



## **ACG76/8a12: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Gabinete de Acción Social” de la Universidad de Granada**

---

- Aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo de Gobierno celebrado el 27 de noviembre de 2013.

# **CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD GABINETE DE ACCION SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

## **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

#### **I.I. Datos Identificativos de la Unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada.**

El Gabinete de Acción Social es un Servicio de Apoyo a la Comunidad Universitaria que depende de la Gerencia en la Universidad de Granada.

#### **I.II. Misión de la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada.**

El Gabinete de Acción Social tiene como misión distribuir y gestionar los fondos de Acción Social para el desarrollo de estrategias que conlleven a políticas sociales activas, aplicando aquellas medidas, iniciativas, actividades y programas que la Universidad de Granada adopte, financie o preste a su personal o familiares, más allá de las obligaciones de retribuir los servicios prestados, y cuya finalidad es mejorar sus condiciones educativas, culturales, sociales y en general promover el bienestar y la conciliación de la vida familiar y laboral.

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

El Gabinete de Acción Social es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### **I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada.**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Gabinete de Acción Social podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Personándose en nuestra Oficina Teléfonos de contacto: 958-244311/ 958-240989/ 958-249384

Fax: 958-246131

Correo: gas@ugr.es

Página Web: <http://gas.ugr.es/>

Buzón de sugerencias/Quejas: <http://gas.ugr.es/> ó acceso identificado.

## **II. SERVICIOS**

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

Al Gabinete de Acción Social le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en el mismo:

A) Informar, tramitar y asesorar en los puntos que se detallan a continuación:

- Atención Social para el personal de la Universidad de Granada y miembros de su unidad familiar o análoga situación de hecho, dependientes del solicitante.

- Problemas planteados en diversas áreas: familia, tercera edad, discapacidad y minusvalía, salud, violencia de género, adicciones, juventud, menores, educación, empleo, formación, economía, mujer...

B) Informar, tramitar y asesorar en los puntos que se detallan a continuación:

- Programas de ayuda en áreas educativas, culturales y sociales para el personal de la Universidad de Granada y miembros de su unidad familiar o análoga situación de hecho, dependientes del solicitante:

ACCIÓN SOCIAL AUTOMÁTICA: Compensación de Matrícula por Estudios Universitarios, Indemnización por fallecimiento, Premios por jubilación, Complemento de incapacidad temporal.

ACCIÓN SOCIAL NO AUTOMÁTICA:

2.1 ÁREA EDUCATIVA: Orientada a atender gastos de ayuda al estudio.

2.2 ÁREA ASISTENCIAL: Orientada a atender gastos de carácter médico y asistencial, así como cuantas otras situaciones sobrevenidas y extraordinarias que se consideren dignas de especial atención.

2.3 ÁREA DE DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL: Orientada a subvencionar o promover actividades de carácter complementario que redunden en la mejor realización personal y social del trabajador y su unidad familiar.

2.4 AREA DE ANTICIPOS REINTEGRABLES: Orientada a la concesión de adelantos al trabajador.

## **II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada.**

### **General:**

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

### **Específica:**

Reglamento y Plan de Acción Social de la Universidad de Granada.

Convenios Colectivos de las Universidades Andaluzas en materia de Acción Social.

Acuerdos de homologación en materia de Acción Social de las universidades andaluzas.

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

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

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

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

Las personas usuarias de la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

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

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

### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

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

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

Para contactar con los distintos servicios del Gabinete de Acción Social, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Dirección Oficina: Hospital Real-, Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada Teléfonos de contacto: 958-244311/ 958-240989/ 958-249384 Fax: 958-246131 Correo: [gas@ugr.es](mailto:gas@ugr.es) Página Web: <http://gas.ugr.es/>

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

Al Gabinete de Acción Social se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: 1,3,4,5,6,8,9,11,17,20,33,F (Puerta Real/Fargue),C (Fontiveros/Ciencias de la Educación)

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

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Comunicar a Habilitación un 80% de las resoluciones de situaciones extraordinarias en 5 días laborables.
2. Comunicar a Habilitación un 90% de las resoluciones de anticipos en 3 días laborables.
3. Comunicar a cada beneficiario en el plazo de una semana laborable el 90% de las adjudicaciones provisionales desde su resolución.
4. Resolver el 100% de los Programas de Ayuda No Automáticos antes de cinco meses desde la terminación del plazo de solicitud del programa.
5. Establecer en un 80% los programas que se puedan solicitar por acceso identificado.

## **II. INDICADORES**

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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: GABINETE DE ACCION SOCIAL de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de comunicaciones de situaciones extraordinarias en el plazo establecido.
2. Porcentaje de comunicaciones de anticipos en el plazo establecido.
3. Porcentaje de comunicaciones de adjudicaciones en el plazo establecido.
4. Porcentaje de programas de ayuda no automáticos resueltos en plazo.
5. Porcentaje de programas a través de acceso identificado.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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

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

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

Horario de atención al público: De Lunes a Viernes de 8:30h. a 14:30h.

#### **I.II. Otros datos de interés**

La Universidad de Granada desde el 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

El Gabinete de Acción Social desde el 3 de febrero de 2009, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: "Prestación Social de los empleados públicos de la Universidad de Granada".

Para el cálculo del indicador asociado al compromiso nº 5, "Establecer en un 80% los programas que se pueden solicitar por acceso identificado", no se tendrán en cuenta aquellos programas que sea necesaria la presencia del solicitante en las dependencias del GAS