Universidad de Granada se encuentra disponible y actualizada en la [página web de Secretaría General](#).

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de las personas 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 encuentren 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 las personas 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 personas usuarias.
- Mantener un comportamiento adecuado y de respeto hacia el personal de los distintos servicios de la UGR.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

IV. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

IV.I. Sugerencias, Quejas y Felicidades

El procedimiento de Sugerencias, Quejas y Felicidades facilita la participación de todos los grupos de interés de la Universidad de Granada, permitiéndoles manifestar tanto la falta como la existencia de satisfacción con las expectativas del servicio recibido, así como recibir propuestas respecto a la forma en que dichos servicios podrían ser mejorados.

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

Cualquier ciudadano o miembro de la comunidad universitaria puede presentar quejas, sugerencias o felicitaciones a través del [siguiente procedimiento](#) electrónico accesible en la sede electrónica de la UGR.

IV.III. Tramitación

Las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas a través de este procedimiento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas.

No se podrá utilizar este procedimiento, debiéndose utilizar los medios específicos establecidos al efecto, para la presentación de:

1. Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor Universitario y las denuncias ante la Inspección de Servicios que se rigen por su propia normativa.
2. Trámites y recursos administrativos.
3. Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla, recabará la información necesaria y notificará la respuesta a la persona interesada a través del sistema electrónico de la Universidad de Granada, en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Las felicitaciones se trasladarán a efectos de conocimiento y no será necesario recabar el informe citado, siendo inmediata su contestación.

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:

- Consultar el [sistema_info/UGR/](#) ordenado por temas de ayuda y que incluye formularios de contactar con la unidad responsable de cada tema.
- Utilizar el [Directorio UGR](#) introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de correo electrónico, los números de teléfono y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el [Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR](#) -
- Utilizar el apartado [organización de la Web UGR](#):
 - [Centros Académicos.](#)
 - [Departamentos.](#)
 - [Institutos y Centros de investigación.](#)
 - [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: Líneas de autobús urbano: U1, N3, 4, 9, 111, 121. Metro.
- Campus Universitario de Cartuja: Líneas de autobús urbano: U1, U2, U3 y 8.

- Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas de autobús urbano: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 12. Metro.
- Campus Universitario en la zona centro de Granada: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.
- Campus Universitario de Ciencias de la Salud: Líneas de autobús urbano: U3, S0, 4. Metro.
- Hospital Real-Servicios Centrales: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121.
- Campus Náutico: Línea de autobús interurbano: 117 (salida desde la estación de tren).
- Campus Universitario de Ceuta: Línea de autobús urbano: 7 (Frontera)
- Campus Universitario de Melilla: Línea de autobús urbano: 3

Por posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

[Transporte Urbano de Granada](#)

[Metropolitano de Granada](#)

[Consocio de Transporte Metropolitano](#)

[Transporte urbano de Ceuta](#)

[Transporte urbano de Melilla](#)

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. Con la excepción de la Biblioteca Universitaria de Farmacia cuyo horario de 09.00 a 21.00 horas.
- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
 - o Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
 - o Atención telefónica (centralita interna: nº 36000, centralita externa: nº 958241010 opción 3): 08:00 a 21:00 horas.
- Campus Náutico: 09:00 a 14:00 y 15:00 a 20:30 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.	Escanear y poner a disposición de otras entidades externas en un repositorio documental el 95% de las propuestas de pago tramitadas y cargadas en la entidad bancaria correspondiente	Servicio de Gestión Económico-Financiero
E.1	Garantizar que en el 95% de los procesos selectivos de acceso libre, las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en el plazo máximo según el proceso selectivo ¹ , 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 trabajos 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.	Enviar cada año al menos quince campañas de e-mail marketing a empresas y otras organizaciones con información sobre la I+D generada en la UGR, así como convocatorias y ayudas a la investigación y transferencia de conocimiento	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
H.	Ofertar un mínimo de 40 actividades (competiciones, cursos, eventos) cada curso académico ²	Centro de Actividades Deportivas
I.	Entregar al menos 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
L.	Organizar un mínimo de 500 actividades cada curso académico (conferencias, talleres, cursos, exposiciones, encuentros, visitas guiadas, congresos ...)	Unidad de Extensión Cultural
M.	Organizar y difundir un mínimo de 3 actividades (jornadas, actividades, encuentros, cursos, congresos ...) al año	CICODE

* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

¹ Procesos de más de 3.000 solicitudes, 25 días; entre 1.000 y 2.999, 20 días; y menos de 1.000, 15 días

² 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 propuestas de pago puestas a disposición de otras entidades externas tras su tramitación	Servicio de Gestión Económico-Financiero
E.1	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos de acceso libre 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 trabajos entregados en plazo respecto a la fecha de compromiso	Centro de Instrumentación Científica
F.2	Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas de autoservicio	Centro de Instrumentación Científica
G.	Número de campañas de e-mail marketing enviadas cada año	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
L.	Número de actividades organizadas	Unidad de Extensión Cultural
M.	Nº de actividades organizadas y difundidas	CICODE

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I.ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

I. I. Oficina virtual

Portal web para profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios, con requisito de identificación digital, que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como elecciones, solicitud de cuenta personal de correo electrónico, calendario académico, convenios, Propuestas e informes...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

I.II. Sede electrónica

Portal web con categoría de Sede electrónica (y las garantías legales correspondientes) que permite a las personas usuarias y miembros de la comunidad universidad, 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. Portal de atención a la persona usuaria infoUGR.

Portal web desarrollado para que las personas usuarias de la Universidad de Granada encuentren información sobre cómo realizar los distintos trámites que puedan resultar de su interés a través de un buscador o navegando por los distintos perfiles y temas.

<https://www.ugr.es/info>

I.IV. 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.
- [UGR App Universidad de Granada](#): Aplicación oficial para dispositivos móviles de la Universidad de Granada.
- [AppsUGR](#): Repositorio de aplicaciones móviles.
- [PORFA](#): Portal de Facturas UGR.
- Gestión de peticiones y reserva de [equipos para autoservicio del Centro de Instrumentación Científica](#).
- [Digibug](#): Repositorio Institucional.
- [Archero](#): Buscador del Archivo Universitario de Granada.
- [Perfil del contratante](#): Información sobre licitaciones y expedientes de contratación.

II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos personales proporcionados por los titulares serán tratados por la Universidad de Granada como responsable de tratamiento.

II. I. Finalidad y legitimación del tratamiento

La finalidad del tratamiento de los datos personales le será informada al titular de los datos en el momento de su recogida, solicitando su previo consentimiento expreso, cuando proceda, en la medida en que la base que legitima el tratamiento se funde en él y no sea otra distinta, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDG), y demás normativa vigente en esta materia.

La Universidad de Granada cederá o comunicará los datos de los que sea responsable solo cuando sea necesario para alcanzar las finalidades previstas para cada actividad sujeta a tratamiento y en función de las bases jurídicas que legitimen éstas, las cuales pueden consultarse, así como la categoría de destinatarios, en el [Registro de Actividades de Tratamiento](#).

II. II. Derechos de protección de datos

Las personas titulares de los datos podrán ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación, oposición, portabilidad, derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y a retirar el consentimiento mediante solicitud dirigida a

la Secretaría General de la Universidad de Granada a través de los procedimientos habilitados en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#).

Asimismo, si considera que su solicitud no ha sido contestada en plazo o no ha sido atendida adecuadamente por la Universidad de Granada, podrá dirigirse al órgano competente de la Universidad, exponiendo todo cuanto considere necesario en defensa de sus derechos (delegadapd@ugr.es) o presentar una reclamación ante la Autoridad de control competente de acuerdo con el [procedimiento previsto](#).

III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

III.I. Derecho a la información pública

El [Portal de Transparencia 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.

Para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa y el ejercicio de información voluntaria la Universidad de Granada cuenta con este Portal de Transparencia estructurado en grandes bloques informativo: Información Institucional, Información Económica, Gobierno, Oferta y Demanda Académica, Gobierno, Consejo Social, Entidades dependientes, Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Estudiantado, Rendimiento y Normativa.

III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

La [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y la [Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía](#) reconocen el derecho de las personas usuarias a solicitar y obtener la información veraz que obre en poder de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

Si la información pública que se desea no se encuentra en este Portal de transparencia, las personas usuarias podrán ejercer su derecho de acceso a la información pública por medios electrónicos, a través del [procedimiento de acceso a la información pública](#) disponible en la sede electrónica de la Universidad de Granada. El Órgano competente resolverá la petición en el plazo máximo de un mes, competencia que ejerce por delegación de la Rectora o Rector.

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: «Gestión administrativa, técnica, de soporte y económica de Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades de apoyo a la Comunidad Universitaria».**

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 UNE EN ISO 45001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad 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 600** 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**.

CARTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios Institucionales de la Universidad de Granada incluye una amplia gama de estructuras destinadas a la comunidad universitaria, a las Administraciones Públicas y a la 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](#).

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

La Unidad de Calidad, Innovación Docente 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. Solicitudes específicas o, en su ausencia, solicitud genérica a través de la [Sede electrónica de la Universidad de Granada](#).
2. Procedimiento electrónico de quejas, sugerencias o felicitaciones ubicado en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#) y en los sitios web institucionales de la Universidad de Granada.
3. Encuestas de opinión.
4. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario, Consejo Social).
5. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

II. SERVICIOS

II.1. Relación de Servicios Institucionales

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.1.	Gestionar las consultas recibidas y facilitar la documentación administrativa a los centros y servicios	Archivo Universitario
A.2.	Gestionar las solicitudes de transferencia de documentación de los centros y servicios	Archivo Universitario
A.3.	Gestionar las solicitudes de eliminación de documentación	Archivo Universitario
B.	Desarrollar, proporcionar y mantener aplicaciones, servicios, bases de datos y sistemas informáticos y de comunicaciones de ámbito institucional o para toda la comunidad universitaria, como, por ejemplo, la conectividad interna y con Internet, el servicio WIFI, el de correo electrónico, videoconferencias, seguridad informática, administración electrónica, aplicaciones específicas de gobierno, identidad digital o la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI)	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Contribuir a la mejora y difusión de la imagen de la Universidad de Granada y al fortalecimiento de las relaciones de la institución con la propia Comunidad Universitaria y su entorno social	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Apoyar técnica y administrativamente la actividad institucional de la Rectora	Gabinete de la Rectora
E.	Planificar, organizar, ejecutar y controlar actos institucionales	Gabinete de Protocolo y Relaciones Institucionales
F.	Planificar y organizar sesiones del Pleno y Comisiones, así como emitir y comunicar los acuerdos y actas	Secretaría del Consejo Social
G.	Prestar asistencia técnica y administrativa al Secretario/o General, al Consejo de Gobierno y al Claustro Universitario, así como organizar los procesos electorales, gestionar los convenios de colaboración, tramitar los nombramientos y ceses y publicar la normativa universitaria en la web de la secretaria general	Área Administrativa de Secretaría General
H.	Recepcionar y entregar la correspondencia a las personas usuarias	Correo UGR y Conserjerías
I.	Proporcionar seguridad, control, vigilancia y protección al patrimonio de la Universidad de Granada, así como a toda la comunidad universitaria, a través de los diferentes medios humanos y electrónicos existentes para tal efecto. Por otro lado, servir de enlace entre la UGR y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, todo ello, en cumplimiento de la normativa vigente y de aplicación.	Seguridad UGR
J.	Realizar la apertura y cierre de centros así como detectar las anomalías en el funcionamiento del centro	Conserjerías
K.	Gestionar las obras, suministro del equipamiento, conservación de jardines y mantenimiento de su infraestructura	Unidad Técnica
L.	Registrar y dejar constancia oficial del ingreso y expedición de documentos	Oficina Central de Asistencia en Materia de Registro
M.	Diseñar y desarrollar sistemas de evaluación, información y datos relacionados con la actividad universitaria	Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva
N.	Controlar y gestionar todos los aspectos ambientales derivados de las actividades docentes, de investigación y de servicios para crear entornos de trabajo respetuosos con el medio ambiente	Unidad de Calidad Ambiental

O.	Asesorar e informar en materia de seguridad y salud laboral a los órganos de gobierno, así como a Servicios y Comisiones	Servicio de Salud y Prevención
P.	Asesorar a los Órganos de Gobierno, Centros y Departamentos en materia de Protección Radiológica	Servicio de Protección Radiológica
Q.	Asesorar, informar y realizar propuestas de resolución en aspectos legales a los órganos de gobierno, así como colaborar en el ámbito jurisdiccional a requerimiento de los órganos judiciales	Servicios Jurídicos
R.	Controlar y asesorar sobre la correcta utilización y destino de los recursos económicos-financieros y patrimoniales así como proponer recomendaciones para la mejora de la transparencia, eficacia, eficiencia y economía en la gestión de los mismos	Oficina de Control Interno

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada

La normativa aplicable en la Universidad de Granada se encuentra disponible y actualizada en la [página web de Secretaría General](#).

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de las personas 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 encuentren 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 las personas 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 personas usuarias.
- Mantener un comportamiento adecuado y de respeto hacia el personal de los distintos servicios de la UGR.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

IV. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

IV.I. Sugerencias, Quejas y Felicidades

El procedimiento de Sugerencias, Quejas y Felicidades facilita la participación de todos los grupos de interés de la Universidad de Granada, permitiéndoles manifestar tanto la falta como la existencia de

satisfacción con las expectativas del servicio recibido, así como recibir propuestas respecto a la forma en que dichos servicios podrían ser mejorados.

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

Cualquier ciudadano o miembro de la comunidad universitaria puede presentar quejas, sugerencias o felicitaciones a través del [siguiente procedimiento](#) electrónico accesible en la sede electrónica de la UGR.

IV.III. Tramitación

Las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas a través de este procedimiento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas.

No se podrá utilizar este procedimiento, debiéndose utilizar los medios específicos establecidos al efecto, para la presentación de:

1. Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor Universitario y las denuncias ante la Inspección de Servicios que se rigen por su propia normativa.
2. Trámites y recursos administrativos.
3. Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla, recabará la información necesaria y notificará la respuesta a la persona interesada a través del sistema electrónico de la Universidad de Granada, en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Las felicitaciones se trasladarán a efectos de conocimiento y no será necesario recabar el informe citado, siendo inmediata su contestación.

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:

- Consultar el [sistema info/UGR/](#) ordenado por temas de ayuda y que incluye formularios de contactar con la unidad responsable de cada tema.
- Utilizar el [Directorio UGR](#) introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de correo electrónico, los números de teléfono y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el [Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR](#) -
- Utilizar el [apartado organización de la Web UGR](#):
 - [Centros Académicos.](#)
 - [Departamentos.](#)
 - [Institutos y Centros de investigación.](#)
 - [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: Líneas de autobús urbano: U1, N3, 4, 9, 111, 121. Metro.
- Campus Universitario de Cartuja: Líneas de autobús urbano: U1, U2, U3 y 8.
- Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas de autobús urbano: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 12. Metro.
- Campus Universitario en la zona centro de Granada: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.
- Campus Universitario de Ciencias de la Salud: Líneas de autobús urbano: U3, S0, 4. Metro.
- Hospital Real-Servicios Centrales: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121.
- Campus Náutico: Línea de autobús interurbano: 117 (salida desde la estación de tren).
- Campus Universitario de Ceuta: Línea de autobús urbano: 7 (Frontera)
- Campus Universitario de Melilla: Línea de autobús urbano: 3

Por posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

[Transporte Urbano de Granada](#)

[Metropolitano de Granada](#)

[Consocio de Transporte Metropolitano](#)

[Transporte urbano de Ceuta](#)

[Transporte urbano de Melilla](#)

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. Con la excepción de la Biblioteca Universitaria de Farmacia cuyo horario de 09.00 a 21.00 horas.
- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
 - Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
 - Atención telefónica (centralita interna: nº 36000, centralita externa: nº 958241010 opción 3): 08:00 a 21:00 horas.
- Campus Náutico: 09:00 a 14:00 y 15:00 a 20:30 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.	Suministrar el 95% de la documentación solicitada en un plazo máximo de 6 días	Archivo Universitario
A.2.	Contestar el 95% de las solicitudes de remisión de documentación en un plazo máximo de 2 días	Archivo Universitario
A.3.	Contestar el 95% de las solicitudes de eliminación de documentación en un plazo máximo de 2 días	Archivo Universitario
B.	Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet el 99% del tiempo	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Elaborar, difundir y publicar el 90 % de las publicaciones, soportes institucionales y notas de prensa en los plazos acordados	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Dar respuesta al menos al 80% de las invitaciones a los actos que la Rectora recibe a través del Gabinete	Gabinete de la Rectora
E.	Organizar el 97% de actos del año académico sin incidencias achacables al Gabinete	Gabinete de Protocolo y relaciones institucionales
F.	Organizar y asesorar logística y técnicamente las sesiones del Pleno y Comisiones de modo que no se den incidencias atribuibles a la Secretaría que impidan el desarrollo y deliberación de alguno de los puntos incluidos en el orden del día	Secretaría del Consejo Social
G.	Publicar en la web de la Secretaría General el 90% de los acuerdos del Consejo de Gobierno y Claustro Universitario en el plazo máximo de 3 días desde que se reciben en la Secretaría General	Área Administrativa de Secretaría General
H.	Entregar en el plazo de 1 día el 95% de la correspondencia de origen interno y externo	Correo UGR
I.	Gestionar el 95% de las incidencias de seguridad en un plazo máximo de 12 horas	Seguridad UGR
J.	Iniciar los trámites para resolver el 95% de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los espacios y recursos en el plazo de 1 día	Conserjerías
K.1.	Cumplir en un 90% el plazo, consensuado entre el Arquitecto Técnico y el Órgano responsable en materia de infraestructuras y patrimonio inmueble de la Universidad de Granada, de entrega de Informes y/o Memorias Valoradas	Unidad Técnica
K.2.	Emitir un informe y/o presupuesto para responder al 95% de las solicitudes de trabajos extraordinarios del área de Jardines procedentes del Órgano responsable en materia de infraestructuras y patrimonio inmueble de la Universidad de Granada, Centros y/o Facultades en un plazo máximo de 3 semanas desde su recepción	Unidad Técnica
K.3.	Responder en un 85% las solicitudes de mantenimiento recibidas a través de cualquier vía en la que quede constancia, en un plazo de 7 días desde la recepción de la solicitud	Unidad Técnica
K.4.	Entregar el 90% de Informes de Prescripciones Técnicas/ Informe en el plazo acordado	Unidad Técnica
L.	Gestionar el 95% de los asientos recibidos por la Oficina Central de Asistencia en Materia de Registro en el intervalo de tiempo comprendido desde el momento de su recepción hasta el siguiente día hábil*	Oficina Central de Asistencia en Materia de Registro
M.	Poner a disposición del 100% de las personas responsables de los servicios de la UGR una lista de comprobación de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad con una antelación mínima de 1 mes al comienzo de las Auditorías Internas	Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva

N.	Informar, en el 100% de los casos, con al menos 3 semanas de antelación la fecha de la siguiente recogida de residuos peligrosos químicos a los responsables de centros y servicios	Unidad de Calidad Ambiental
O.	Responder y elaborar al menos el 95 % de los informes requeridos antes de 30 días	Servicio de Salud y Prevención
P.	Responder y elaborar al menos el 95 % de los informes requeridos antes de 30 días	Servicio de Protección Radiológica
Q.	Emitir el 90% de los informes de asesoramiento jurídico, a instancias de los órganos generales de gobierno, en un plazo máximo de 30 días	Servicios Jurídicos
R.	Fiscalizar el 90% de los justificantes de gasto en un plazo máximo de 5 días	Oficina de Control Interno

* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen “días o meses”, se entiende que estos son laborables.

La consideración de día hábil hará referencia al Calendario de plazos y periodos académicos y administrativos del curso vigente o a la resolución del rectorado por la que se establezcan periodos de días inhábiles.

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.	Porcentaje de documentación suministrada en plazo	Archivo Universitario
A.2.	Porcentaje de solicitudes de remisión de documentación respondidas en plazo	Archivo Universitario
A.3.	Porcentaje de solicitudes de remisión de documentación respondidas en plazo	Archivo Universitario
B.	Porcentaje de tiempo con conectividad a internet	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Porcentaje de publicaciones, soportes institucionales y notas de prensa elaboradas, difundidas y publicadas en plazo	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Porcentaje de invitaciones contestadas	Gabinete de la Rectora
E.	Porcentaje de actos sin incidencias achacables al Gabinete	Gabinete de Protocolo y relaciones institucionales
F.	Porcentaje de plenos y sesiones realizadas sin incidencias atribuibles a la Secretaría que impidan el desarrollo y deliberación de alguno de los puntos incluidos en el orden del día	Secretaría del Consejo Social
G.	Porcentaje de acuerdos del Consejo de Gobierno y Claustro Universitario publicados en plazo	Área Administrativa de Secretaría General
H.	Porcentaje de correspondencia entregada en plazo	Correo UGR
I.	Porcentaje de incidencias de seguridad gestionadas en plazo	Seguridad UGR
J.	Porcentaje de incidencias que han iniciado el trámite para su resolución en plazo	Conserjerías
K.1.	Porcentaje de entrega de informes y/o memorias valoradas en plazo	Unidad Técnica
K.2.	Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidas	Unidad Técnica
K.3.	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento respondidas en plazo	Unidad Técnica
K.4.	Porcentaje de informes entregados en plazo	Unidad Técnica
L.	Porcentaje de asientos recibidos gestionados en plazo	Oficina Central de Asistencia en Materia de Registro
M.	Porcentaje de listas de comprobación de requisitos del sistema de gestión de calidad puestas a disposición en plazo	Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva

N.	Porcentaje de comunicaciones a responsables de centros y servicios realizadas en plazo	Unidad de Calidad Ambiental
O.	Porcentaje de informes elaborados en plazo	Servicio de Salud y Prevención
P.	Porcentaje de informes elaborados en plazo	Servicio de Protección Radiológica
Q.	Porcentaje de informes emitidos en plazo	Servicios Jurídicos
R.	Porcentaje de justificantes de gasto fiscalizados en plazo	Oficina de Control Interno

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

I. I. Oficina virtual

Portal web para profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios, con requisito de identificación digital, que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como elecciones, solicitud de cuenta personal de correo electrónico, calendario académico, convenios, Propuestas e informes...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

I.II. Sede electrónica

Portal web con categoría de Sede electrónica (y las garantías legales correspondientes) que permite a las personas usuarias y miembros de la comunidad universidad, 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. Portal de atención a la persona usuaria infoUGR.

Portal web desarrollado para que las personas usuarias de la Universidad de Granada encuentren información sobre cómo realizar los distintos trámites que puedan resultar de su interés a través de un buscador o navegando por los distintos perfiles y temas.

<https://www.ugr.es/info>

I.IV 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.
- [UGR App Universidad de Granada](#): Aplicación oficial para dispositivos móviles de la Universidad de Granada.
- [AppsUGR](#): repositorio de aplicaciones móviles.
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- [Documenta](#): Repositorio de documentos en la nube.
- [Consigna](#): Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño.
- [Foro Gestión Integrada de Servicios de Registro \(GEISER\)](#): Foro informativo sobre la gestión de GEISER.
- [Archer](#): Buscador del Archivo Universitario de Granada.
- [Google Apps para Educación](#): Paquete de aplicaciones colaborativas de *Google Workspace for Education* disponibles para la Comunidad Universitaria.

[Microsoft Office 365](#)

II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos personales proporcionados por los titulares serán tratados por la Universidad de Granada como responsable de tratamiento.

II. I. Finalidad y legitimación del tratamiento

La finalidad del tratamiento de los datos personales le será informada al titular de los datos en el momento de su recogida, solicitando su previo consentimiento expreso, cuando proceda, en la medida en que la base que legitima el tratamiento se funde en él y no sea otra distinta, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDG), y demás normativa vigente en esta materia.

La Universidad de Granada cederá o comunicará los datos de los que sea responsable solo cuando sea necesario para alcanzar las finalidades previstas para cada actividad sujeta a tratamiento y en función de las bases jurídicas que legitimen éstas, las cuales pueden consultarse, así como la categoría de destinatarios, en el [Registro de Actividades de Tratamiento](#).

II. II. Derechos de protección de datos

Las personas titulares de los datos podrán ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación, oposición, portabilidad, derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y a retirar el consentimiento mediante solicitud dirigida a la Secretaría General de la Universidad de Granada a través de los procedimientos habilitados en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#).

Asimismo, si considera que su solicitud no ha sido contestada en plazo o no ha sido atendida adecuadamente por la Universidad de Granada, podrá dirigirse al órgano competente de la Universidad, exponiendo todo cuanto considere necesario en defensa de sus derechos (delegadapd@ugr.es) o presentar una reclamación ante la Autoridad de control competente de acuerdo con el [procedimiento previsto](#).

III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

III.I. Derecho a la información pública

El [Portal de Transparencia 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.

Para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa y el ejercicio de información voluntaria la Universidad de Granada cuenta con este Portal de Transparencia estructurado en grandes bloques informativo: Información Institucional, Información Económica, Gobierno, Oferta y Demanda Académica, Gobierno, Consejo Social, Entidades dependientes, Personal de

Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Estudiantado, Rendimiento y Normativa.

III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

La [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y la [Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía](#) reconocen el derecho de las personas usuarias a solicitar y obtener la información veraz que obre en poder de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

Si la información pública que se desea no se encuentra en este Portal de transparencia, las personas usuarias podrán ejercer su derecho de acceso a la información pública por medios electrónicos, a través del [procedimiento de acceso a la información pública](#) disponible en la sede electrónica de la Universidad de Granada. El Órgano competente resolverá la petición en el plazo máximo de un mes, competencia que ejerce por delegación de la Rectora o Rector.

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:** «*Gestión administrativa, técnica, de soporte y económica de Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades de apoyo a la Comunidad Universitaria*».

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 UNE EN ISO 45001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad 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 600** 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**.

CARTA DE SERVICIOS INTERNOS AL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios Internos al Personal de la Universidad de Granada va dirigida tanto al Personal de Administración y Servicios (PAS) como al Personal Docente e Investigador (PDI) 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](#).

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

La Unidad de Calidad, Innovación Docente 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. Solicitudes específicas o, en su ausencia, solicitud genérica a través de la [Sede electrónica de la Universidad de Granada](#).
2. Procedimiento electrónico de quejas, sugerencias o felicitaciones ubicado en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#) y en los sitios web institucionales de la Universidad de Granada.
3. Encuestas de opinión.
4. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario, Consejo Social).
5. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios Internos al Personal

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.	Desarrollar, proporcionar y mantener aplicaciones, servicios, bases de datos y sistemas informáticos y de comunicaciones para facilitar la gestión universitaria como, por ejemplo, aplicaciones específicas de gestión, recursos dedicados a los puestos de administración, alojamiento web o servicios telefónicos	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
B.	Gestionar y tramitar la contratación de obras, suministros y servicios y la gestión patrimonial	Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial
C.	Gestionar la actividad contable y presupuestaria, elaborar los estados financieros y contables, las cuentas anuales, el presupuesto, así como la gestión de impuestos	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
D.	Gestionar los pagos e ingresos en las cuentas de la UGR	Servicio de Gestión Económico - Financiero
E.	Tramitar los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal	Servicio de Personal de Administración y Servicios / Servicio de Personal Docente e Investigador
F.1.	Elaborar y pagar las nóminas del personal que perciba algún tipo de retribución por la Universidad de Granada	Servicio de Habilitación
F.2.	Gestionar las obligaciones de la Universidad de Granada con la Seguridad Social	Servicio de Seguridad Social
G.	Gestionar los procesos relacionados con los puestos de trabajo y los procesos de formación, evaluación y desarrollo del PAS que los desempeña	Gabinete de Recursos Humanos y Organización
H.	Realizar la gestión administrativa de los institutos universitarios y centros de investigación	Institutos Universitarios y Centros de Investigación
I.	Dotar a los Servicios adscritos a Servicios Centrales de material de oficina, informático y telefonía, mobiliario, gastos de correo, mantenimiento de edificios, así como cualquier otro material o servicio necesario para su funcionamiento y mantenimiento	Administración de Servicios Centrales
J.	Diseñar y organizar sistemas de evaluación docente y actividades de formación e innovación docente	Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada

La normativa aplicable en la Universidad de Granada se encuentra disponible y actualizada en la [página web de Secretaría General](#).

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de las personas 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 encuentren 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 las personas 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 personas usuarias.
- Mantener un comportamiento adecuado y de respeto hacia el personal de los distintos servicios de la UGR.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

IV. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

IV.I. Sugerencias, Quejas y Felicidades

El procedimiento de Sugerencias, Quejas y Felicidades facilita la participación de todos los grupos de interés de la Universidad de Granada, permitiéndoles manifestar tanto la falta como la existencia de satisfacción con las expectativas del servicio recibido, así como recibir propuestas respecto a la forma en que dichos servicios podrían ser mejorados.

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

Cualquier ciudadano o miembro de la comunidad universitaria puede presentar quejas, sugerencias o felicitaciones a través del [siguiente procedimiento](#) electrónico accesible en la sede electrónica de la UGR.

IV.III. Tramitación

Las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas a través de este procedimiento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas.

No se podrá utilizar este procedimiento, debiéndose utilizar los medios específicos establecidos al efecto, para la presentación de:

1. Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor Universitario y las denuncias ante la Inspección de Servicios que se rigen por su propia normativa.
2. Trámites y recursos administrativos.
3. Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla, recabará la información necesaria y notificará la respuesta a la

persona interesada a través del sistema electrónico de la Universidad de Granada, en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Las felicitaciones se trasladarán a efectos de conocimiento y no será necesario recabar el informe citado, siendo inmediata su contestación.

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:

- Consultar el [sistema info/UGR/](#) ordenado por temas de ayuda y que incluye formularios de contactar con la unidad responsable de cada tema.
- Utilizar el [Directorio UGR](#) introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de correo electrónico, los números de teléfono y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el [Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR](#) -
- Utilizar el **apartado** [organización de la Web UGR](#):
[Centros Académicos.](#)
[Departamentos.](#)
[Institutos y Centros de investigación.](#)
[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: Líneas de autobús urbano: U1, N3, 4, 9, 111, 121. Metro.
- Campus Universitario de Cartuja: Líneas de autobús urbano: U1, U2, U3 y 8.
- Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas de autobús urbano: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 12. Metro.
- Campus Universitario en la zona centro de Granada: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.
- Campus Universitario de Ciencias de la Salud: Líneas de autobús urbano: U3, S0, 4. Metro.
- Hospital Real-Servicios Centrales: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121.
- Campus Náutico: Línea de autobús interurbano: 117 (salida desde la estación de tren).
- Campus Universitario de Ceuta: Línea de autobús urbano: 7 (Frontera)
- Campus Universitario de Melilla: Línea de autobús urbano: 3

Por posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

[Transporte Urbano de Granada](#)

[Metropolitano de Granada](#)

[Consocio de Transporte Metropolitano](#)

[Transporte urbano de Ceuta](#)

[Transporte urbano de Melilla](#)

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. Con la excepción de la Biblioteca Universitaria de Farmacia cuyo horario de 09.00 a 21.00 horas.
- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
 - o Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
 - o Atención telefónica (centralita interna: nº 36000, centralita externa: nº 958241010 opción 3): 08:00 a 21:00 horas.
- Campus Náutico: 09:00 a 14:00 y 15:00 a 20:30 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.	Resolver las incidencias (hardware y software) recibidas de los equipos informáticos de administración en una media de 1 día o inferior	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
B.	Tramitar el 90% de los expedientes de contratación para que entren en fase de iniciación en un plazo máximo de 50 días desde la recepción de la ficha de solicitud de inicio del expediente	Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial
C.	Tramitar el 90% de las solicitudes de retenciones de crédito de expedientes de contratación con saldo suficiente, antes de 5 días desde la entrada en el servicio	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
D.	Escanear y poner a disposición de otras unidades administrativas en un repositorio documental el 95% de las propuestas de pago tramitadas y cargadas en la entidad bancaria correspondiente	Servicio de Gestión Económico - Financiero
E.1.	Garantizar que en el 95% de los procesos selectivos de promoción interna y concurso de méritos las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en el plazo máximo de 20 días contados desde la fecha de entrada en el Servicio de todas las solicitudes	Servicio de Personal de Administración y Servicios
E.2.	Comunicar mediante correo electrónico a las personas interesadas, al menos el 90% de los nombramientos de profesorado funcionario de los cuerpos docentes publicados en el BOE, en el plazo de 5 días desde la fecha de publicación en el BOE	Servicio de Personal Docente e Investigador
F.1.	Garantizar que el 100% de las órdenes de pago de las nóminas sean comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes ¹	Servicio de Habilitación
F.2.	Realizar el 90% de las altas, modificaciones y/o bajas de las personas usuarias en la seguridad social en los dos días siguientes al que se recibe el documento necesario para el trámite	Servicio de Seguridad Social
G.	Garantizar que la expedición de los certificados del 95% de las acciones formativas que lo tengan previsto se realizará en el plazo de 5 días desde que tiene entrada en el Gabinete el acta final del curso	Gabinete de Recursos Humanos y Organización
H.	Tramitar al menos el 90% de las indemnizaciones por razón del servicio en un plazo no superior a 10 días desde la fecha en que éstas cumplen con los requisitos para su tramitación (excepto en	Institutos Universitarios y Centros de Investigación

	periodo de cierre y apertura del ejercicio económico)	
I.	Dar respuesta al 90 % de las peticiones formuladas a través de correo electrónico en un plazo máximo de 2 días desde la conformidad del pedido	Administración de Servicios Centrales
J.	Publicar el 90% de los listados de personas admitidas, suplentes y excluidas en los cursos de formación del profesorado universitario, en un plazo máximo de 5 días desde la finalización del plazo de solicitud	Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva

* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen “días o meses”, se entiende que estos son laborables.

¹Si dicho día no es laborable, se realizará, como máximo en el último día hábil anterior a esa fecha. Siempre que la documentación necesaria se haya recibido antes del día 15 de cada mes, salvo en los meses de agosto y diciembre

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.	Tiempo medio de resolución de incidencias	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
B.	Porcentaje de expedientes de contratación entrados en fase de iniciación en plazo	Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial
C.	Porcentaje de solicitudes de retenciones de crédito tramitadas en plazo	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
D.	Porcentaje de propuestas de pago puestas a disposición de otras unidades administrativas tras su tramitación	Servicio de Gestión Económico - Financiero
E.1.	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos en promoción interna y concurso de méritos elaboradas en plazo	Servicio de Personal de Administración y Servicios
E.2.	Porcentaje de comunicaciones de nombramientos de profesorado funcionario a los interesados en plazo	Servicio de Personal Docente e Investigador
F.1.	Porcentaje de órdenes de pago de nóminas comunicadas en plazo	Servicio de Habilitación
F.2.	Porcentaje de altas, modificaciones y/o bajas de las personas usuarias de la seguridad social e los dos días siguientes al que se recibe el documento necesario para el trámite.	Servicio Seguridad Social
G.	Porcentaje de acciones formativas de las que se expide certificado en plazo	Gabinete de Recursos Humanos y Organización
H.	Porcentaje de indemnizaciones por razón de servicio tramitadas en plazo	Institutos Universitarios y Centros de Investigación
I.	Porcentaje de peticiones realizadas por correo electrónico respondidas en plazo	Administración de Servicios Centrales
J.	Porcentaje de listados de personas admitidas, suplentes y excluidas en los cursos de formación en plazo	Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

I. I. Oficina virtual

Portal web para profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios, con requisito de identificación digital, que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria

tales como elecciones, solicitud de cuenta personal de correo electrónico, calendario académico, convenios, Propuestas e informes...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

I.II. Sede electrónica

Portal web con categoría de Sede electrónica (y las garantías legales correspondientes) que permite a las personas usuarias y miembros de la comunidad universidad, 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. Portal de atención a la persona usuaria infoUGR.

Portal web desarrollado para que las personas usuarias de la Universidad de Granada encuentren información sobre cómo realizar los distintos trámites que puedan resultar de su interés a través de un buscador o navegando por los distintos perfiles y temas.

<https://www.ugr.es/info>

I.IV. 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.
- [UGR App Universidad de Granada](#): Aplicación oficial para dispositivos móviles de la Universidad de Granada.
- [AppsUGR](#): repositorio de aplicaciones móviles.
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- [Google Apps para Educación: Paquete de aplicaciones colaborativas de Google Workspace for Education disponibles para la Comunidad Universitaria.](#)
- [Documenta](#): Repositorio de documentos en la nube.
- [Consigna](#): Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño.
- [Microsoft Office 365](#)

II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos personales proporcionados por los titulares serán tratados por la Universidad de Granada como responsable de tratamiento.

II. I. Finalidad y legitimación del tratamiento

La finalidad del tratamiento de los datos personales le será informada al titular de los datos en el momento de su recogida, solicitando su previo consentimiento expreso, cuando proceda, en la medida en que la base que legitima el tratamiento se funde en él y no sea otra distinta, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), la Ley

Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDG), y demás normativa vigente en esta materia.

La Universidad de Granada cederá o comunicará los datos de los que sea responsable solo cuando sea necesario para alcanzar las finalidades previstas para cada actividad sujeta a tratamiento y en función de las bases jurídicas que legitimen éstas, las cuales pueden consultarse, así como la categoría de destinatarios, en el [Registro de Actividades de Tratamiento](#).

II. II. Derechos de protección de datos

Las personas titulares de los datos podrán ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación, oposición, portabilidad, derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y a retirar el consentimiento mediante solicitud dirigida a la Secretaría General de la Universidad de Granada a través de los procedimientos habilitados en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#).

Asimismo, si considera que su solicitud no ha sido contestada en plazo o no ha sido atendida adecuadamente por la Universidad de Granada, podrá dirigirse al órgano competente de la Universidad, exponiendo todo cuanto considere necesario en defensa de sus derechos (delegadapd@ugr.es) o presentar una reclamación ante la Autoridad de control competente de acuerdo con el [procedimiento previsto](#).

III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

III.I. Derecho a la información pública

El [Portal de Transparencia 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.

Para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa y el ejercicio de información voluntaria la Universidad de Granada cuenta con este Portal de Transparencia estructurado en grandes bloques informativo: Información Institucional, Información Económica, Gobierno, Oferta y Demanda Académica, Gobierno, Consejo Social, Entidades dependientes, Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Estudiantado, Rendimiento y Normativa.

III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

La [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y la [Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía](#) reconocen el derecho de las personas usuarias a solicitar y obtener la información veraz que obre en poder de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

Si la información pública que se desea no se encuentra en este Portal de transparencia, las personas usuarias podrán ejercer su derecho de acceso a la información pública por medios electrónicos, a través del [procedimiento de acceso a la información pública](#) disponible en la sede electrónica de la Universidad de Granada. El Órgano competente resolverá la petición en el plazo máximo de un mes, competencia que ejerce por delegación de la Rectora o Rector.

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: «Gestión administrativa, técnica, de soporte y económica de Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades de apoyo a la Comunidad Universitaria».***

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 UNE EN ISO 45001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad 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 600** 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**.

CARTA DE SERVICIOS SOCIALES AL ESTUDIANTADO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios Sociales al Estudiantado de la Universidad de Granada va dirigida al estudiantado que cursa Grado, Master, Doctorado y enseñanzas propias, al estudiantado potencial, a las familias y a los egresados 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](#).

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

La Unidad de Calidad, Innovación Docente 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. Solicitudes específicas o, en su ausencia, solicitud genérica a través de la [Sede electrónica de la Universidad de Granada](#).
2. Procedimiento electrónico de quejas, sugerencias o felicitaciones ubicado en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#) y en los sitios web institucionales de la Universidad de Granada.
3. Encuestas de opinión.
4. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario, Consejo Social).
5. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios Sociales al Estudiantado

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.1	Informar sobre derechos y poner a disposición del estudiantado los recursos sociales existentes, gestionando las peticiones	Servicio de Asistencia Estudiantil
A.2	Facilitar el alojamiento del estudiantado	Servicio de Asistencia Estudiantil
B.	Gestionar y tramitar las becas del Ministerio competente en educación y del Plan Propio de la UGR	Servicio de Becas
C.	Ofrecer servicios ordinarios de comedor al estudiantado	Servicio de Comedores Universitarios
D.	Promover y facilitar la práctica de la actividad física entre el estudiantado y su entorno social	Centro de Actividades Deportivas
E.	Desarrollar programas de promoción y prevención, así como atender las consultas de fisioterapia deportiva de los equipos de la UGR	Servicio de Salud y Prevención
F.	Formar, informar, asesorar y sensibilizar en materia ambiental	Unidad de Calidad Ambiental
G.	Gestionar los procesos administrativos relacionados con la admisión, el alojamiento y la manutención de colegiales, así como las actividades académicas, culturales, deportivas y sociales organizadas por el Colegio Mayor	Residencias y Colegio Mayor
H.	Atender las dificultades de ajuste a la vida universitaria en el estudiantado, relacionadas con estados de ánimo bajos, ansiedad, problemas de convivencia, etc.	Gabinete Psicopedagógico
I.	Concienciar, sensibilizar y formar en materias que promuevan la igualdad y corrijan las manifestaciones de la desigualdad	Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social
J.	Concienciar, sensibilizar y formar en materias que promuevan la cooperación, la justicia global y el desarrollo humano sostenible	CICODE

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada

La normativa aplicable en la Universidad de Granada se encuentra disponible y actualizada en la [página web de Secretaría General](#).

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de las personas 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 encuentren 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 las personas 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 personas usuarias.
- Mantener un comportamiento adecuado y de respeto hacia el personal de los distintos servicios de la UGR.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

IV. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

IV.I. Sugerencias, Quejas y Felicidades

El procedimiento de Sugerencias, Quejas y Felicidades facilita la participación de todos los grupos de interés de la Universidad de Granada, permitiéndoles manifestar tanto la falta como la existencia de satisfacción con las expectativas del servicio recibido, así como recibir propuestas respecto a la forma en que dichos servicios podrían ser mejorados.

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

Cualquier ciudadano o miembro de la comunidad universitaria puede presentar quejas, sugerencias o felicitaciones a través del [siguiente procedimiento](#) electrónico accesible en la sede electrónica de la UGR.

IV.III. Tramitación

Las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas a través de este procedimiento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas.

No se podrá utilizar este procedimiento, debiéndose utilizar los medios específicos establecidos al efecto, para la presentación de:

1. Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor Universitario y las denuncias ante la Inspección de Servicios que se rigen por su propia normativa.
2. Trámites y recursos administrativos.
3. Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla, recabará la información necesaria y notificará la respuesta a la persona interesada a través del sistema electrónico de la Universidad de Granada, en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Las felicitaciones se trasladarán a efectos de conocimiento y no será necesario recabar el informe citado, siendo inmediata su contestación.

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:

- Consultar el [sistema_info/UGR/](#) ordenado por temas de ayuda y que incluye formularios de contactar con la unidad responsable de cada tema.
- Utilizar el [Directorio UGR](#) introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de correo electrónico, los números de teléfono y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el [Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR](#) -
- Utilizar el **apartado organización de la Web UGR:**
 - [Centros Académicos.](#)
 - [Departamentos.](#)
 - [Institutos y Centros de investigación.](#)
 - [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: Líneas de autobús urbano: U1, N3, 4, 9, 111, 121. Metro.
- Campus Universitario de Cartuja: Líneas de autobús urbano: U1, U2, U3 y 8.
- Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas de autobús urbano: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 12. Metro.
- Campus Universitario en la zona centro de Granada: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.
- Campus Universitario de Ciencias de la Salud: Líneas de autobús urbano: U3, S0, 4. Metro.
- Hospital Real-Servicios Centrales: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121.
- Campus Náutico: Línea de autobús interurbano: 117 (salida desde la estación de tren).
- Campus Universitario de Ceuta: Línea de autobús urbano: 7 (Frontera)
- Campus Universitario de Melilla: Línea de autobús urbano: 3

Por posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

[Transporte Urbano de Granada](#)

[Metropolitano de Granada](#)

[Consocio de Transporte Metropolitano](#)

[Transporte urbano de Ceuta](#)

[Transporte urbano de Melilla](#)

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. Con la excepción de la Biblioteca Universitaria de Farmacia cuyo horario de 09.00 a 21.00 horas.
- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
 - o Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
 - o Atención telefónica (centralita interna: nº 36000, centralita externa: nº 958241010 opción 3): 08:00 a 21:00 horas.
- Campus Náutico: 09:00 a 14:00 y 15:00 a 20:30 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	Tramitar el 95% de las solicitudes y enviar las propuestas de apoyo y adaptación al órgano competente para su resolución en menos de 5 días desde la emisión de las mismas.	Servicio de Asistencia Estudiantil
A.2	Resolver en un plazo máximo de 4 días, el 90% de las demandas de información de los servicios de alojamiento planteadas	Servicio de Asistencia Estudiantil
B.	Enviar semanalmente el 100% de las propuestas de concesión de Becas del Ministerio competente en educación ¹	Servicio de Becas
C.	Variación del 100% de los menús respecto de la semana anterior	Servicio de Comedores Universitarios
D.	Ofertar un mínimo de 120 actividades (competiciones, cursos, eventos) cada curso académico ²	Centro de Actividades Deportivas
E.	Llevar a cabo el 90% de las actividades de promoción de la salud, prevención y demandas de consultas de fisioterapia deportiva de los equipos de la UGR	Servicio de Salud y Prevención
F.	Realizar el 90% de las actividades de sensibilización y formación ambiental programadas para cada curso académico	Unidad de Calidad Ambiental
G.	Limpiar el 95% de las habitaciones del Colegio Mayor al menos 2 veces en semana	Residencias y Colegio Mayor
H.	Que al menos el 95% del estudiantado que solicita durante el curso académico atención psicopedagógica sea atendido en ese periodo	Gabinete Psicopedagógico
I.	Realizar un mínimo de 6 actividades de concienciación/sensibilización al año	Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social
J.	Realizar un mínimo de 3 actividades de concienciación/sensibilización al año	CICODE

* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

¹Como término medio, se enviarán 2800 solicitudes de beca.

²Dichas 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	Porcentaje de propuestas de apoyo y adaptación enviadas al órgano competente en plazo	Servicio de Asistencia Estudiantil
A.2	Porcentaje de demandas de información sobre servicios de alojamientos resueltas en plazo	Servicio de Asistencia Estudiantil
B.	Porcentaje de propuestas de concesión de becas enviadas en plazo	Servicio de Becas
C.	Porcentaje de menús diferentes con respecto a la semana anterior	Servicio de Comedores Universitarios
D.	Número de actividades ofertadas en el curso académico	Centro de Actividades Deportivas
E.	Porcentaje de actividades de promoción de la salud, prevención y demandas de consultas de fisioterapia deportiva realizadas sobre el total planificadas o solicitadas	Servicio de Salud y Prevención
F.	Porcentaje de actividades de sensibilización y formación ambiental realizadas respecto a las programadas cada curso académico	Unidad de Calidad Ambiental
G.	Porcentaje de habitaciones que se han limpiado al menos 2 veces en semana	Residencias y Colegio Mayor
H.	Porcentaje de estudiantado que recibe atención psicopedagógica durante el curso académico en el que la solicitó	Gabinete Psicopedagógico
I.	Número de actividades de concienciación/sensibilización realizadas al año	Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social
J.	Número de actividades de concienciación/sensibilización realizadas al año	CICODE

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

I. I. Oficina virtual

Portal web para profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios, con requisito de identificación digital, que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como elecciones, solicitud de cuenta personal de correo electrónico, calendario académico, convenios, Propuestas e informes...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

I.II. Sede electrónica

Portal web con categoría de Sede electrónica (y las garantías legales correspondientes) que permite a las personas usuarias y miembros de la comunidad universidad, 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. Portal de atención a la persona usuaria infoUGR.

Portal web desarrollado para que las personas usuarias de la Universidad de Granada encuentren información sobre cómo realizar los distintos trámites que puedan resultar de su interés a través de un buscador o navegando por los distintos perfiles y temas.

<https://www.ugr.es/info>

I.IV. 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.
- [UGR App Universidad de Granada](#): Aplicación oficial para dispositivos móviles de la Universidad de Granada.
- [AppsUGR](#): repositorio de aplicaciones móviles.
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- [Google Apps para Educación: Paquete de aplicaciones colaborativas de Google Workspace for Education disponibles para la Comunidad Universitaria.](#)
- [Documenta](#): Repositorio de documentos en la nube.
- [Consigna](#): Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño.
- [Microsoft Office 365](#)

II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos personales proporcionados por los titulares serán tratados por la Universidad de Granada como responsable de tratamiento.

II. I. Finalidad y legitimación del tratamiento

La finalidad del tratamiento de los datos personales le será informada al titular de los datos en el momento de su recogida, solicitando su previo consentimiento expreso, cuando proceda, en la medida en que la base que legitima el tratamiento se funde en él y no sea otra distinta, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDG), y demás normativa vigente en esta materia.

La Universidad de Granada cederá o comunicará los datos de los que sea responsable solo cuando sea necesario para alcanzar las finalidades previstas para cada actividad sujeta a tratamiento y en función de las bases jurídicas que legitimen éstas, las cuales pueden consultarse, así como la categoría de destinatarios, en el [Registro de Actividades de Tratamiento](#).

II. II. Derechos de protección de datos

Las personas titulares de los datos podrán ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación, oposición, portabilidad, derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y a retirar el consentimiento mediante solicitud dirigida a la Secretaría General de la Universidad de Granada a través de los procedimientos habilitados en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#).

Asimismo, si considera que su solicitud no ha sido contestada en plazo o no ha sido atendida adecuadamente por la Universidad de Granada, podrá dirigirse al órgano competente de la Universidad, exponiendo todo cuanto considere necesario en defensa de sus derechos (delegadapd@ugr.es) o presentar una reclamación ante la Autoridad de control competente de acuerdo con el [procedimiento previsto](#).

III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

III.I. Derecho a la información pública

El [Portal de Transparencia 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.

Para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa y el ejercicio de información voluntaria la Universidad de Granada cuenta con este Portal de Transparencia estructurado en grandes bloques informativo: Información Institucional, Información Económica, Gobierno, Oferta y Demanda Académica, Gobierno, Consejo Social, Entidades dependientes, Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Estudiantado, Rendimiento y Normativa.

III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

La [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y la [Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía](#) reconocen el derecho de las personas usuarias a solicitar y obtener la información veraz que obre en poder de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

Si la información pública que se desea no se encuentra en este Portal de transparencia, las personas usuarias podrán ejercer su derecho de acceso a la información pública por medios electrónicos, a través del [procedimiento de acceso a la información pública](#) disponible en la sede electrónica de la Universidad de Granada. El Órgano competente resolverá la petición en el plazo máximo de un mes, competencia que ejerce por delegación de la Rectora o Rector.

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:** «*Gestión administrativa, técnica, de soporte y económica de Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades de apoyo a la Comunidad Universitaria*».

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 UNE EN ISO 45001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad 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 600** 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**.

CARTA DE SERVICIOS SOCIALES AL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios Sociales al Personal de la Universidad de Granada va dirigida al Personal de Administración y Servicios (PAS) y al Personal Docente e Investigador (PDI) 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](#).

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

La Unidad de Calidad, Innovación Docente 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. Solicitudes específicas o, en su ausencia, solicitud genérica a través de la [Sede electrónica de la Universidad de Granada](#).
2. Procedimiento electrónico de quejas, sugerencias o felicitaciones ubicado en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#) y en los sitios web institucionales de la Universidad de Granada.
3. Encuestas de opinión.
4. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario, Consejo Social).
5. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios Sociales al Personal

La Universidad de Granada realiza las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios o unidades integrados en la misma:

A.	Aplicar medidas y programas para mejorar el bienestar y la conciliación de la vida familiar y laboral del personal	Gabinete de Acción Social
B.	Ofrecer servicios de comedor al personal	Servicio de Comedores Universitarios
C.	Promover y facilitar la práctica de la actividad física entre el personal y su entorno social	Centro de Actividades Deportivas
D.	Implementar la Política de Seguridad y Salud Laboral de la UGR para promover la seguridad y salud laboral, y mejorar las condiciones de trabajo	Servicio de Salud y Prevención
E.	Formar, informar, asesorar y sensibilizar en materia ambiental	Unidad de Calidad Ambiental
F.	Concienciar, sensibilizar y formar en materias que promuevan la igualdad y corrijan las manifestaciones de la desigualdad	Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada

La normativa aplicable en la Universidad de Granada se encuentra disponible y actualizada en la [página web de Secretaría General](#).

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de las personas 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 encuentren 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 las personas 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 personas usuarias.
- Mantener un comportamiento adecuado y de respeto hacia el personal de los distintos servicios de la UGR.

- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

IV. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

IV.I. Sugerencias, Quejas y Felicidades

El procedimiento de Sugerencias, Quejas y Felicidades facilita la participación de todos los grupos de interés de la Universidad de Granada, permitiéndoles manifestar tanto la falta como la existencia de satisfacción con las expectativas del servicio recibido, así como recibir propuestas respecto a la forma en que dichos servicios podrían ser mejorados.

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

Cualquier ciudadano o miembro de la comunidad universitaria puede presentar quejas, sugerencias o felicitaciones a través del [siguiente procedimiento](#) electrónico accesible en la sede electrónica de la UGR.

IV.III. Tramitación

Las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas a través de este procedimiento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas.

No se podrá utilizar este procedimiento, debiéndose utilizar los medios específicos establecidos al efecto, para la presentación de:

1. Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor Universitario y las denuncias ante la Inspección de Servicios que se rigen por su propia normativa.
2. Trámites y recursos administrativos.
3. Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla, recabará la información necesaria y notificará la respuesta a la persona interesada a través del sistema electrónico de la Universidad de Granada, en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Las felicitaciones se trasladarán a efectos de conocimiento y no será necesario recabar el informe citado, siendo inmediata su contestación.

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:

- Consultar el [sistema info/UGR/](#) ordenado por temas de ayuda y que incluye formularios de contactar con la unidad responsable de cada tema.
- Utilizar el [Directorio UGR](#) introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de correo electrónico, los números de teléfono y la dirección postal de cada entidad.

- Utilizar el [Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR](#) -
- Utilizar el apartado [organización de la Web UGR](#):
[Centros Académicos](#).
[Departamentos](#).
[Institutos y Centros de investigación](#).
[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: Líneas de autobús urbano: U1, N3, 4, 9, 111, 121. Metro.
- Campus Universitario de Cartuja: Líneas de autobús urbano: U1, U2, U3 y 8.
- Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas de autobús urbano: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 12. Metro.
- Campus Universitario en la zona centro de Granada: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.
- Campus Universitario de Ciencias de la Salud: Líneas de autobús urbano: U3, S0, 4. Metro.
- Hospital Real-Servicios Centrales: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121.
- Campus Náutico: Línea de autobús interurbano: 117 (salida desde la estación de tren).
- Campus Universitario de Ceuta: Línea de autobús urbano: 7 (Frontera)
- Campus Universitario de Melilla: Línea de autobús urbano: 3

Por posibles cambios posteriores a la entrada en vigor de este documento se pueden consultar los siguientes enlaces:

[Transporte Urbano de Granada](#)

[Metropolitano de Granada](#)

[Consocio de Transporte Metropolitano](#)

[Transporte urbano de Ceuta](#)

[Transporte urbano de Melilla](#)

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. Con la excepción de la Biblioteca Universitaria de Farmacia cuyo horario de 09.00 a 21.00 horas.
- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
 - Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
 - Atención telefónica (centralita interna: nº 36000, centralita externa: nº 958241010 opción 3): 08:00 a 21:00 horas.
- Campus Náutico: 09:00 a 14:00 y 15:00 a 20:30 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.	Resolver el 100% de los programas de ayuda no automática antes de 5 meses desde la terminación del plazo de solicitud del programa	Gabinete de Acción Social
B.	Variación del 100% de los menús respecto de la semana anterior	Servicio de Comedores Universitarios
C.	Ofertar un mínimo de 40 actividades (competiciones, cursos, eventos) cada curso académico ¹	Centro de Actividades Deportivas
D.	Realizar el 90% de las evaluaciones de riesgos y reconocimientos médicos laborales incluidos en la Planificación Anual de la Actividad Preventiva	Servicio de Salud y Prevención
E.	Realizar el 90% de las actividades de sensibilización y formación ambiental programadas para cada curso académico	Unidad de Calidad Ambiental
F.	Realizar un mínimo de 6 actividades de concienciación/sensibilización al año	Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social

* Nota Aclaratoria: Cuando en los compromisos se indiquen "días o meses", se entiende que estos son laborables.

¹Dichas actividades podrán ser de carácter interno, provincial, territorial, autonómico, nacional o internacional.

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.	Porcentaje de programas de ayuda no automática resueltos en plazo	Gabinete de Acción Social
B.	Porcentaje de menús diferentes con respecto a la semana anterior	Servicio de Comedores Universitarios
C.	Número de actividades ofertadas en el curso académico	Centro de Actividades Deportivas
D.	Porcentaje de evaluaciones de riesgos y de reconocimientos médicos laborales realizados sobre los planificados	Servicio de Salud y Prevención
E.	Porcentaje de actividades de sensibilización y formación ambiental desarrolladas respecto a las programadas cada curso académico	Unidad de Calidad Ambiental
F.	Número de actividades de concienciación/sensibilización realizadas al año	Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

I. I. Oficina virtual

Portal web para profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios, con requisito de identificación digital, que permite acceder a servicios de consulta o gestión de información universitaria tales como elecciones, solicitud de cuenta personal de correo electrónico, calendario académico, convenios, Propuestas e informes...

<https://oficinavirtual.ugr.es>

I.II. Sede electrónica

Portal web con categoría de Sede electrónica (y las garantías legales correspondientes) que permite a las personas usuarias y miembros de la comunidad universidad, 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. Portal de atención a la persona usuaria infoUGR.

Portal web desarrollado para que las personas usuarias de la Universidad de Granada encuentren información sobre cómo realizar los distintos trámites que puedan resultar de su interés a través de un buscador o navegando por los distintos perfiles y temas.

<https://www.ugr.es/info>

I.IV. 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.
- [UGR App Universidad de Granada](#): Aplicación oficial para dispositivos móviles de la Universidad de Granada.
- [AppsUGR](#): repositorio de aplicaciones móviles.
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- [Google Apps para Educación: Paquete de aplicaciones colaborativas de Google Workspace for Education disponibles para la Comunidad Universitaria.](#)
- [Documenta](#): Repositorio de documentos en la nube.
- [Consigna](#): Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño.
- [Microsoft Office 365](#)

II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos personales proporcionados por los titulares serán tratados por la Universidad de Granada como responsable de tratamiento.

II. I. Finalidad y legitimación del tratamiento

La finalidad del tratamiento de los datos personales le será informada al titular de los datos en el momento de su recogida, solicitando su previo consentimiento expreso, cuando proceda, en

la medida en que la base que legitima el tratamiento se funde en él y no sea otra distinta, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDG), y demás normativa vigente en esta materia.

La Universidad de Granada cederá o comunicará los datos de los que sea responsable solo cuando sea necesario para alcanzar las finalidades previstas para cada actividad sujeta a tratamiento y en función de las bases jurídicas que legitimen éstas, las cuales pueden consultarse, así como la categoría de destinatarios, en el [Registro de Actividades de Tratamiento](#).

II. II. Derechos de protección de datos

Las personas titulares de los datos podrán ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación, oposición, portabilidad, derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y a retirar el consentimiento mediante solicitud dirigida a la Secretaría General de la Universidad de Granada a través de los procedimientos habilitados en la [sede electrónica de la Universidad de Granada](#).

Asimismo, si considera que su solicitud no ha sido contestada en plazo o no ha sido atendida adecuadamente por la Universidad de Granada, podrá dirigirse al órgano competente de la Universidad, exponiendo todo cuanto considere necesario en defensa de sus derechos (delegadapd@ugr.es) o presentar una reclamación ante la Autoridad de control competente de acuerdo con el [procedimiento previsto](#).

III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

III.I. Derecho a la información pública

El [Portal de Transparencia 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.

Para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa y el ejercicio de información voluntaria la Universidad de Granada cuenta con este Portal de Transparencia estructurado en grandes bloques informativo: Información Institucional, Información Económica, Gobierno, Oferta y Demanda Académica, Gobierno, Consejo Social, Entidades dependientes, Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Estudiantado, Rendimiento y Normativa.

III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

La [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y la [Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía](#) reconocen el derecho de las personas usuarias a solicitar y obtener la información veraz que obre en poder de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

Si la información pública que se desea no se encuentra en este Portal de transparencia, las personas usuarias podrán ejercer su derecho de acceso a la información pública por medios electrónicos, a través del [procedimiento de acceso a la información pública](#) disponible en la

sede electrónica de la Universidad de Granada. El Órgano competente resolverá la petición en el plazo máximo de un mes, competencia que ejerce por delegación de la Rectora o Rector.

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: «Gestión administrativa, técnica, de soporte y económica de Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades de apoyo a la Comunidad Universitaria».***

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 UNE EN ISO 45001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad 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 600** 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**.