

**CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE  
COMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de 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 del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada.**

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada es un Servicio que depende del Delegado del Rector para Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Universidad de Granada.

**I.II. Misión del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada.**

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada tiene como misión desarrollar, mejorar y potenciar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, dando soporte a la docencia, investigación y gestión de manera eficiente, e impulsando la innovación y la calidad dentro del marco estratégico de la Universidad de Granada.

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

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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.

#### **I.IV. Formas de colaboración y participación con el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada.**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Cumplimentación de encuestas de Satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados.
2. Envío de Quejas/Sugerencias a través del buzón (correo electrónico) indicado en la web del CSIRC: <http://www.ugr.es/informatica>.
3. Mensajes a direcciones de correo electrónico específicas de servicios concretos, publicadas en la Web del CSIRC: <http://www.ugr.es/informatica>.
4. Carta dirigida al Director o email ([direccioncsirc@ugr.es](mailto:direccioncsirc@ugr.es)).
5. Participación en reuniones y seminarios organizados por el CSIRC.

## **II. SERVICIOS**

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

Al Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

S.1. Diseño, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas para la gestión universitaria.

S.2. Administración de las Bases de Datos corporativas.

S.3. Gestión de Redes de datos.

s.3.1. Diseño e Implementación de Redes.

s.3.2. Monitorización y Administración de la Red Troncal.

s.3.3. Conexión de la Red UGR a Internet.

S.4 Conexión Wifi (red inalámbrica), campus virtual inalámbrico.

S.5. Correo electrónico UGR.

s.5.1. Gestión de Listas de Distribución.

s.5.2. Gestión del servicio Webmail.

S.6. Servicio Web (servicio de alojamiento de páginas de usuario/a de la UGR)

S.7. Aulas de informática de apoyo a la docencia.

S.8. Adquisición, preparación y reparto de material ofimático para administración UGR.

s.8.1. Asesoramiento en la adquisición de material informático.

s.8.2. Gestión de pedidos, instalación y puesta en funcionamiento de equipos.

s.8.3. Gestión de reparaciones.

S.9. Salvaguarda y recuperación de información de usuario.

s.9.1. Gestión de peticiones del PAS.

s.9.2. Gestión de peticiones del PDI.

S.10. Servidor de archivos para administración UGR.

S.11. Secretaría virtual UGR (acceso identificado).

S.12. Supercomputación.

- S.13. Gestión de Incidencias y Averías de los equipos de administración (GIA).
- S.14. Seguridad informática preventiva y proactiva.
- S.15. Telefonía UGR.
  - s.15.1. Gestión, Administración y Soporte de Redes y Servicios de Telefonía Fija.
  - s.15.2. Gestión de Telefonía Móvil.
- S.16. Videoconferencia.
- S.17. Distribución de software comercial y control de sus licencias.
- S.18. Gestión de denuncias de seguridad informática.
- S.19. Servicio de resolución de nombres de dominio y de ordenadores (DNS y direccionamiento IP).
- S.20. Tablón de docencia.
- S.21. Préstamo de dispositivos informáticos (Tableta PC, portátiles, proyectores)
- S.22. Corrección de exámenes y lectura de formularios estadísticos con lector óptico de marcas.

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada**

### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatuto de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- 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.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos

### **Específica:**

- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros Automatizados que contengan datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los datos de carácter personal.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Normativa de uso de los recursos informáticos de la Universidad de Granada.
- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

- L.O.3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

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

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

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

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Recibir información de los servicios de su interés y de las operaciones de mantenimiento de los mismos.
9. Utilizar las aulas de informática y salas multimedia.
10. Recibir servicios de calidad.
11. Acceso a la red informática de la Universidad de Granada
12. Disponer de buzón de Quejas/Sugerencias.
13. Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas.
14. Conectarse a servicios personalizados.
15. Realizar procedimientos administrativos a través de la Secretaría Virtual del CSIRC.
16. Usar de forma responsable los recursos informáticos de la Universidad de Granada.
17. Ser formados sobre la utilización de los servicios ofrecidos.
18. Obtener el derecho general a la igualdad de oportunidades mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación.
19. Realizar peticiones de servicios a través de las vías establecidas.

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

1. Las personas usuarias del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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 el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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, el responsable del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones 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 el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada.

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 Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Centralita de atención telefónica: 958241010. Teléfono de atención interna de la Universidad de Granada de incidencias y averías: 36000. Fax: 958244221. Correo electrónico: [csirc@ugr.es](mailto:csirc@ugr.es) Dirección de Internet:

<http://www.ugr.es/informatica>.

CSIRC - SEDE CENTRAL Edificio Mecenas Campus de Fuente nueva, s/n.18071, Granada.

CSIRC - SEDE SANTA LUCÍA/ Santa Lucía, s/n.18071, Granada.

NODO AYNADAMARC/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n.18071, Granada.

NODO CARTUJA Facultad de Filosofía y Letras Campus Universitario de la Cartuja, s/n.18071, Granada.

NODO DE CIENCIAS JURÍDICO SOCIALES Facultad de Derecho Plaza de la Universidad, 1.18071, Granada.

NODO MEDICINA Facultad de Medicina Avda. de Madrid, 1118071, Granada.

NODO FUENTENUEVA Edificio Mecenas, Campus de Fuente nueva, 18071, Granada.

CSIRC HOSPITAL REAL Cuesta del Hospicio, s/n.18071, Granada.

CSIRC MELILLA Campus Universitario de Melilla .Carretera Alfonso XIII s/n, 52005, Melilla.

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

1. Al Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

CSIRC CENTRAL/FUENTENUEVA: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22.

CSIRC SANTA LUCÍA: líneas 1, C, F, 3, 4, 6, 8, 11 y 13.

CSIRC HOSPITAL REAL: líneas C y 8.

CSIRC MELILLA: líneas 3 y 5.

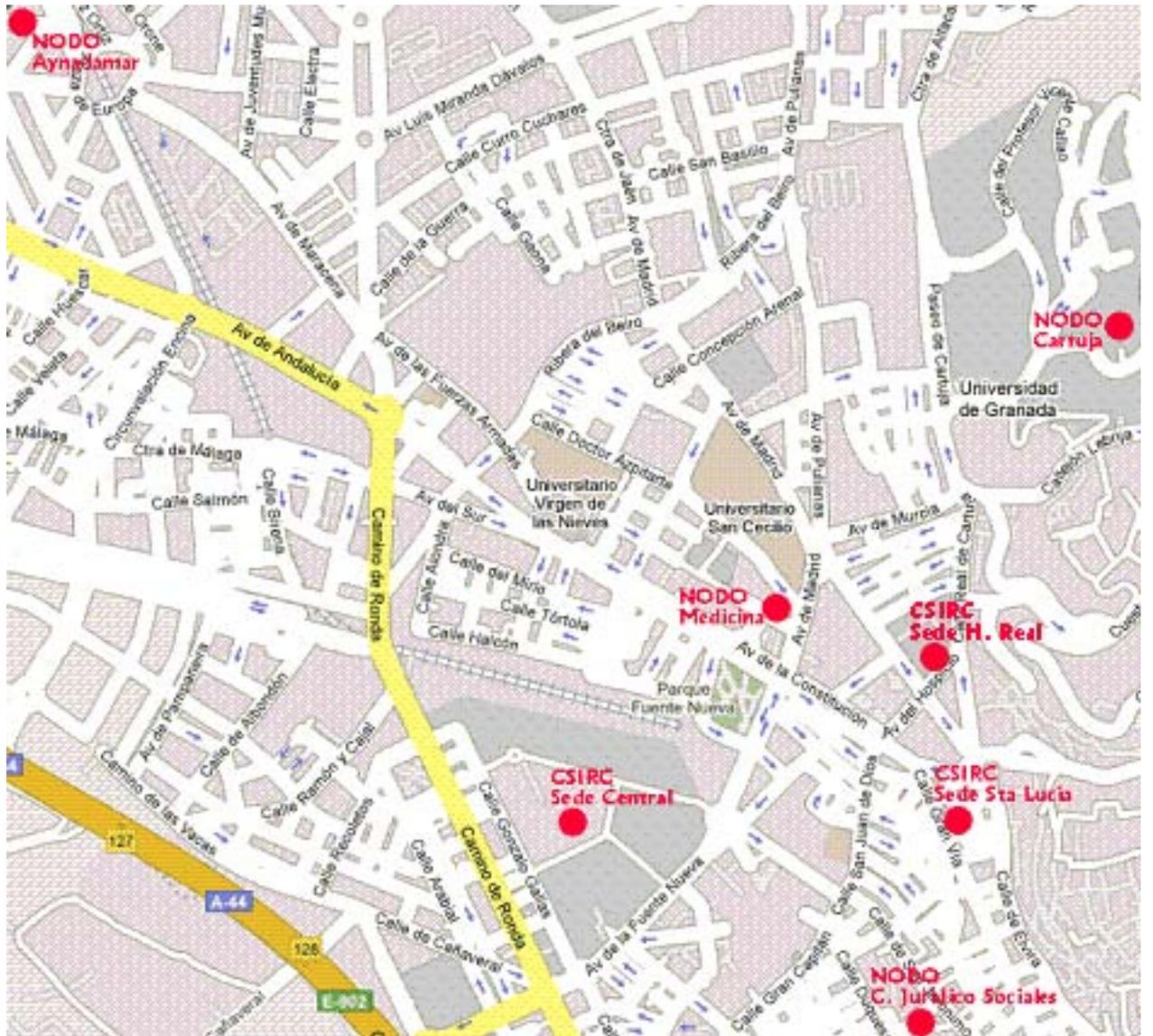
NODO AYNADAMAR: líneas 6, 9 y 22.

NODO CARTUJA: líneas U, C, 8 y 20.

NODO MEDICINA: líneas 1, C, 8 y 13.

NODO DE CIENCIAS JURÍDICO SOCIALES: líneas 5 y U.

2 Plano de situación:





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

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

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

La relación de servicios prestados por el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Finalizar y entregar las aplicaciones informáticas en el periodo acordado con el usuario/a.
2. Tramitar el 95% de las incidencias de bases de datos corporativas en un plazo máximo de 2 días.
3. Resolver las peticiones presentadas por vía telemática sobre actuaciones de cableado en Red UGR (altas, bajas, traslados...) en un plazo medio de 20 días.
4. Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet al menos el 99% del tiempo.
5. Garantizar la disponibilidad de conexión a la red inalámbrica (wifi) en al menos el 90% de los centros de la UGR.
6. Mantener el servicio de correo electrónico institucional disponible al menos en un 95% del tiempo.

7. Activar cuenta de correo al 100% del personal y alumnos/as de la UGR que lo soliciten, con una capacidad de al menos 1 Gbytes para PAS/PDI y 100 Mbytes para alumnos/as.
8. Mantener el servicio Web disponible durante el 95% del tiempo.
9. Garantizar que el 90% de las peticiones de instalación de software en el aula se realizan en un plazo máximo de 20 días.
10. Tramitar el 90% de las solicitudes de adquisición, preparación y reparto de material ofimático de administración como máximo en 7 días.
11. Resolver al menos el 90% de las peticiones de salvaguarda y recuperación de información de usuario/a realizadas.
12. Mantener el servidor de archivos activo al menos el 90% del tiempo.
13. Garantizar que la secretaría virtual UGR esté operativa al menos el 99% del tiempo.
14. Garantizar la disponibilidad del 80% de los núcleos de proceso de Supercomputación el 90% del tiempo.
15. Facilitar el acceso a los Servicios de Supercomputación al 100% de los grupos de investigación de la Universidad de Granada que lo soliciten.
16. Resolver las incidencias recibidas por los equipos de administración como máximo en 3 días en el 90% de los casos.
17. Resolver las averías hardware de los equipos de administración en un máximo de 15 días en el 90% de los casos.
18. Resolver el 90% de las incidencias de seguridad preventiva y proactiva en un máximo de 5 días.
19. Resolver el 90% de las averías en telefonía fija en un máximo de 15 días.
20. Resolver al menos el 90% de las demandas de videoconferencia solicitadas.
21. Entregar el software solicitado en un máximo de 10 días en el 90% de los casos.
22. Resolver el 90% de las incidencias de seguridad planteadas en un máximo de 15 días.
23. Mantener el servicio DNS (servidor de nombres de dominio) activo con al menos el 66% de los servidores durante el 95% del tiempo.
24. Mantener el tablón de docencia activo al menos un 95% del tiempo.
25. Resolver al menos el 95% de las incidencias y demandas de información del tablón de docencia planteadas.
26. Garantizar la disponibilidad del servicio pizarras electrónicas (tablet PC) en el 95% de los casos.

27. Atender el 100 % de las peticiones de uso de la correctora de exámenes y lectora de formularios estadísticos máximo tres hábiles.

## **II. INDICADORES**

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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de peticiones de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido.
2. Porcentaje de incidencias de bases de datos corporativas tramitadas en menos de dos días.
3. Tiempo medio de resolución de peticiones presentadas por vía telemática sobre actuaciones de cableado en Red UGR.
4. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet.
5. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica (wifi) en los centros de la UGR.
6. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional.
7. Porcentaje de solicitudes de activación de cuentas de correo de PAS/PDI de 1 GB concedidas.
8. Porcentaje de solicitudes de activación de cuentas de correo de alumnos/as de 100MB concedidas.
9. Porcentaje de disponibilidad del servicio Web.
10. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días.
11. Porcentaje de solicitudes de adquisición, preparación y reparto de material ofimático tramitadas en menos de siete días.
12. Porcentaje de resolución de peticiones de salvaguarda y recuperación de información realizadas por el PAS.
13. Porcentaje de resolución de peticiones de salvaguarda y recuperación de información realizadas por el PDI.
14. Porcentaje de disponibilidad del servidor de archivos.
15. Porcentaje de operatividad de la secretaría virtual.
16. Porcentaje de disponibilidad de los núcleos de supercomputación.
17. Nº de grupos de investigación que utilizan el servicio de supercomputación.
18. Porcentaje de incidencias de los equipos de administración resultas en menos de tres días.
19. Porcentaje de averías hardware de los equipos de administración resultas en menos de quince

días.

20. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva resueltas en menos de cinco días.
21. Porcentaje de averías de telefonía fija resueltas en un máximo de 15 días.
22. Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas.
23. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en menos de diez días.
24. Porcentaje de incidencias de seguridad resueltas en menos de quince días.
25. Tiempo de disponibilidad del servicio DNS.
26. Tiempo de disponibilidad del tablón de docencia.
27. Porcentaje de incidencias sobre el tablón de docencia resueltas.
28. Porcentaje de disponibilidad del servicio Tablet PC.
29. Porcentaje de peticiones de uso de la correctora de exámenes y lectora de formularios estadísticos atendidas.

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

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

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

- El horario de atención al público para información presencial y telefónica por centralita será de lunes a viernes desde las 08:00 horas hasta las 15:00 horas, excepto en periodos vacacionales que será de 09:00 a 14:00horas.
- Se mantiene un servicio de soporte 24x7 para los servicios críticos del CSIRC.

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

El CSIRC dispone de una página web (<http://www.ugr.es/informatica>) con información exhaustiva sobre cada uno de los servicios ofertados, con solicitudes y condiciones de uso, normativas a cumplir, los medios de contacto con personal del Centro y la forma de llegar a sus sedes. El CSIRC Dispone del certificado de Calidad según norma ISO 9001:2008 concedido el día 17 de diciembre de2008 por SGS y cuyo alcance abarca todos los procesos y servicios que se desarrollan en el centro. La Universidad de Granada a fecha 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 la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

**UNIVERSIDAD DE GRANADA**

## **CARTA DE SERVICIO DEL ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Archivo 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 el Archivo de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Archivo de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Archivo de 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 del Archivo de la Universidad de Granada**

El Archivo de la Universidad de Granada es un Servicio que depende de Secretaría General de la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión del Archivo de la Universidad de Granada**

El Archivo de la Universidad de Granada tiene como misión recoger, organizar, conservar y hacer accesible la documentación que integra el patrimonio documental de la UGR, con objeto de servir en la gestión administrativa, la salvaguarda de derechos y como fuente de información, haciendo posible su acceso y consulta a la comunidad universitaria en particular y a los ciudadanos en general, de acuerdo con el marco legal y normativo vigente, contribuyendo a la racionalización y calidad del sistema archivístico universitario, y participando en los procesos de creación del conocimiento.

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

El Archivo 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.

#### **I.IV. Formas de colaboración y participación con el Archivo de la Universidad de Granada**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Archivo de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Página Web: <http://www.ugr.es/~archivo/>, a través del buzón de sugerencias y encuestas disponibles en la misma.
- Correo-electrónico: [archivo@ugr.es](mailto:archivo@ugr.es)
- Buzón de sugerencias y quejas existente en el Archivo
- Escritos dirigidos a la Dirección del Archivo Universitario
- Encuestas de opinión

## **II. SERVICIOS**

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

Al Archivo de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

#### **1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y CONSULTA:**

- Suministro de información a través de cualquiera de los medios de comunicación establecidos con el Archivo.
- Consulta de la documentación existente en los depósitos del Archivo.

#### **2. INGRESO DE DOCUMENTACIÓN EN EL ARCHIVO:**

- Puede producirse a través de: transferencias (ordinarias o extraordinarias), donación o por la compra de fondos documentales de especial interés para el Archivo.

#### **3. SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA:**

- Acciones formativas dirigidas al Personal de Administración y Servicios de la UGR
- Asesoramiento técnico a los distintos centros y servicios de manera presencial o remota

#### **4. SERVICIO DE FORMACIÓN DE PERSONAS USUARIAS**

#### **5. SERVICIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTACIÓN A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

#### **6. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN:**

- Actividades dirigidas a la difusión del patrimonio documental de la UGR.

7. SERVICIO DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

8. SERVICIO DE BIBLIOTECA AUXILIAR

9. GESTIÓN DE SUGERENCIAS

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Archivo de la Universidad de Granada**

### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatuto de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- 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.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos

### **Específica:**

- Ley 3/1984, de 9 enero de 1984. Ley de Archivos de Andalucía.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 24, de 28 de enero de 1986.) Modificaciones: Real Decreto 64/1994, de 21 de enero (BOE núm. 52, de 2 de marzo de 1994) y Real Decreto 162/2002, de 8 de febrero (BOE núm. 35, de 9 de febrero de 2002).
- Ley 1/1991, de 3 de julio de 1991. Regula el Patrimonio Histórico de Andalucía.
- Ley orgánica 5/1992 de 29 de octubre de la Regulación del Tratamiento Automatizado de los datos de Carácter Personal (LORTAD).
- Decreto 4/1993, de 23 de enero, del Patrimonio Histórico de Andalucía (Reglamento de Organización Administrativa).
- Decreto 73/1994, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Organización del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos.
- Decreto 19/1995, de 7 de febrero, de Reglamento de Protección y Fomento del Patrimonio Histórico de Andalucía.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

- Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de la Propiedad Intelectual.
- Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicio y los premios de calidad en la Administración General del Estado.
- Decreto 97/2000, de 6 marzo 2000. Aprueba el reglamento del sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero de 1984 de Archivos.
- Real Decreto 139/2000, de 4 de febrero, por el que se regula la composición, funcionamiento y competencias de la Comisión Superior Calificadora de documentos Administrativos.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.
- Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 9/2007, de 22 de octubre de 2007, de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 215, de 31 de octubre de 2007).
- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 248, de 19 de diciembre de 2007).
- Reglamento del Archivo Universitario de Granada, aprobado en Consejo de Gobierno el 27 de noviembre de 2008.

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

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

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

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

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Tener acceso a todos los servicios ofertados por el Archivo Universitario de Granada, siempre que se respete lo establecido en el Reglamento del servicio a este respecto.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

1. Las personas usuarias del Archivo de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Archivo 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 el Archivo 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, el responsable del Archivo 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 el Archivo de la Universidad de Granada.

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

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

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

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

Para contactar con los distintos servicios de Archivo de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Calle Rector López Argüeta, s/n Edificio de Documentación Científica 18071 - Granada

Tlf.: 958244347 Fax: 958248005

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

Dirección de Internet: <http://www.ugr.es/~archivo/>

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

Al Archivo de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas urbanas 5, U y 12. Parada Fuentenueva. Líneas urbanas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 31, 33, 34, C. Parada en Plaza del Triunfo (Parada Gran Vía 3)

1 Plano de situación:



4. Responder a cualquier tipo de solicitud referente al ingreso de documentación en el Archivo en el plazo máximo de 1 semana.
5. Responder a las solicitudes de asesoría técnica, presenciales o remotas, en un plazo máximo de una semana.
6. Organizar, de manera anual, un mínimo de 3 visitas guiadas al Archivo Universitario de Granada
7. Atender las solicitudes de préstamo administrativo referentes a la documentación custodiada en el Archivo General (sede C/Rector López Argüeta), en un plazo máximo de 3 días.
8. Atender las solicitudes realizadas de cualquier modo, referentes a la documentación albergada en cualquier otro depósito, en un plazo máximo de una semana.
9. Participación en todas aquellas actividades de difusión planificadas por el Archivo o en las que se requiera su colaboración
10. Entregar, o enviar por correo, las reproducciones de documentos solicitados, tras informar sobre su importe, en un plazo máximo de 15 días a partir de la confirmación de la conformidad con el mismo.
11. Poner a disposición de los usuarios del Archivo una colección bibliográfica suficiente y adecuada a sus necesidades
12. Responder en un plazo máximo de 10 días hábiles a las sugerencias y quejas planteadas.

## **II. INDICADORES**

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

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

1. Porcentaje de solicitudes referentes a la documentación custodiada en el Archivo General atendidas en menos de 20 minutos.
2. Porcentaje de solicitudes referentes a la documentación albergada en cualquier otro depósito del Archivo Universitario, atendidas en menos de una semana.
3. Porcentaje de respuestas a las solicitudes no presenciales en 2 días.
4. Porcentaje de solicitudes de ingreso respondidas en una semana sobre el total de solicitudes.
5. Porcentaje de solicitudes de asesoría técnica atendidas en una semana.
6. Número de visitas guiadas realizadas al año.
7. Porcentaje de solicitudes referentes a la documentación custodiada en la sede, atendidas en un plazo

de 3 días.

8. Porcentaje de solicitud de préstamo administrativo referentes a la documentación albergada en cualquier otro depósito atendidas dentro de una semana.
9. Porcentaje de actividades realizadas sobre el total de actividades planificadas.
10. Porcentaje de actividades realizadas sobre el total de solicitudes de colaboración.
11. Porcentaje de solicitudes de reprografía entregadas en menos de 15 días.
12. Porcentaje de respuestas positivas respecto de la pregunta de la biblioteca auxiliar según las mediciones de la satisfacción de los usuarios.
13. Porcentaje de respuestas enviadas dentro de 10 días hábiles

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

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

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

El horario de atención al público, a través de cualquier medio, será de lunes a viernes, desde las 9:00 hasta las 14:00 horas, salvo en los periodos comprendidos entre el 15 de junio al 15 de septiembre y en los periodos no lectivos correspondientes a Semana Santa y Navidad, en que será de lunes a viernes desde las 9:30 hasta las 13:30 horas.

Los días de festivos, fiestas nacionales, autonómicas y locales, en los que el Archivo permanecerá cerrado, se pueden consultar en el calendario oficial de la Universidad de Granada disponible en la página Web de la misma, en la dirección: <http://www.ugr.es/%7Eofinfo/infogen/index.php?sec=calendario>.

#### **I.II. Otros datos de interés**

Página Web del Archivo de la Universidad de Granada: <http://www.ugr.es/~archivo/>

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

El Archivo Universitario de Granada posee el certificado UNE EN ISO 9001, por la entidad certificadora SGS. Alcance: " Recogida, organización, accesibilidad, conservación y difusión del patrimonio documental universitario, con objeto de servir de salvaguarda de derechos, en la gestión administrativa y como fuente de información."

## **UNIVERSIDAD DE GRANADA**

### **CARTA DE SERVICIO DE LA UNIDAD ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

#### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la Unidad Económica 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 Económica de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Económica de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Económica de 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 Unidad Económica de la Universidad de Granada**

La Unidad Económica de la Universidad de Granada es una Unidad que depende de Gerencia, a excepción de la Oficina de Control Interno, que depende del Rector, según el artículo 224 de los Estatutos de la Universidad de Granada.

###### **I.II. Misión de la Unidad Económica de la Universidad de Granada**

La Unidad Económica de la Universidad de Granada tiene como misión gestionar administrativamente la actividad económico-financiera, la contratación centralizada y la gestión patrimonial, la gestión y administración de compras centralizadas, la elaboración de los estados financieros y contables de la UGR así como la del presupuesto y las cuentas anuales y la fiscalización, el control financiero permanente y auditoría de la actividad económico-financiera de la UGR.

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

La Unidad Económica 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.

###### **I.IV. Formas de colaboración y participación con la Unidad Económica de la Universidad de Granada**

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Económica de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- De forma presencial en nuestras oficinas de Edificio Santa Lucía, y Hospital Real.
- Buzones de quejas y sugerencias ubicados en la Unidad.
- Teléfonos de cada uno de los servicios.
- Correo electrónico [unidadeconomica@ugr.es](mailto:unidadeconomica@ugr.es).

## **II. SERVICIOS**

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

A la Unidad Económica de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

#### **1. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA:**

- Gestionar y mantener las cuentas bancarias de la UGR
- Gestionar los pagos de la UGR
- Gestionar los ingresos de matrículas, precios públicos y otros ingresos de la UGR
- Pago de Indemnizaciones por razón del servicio
- Pago de Anticipos

#### **2. OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

- Recepcionar obras y equipos adquiridos mediante expedientes de contratación
- Justificar subvenciones dadas por organismos públicos
- Fiscalizar ingresos y gastos
- Participar en las mesas de contratación
- Auditar a Centros, Departamentos y Servicios
- Fiscalizar los contratos de investigación (artículo 83 LOU)
- Fiscalizar becas y contratos de personal

#### **3. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS CENTRALES**

- Adquirir y distribuir el material de funcionamiento de Servicios Centrales
- Gestionar y tramitar las facturas de los gastos derivados de Servicios Centrales, Estructurales de los Centros y de Apoyo a la Enseñanza Práctica

#### 4. CONTRATACIÓN Y GESTIÓN PATRIMONIAL

- Gestionar el Patrimonio de la UGR
- Gestionar los arrendamientos
- Gestionar el Inventario de la UGR
- Preparar, tramitar y seguir los expedientes de contratación y concesiones administrativas
- Publicar los datos en Web relativos a Contratos del Sector Público
- Gestionar las compras centralizadas
- Intermediar y gestionar los siniestros relacionados con el seguro de la Universidad

#### 5. CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS:

- Recepción y comprobación de Justificantes de Gasto
- Elaborar, liquidar, ejecutar y realizar modificaciones del presupuesto de la UGR
- Elaborar los informes periódicos solicitados por la Junta de Andalucía para el saneamiento de la situación financiera de la UGR
- Crear y mantener bases de datos de terceros, usuarios, orgánicas y aplicaciones presupuestarias en el sistema informático de gestión de la UGR (Universitas XXI)
- Contabilidad presupuestaria - Contabilidad financiera y patrimonial
- Gestionar las obligaciones fiscales y tributarias de la UGR

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Económica de la Universidad de Granada**

### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.
- 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
- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal

### **Específica:**

- Ley 58/2003 de 17 de diciembre General Tributaria
- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio
- Orden Ministerial de 6 de mayo de 1994, que aprueba el Plan General de Contabilidad Pública. (B.O.E nº 120 de 20.05.94, rectificado por B.O.E. nº 143 de 16.06.94)
- Ley 47/2003 de 26 de noviembre General Presupuestaria -Bases de ejecución del presupuesto de la UGR y sus anexos:
  - Anexo I: Catálogo de precios públicos.
  - Anexo II: Manual práctico para la liquidación y tramitación de indemnizaciones por razón de servicio.
  - Anexo III: Guía rápida de tramitación de indemnizaciones por razón de servicio.
  - Anexo IV: Manual básico de normativa de contratación y de procedimientos para solicitud de inicio de Expedientes de Contratación.
  - Anexo V: Manual de aplicación de criterios contables.
- Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público
- Ley 33/2003 de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas
- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Ley 37/1992 de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)
- Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- Ley 5/183 19 de julio General de Hacienda pública de la CA Andalucía
- Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del

servicio, en su modificación del

- Real Decreto 1616/2007, de 7 de diciembre
- Resolución de 28 de abril de 2008 del Rectorado de la Universidad de Granada por la que se dictan medidas descentralización en relación a la tramitación de indemnizaciones por razón del servicio "dietas", en aplicación del acuerdo de Consejo de Gobierno de 16 de abril de 2008.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

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

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

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

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

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

1. Las personas usuarias de la Unidad Económica de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Unidad Económica 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 Económica 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, el responsable de la Unidad Económica 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 Económica de la Universidad de Granada.

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

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

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

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

Para contactar con los distintos servicios de la Unidad Económica de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial Edificio Santa Lucía C/ Sta. Lucía, 8 2ª Planta 18010.- GRANADA Contratación: 958243049 Suministros: 958244060 Inventario: 958243048 Patrimonio: 958244340 e-mail: [scgp@ugr.es](mailto:scgp@ugr.es) Web: [www.ugr.es/~scgp/](http://www.ugr.es/~scgp/)

- Oficina de Control Interno e Intervención Edificio Santa Lucía C/ Sta. Lucía, 8 1ª Planta 18010.- GRANADA Tlfn: 958246280 Fax: 958244318 e-mail: [ofcontrolinterno@ugr.es](mailto:ofcontrolinterno@ugr.es) Web: [www.ugr.es/~ofcontrolinterno/](http://www.ugr.es/~ofcontrolinterno/)

- Presupuesto y Contabilidad Edificio Santa Lucía C/ Sta. Lucía, 8 1ª Planta 18010.- GRANADA Presupuesto: Tlfn: 958243041 Fax: 958248337 e-mail: [presupuestougr@ugr.es](mailto:presupuestougr@ugr.es) Contabilidad: Tlfn. 958243042 - 958244322

- Gestión Económico-Financiera Edificio Santa Lucía C/ Sta. Lucía, 8 1ª Planta 18010.- GRANADA Tlfn. 958244307 - 958243039



## **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

### **II.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por la Unidad Económica de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Emisión del 80% de los órdenes de pago antes de 5 días, desde la recepción de la propuesta de pago.
2. Emisión del 80% de los documentos de pago de anticipos antes de 4 días desde la recepción de la petición.
3. Comprobación antes de 30 días de la correcta ejecución de obras, recepción de equipamiento y prestación de servicios adquiridos mediante expedientes de contratación.
4. Actualización mensual de la página Web.
5. Realización y tramitación correcta del 85% de los Justificantes de Gasto realizados en la Unidad Económica.
6. Publicación del 80% de los datos de contratos en el perfil del contratante de la Web antes de 30 días.
7. Tramitación del 80% de las facturas de alimentación antes de 15 días.
8. Comunicación del 50% de los ingresos vía correo electrónico.
9. Asignación automática del 80% de las nuevas orgánicas creadas a los usuarios administrativos de los Centros de gasto.
10. Respuesta del 90% de las dudas recibidas vía correo electrónico, por el mismo medio.
11. Elaboración del 80% de los Documentos contables en el plazo de 10 días desde la validación de los mismos.

## **II. INDICADORES**

### **II.1. Indicadores de calidad**

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

1. Porcentaje de emisión de órdenes de pago antes de 5 días
2. Porcentaje de emisión de documentos de pago de anticipos antes de 4 días
3. Porcentaje de obras ejecutadas, equipamiento recepcionado y servicios prestados, comprobados antes de 30 días
4. Número de actualizaciones mensuales de las páginas web
5. Porcentaje de Justificantes de Gasto erróneos
6. Porcentaje de datos de contratos publicados antes de 30 días
7. Porcentaje de facturas tramitadas antes de 15 días
8. Porcentaje de comunicaciones vía correo electrónico
9. Porcentaje de asignación automática de orgánicas creadas
10. Porcentaje de dudas respondidas vía correo electrónico en relación al total de dudas recibidas
11. Porcentaje de Documentos Contables elaborados antes de 10 días.

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

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

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

De lunes a viernes de 9 a 14 horas.

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

La Universidad de Granada, a fecha de 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE ENISO 14001 de Gestión de Medio Ambiente, con nº ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS, cuyo alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR**

**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Servicio de Personal Docente e Investigador 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 el Servicio de Personal Docente e Investigador.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Personal Docente e Investigador a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Personal Docente e Investigador 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 del Servicio de Personal Docente e Investigador**

El Servicio de Personal Docente e Investigador es un Servicio que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

**I.II. Misión de del Servicio de Personal Docente e Investigador**

El Servicio de Personal Docente e Investigador tiene como misión gestionar la vida administrativa del Personal Docente e Investigador (PDI) de la Universidad de Granada, desde su acceso a la misma hasta la finalización de su vinculación laboral, procurando en todos los procesos de gestión la satisfacción de las demandas de los órganos de gobierno y de las personas usuarias.

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

El Servicio de Personal Docente e Investigador es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

**I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Personal Docente e Investigador**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Personal Docente e Investigador, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de la encuesta de satisfacción de usuarios
- A través de la Hoja de Quejas
- A través del correo electrónico del Servicio: [serviciopdi@ugr.es](mailto:serviciopdi@ugr.es)

## **II. SERVICIOS**

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

Al Servicio de Personal Docente e Investigador le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestionar los procesos de selección del profesorado funcionario y del profesorado contratado laboral.
2. Tramitar los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del profesorado universitario e investigador.
3. Elaborar y emitir certificaciones oficiales y personales del personal docente e investigador.
4. Información y atención personalizada, y a través de la página Web del Servicio.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por del Servicio de Personal Docente e Investigador**

#### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatuto de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- 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.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos

#### **Específica:**

- Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano
- Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, sobre Incompatibilidades del Personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes.
- Ley 53/84 de 26 diciembre de Incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administración Pública.
- Ley 7/07 de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 30/84 de 2 de agosto de Medidas para la Reforma de la Función Pública
- I Convenio Colectivo del personal docente e investigador de las Universidades Públicas de Andalucía, de 9 de mayo de 2008.
- Real Decreto Legislativo 1/1995 de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la

## Ley del Estatuto de los Trabajadores

- Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de puestos de trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Orden APU/3416/2007, de 14 de noviembre, por la que se establecen las bases comunes que regirán los procesos selectivos para el ingreso o el acceso en cuerpos o escalas de la Administración General del Estado
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Normativa reguladora de la figura de profesor emérito en la Universidad de Granada, aprobada en Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada el 3 de marzo de 2005, y modificada el 6 de junio de 2008.
- Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios
- Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de clases pasivas del estado.
- Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la ley sobre seguridad social de los funcionarios civiles del estado.
- Decreto 843/76, de 18 de marzo, por el que se aprueba el reglamento general del mutualismo administrativo
- Real Decreto 898/85 de 30 de abril, sobre régimen de profesorado universitario.
- Ley 27/1994 de 29 de septiembre, de modificación de la edad de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.
- Real Decreto 1312/07, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el estatuto del personal investigador en formación.
- 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.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada, de 25 de julio de 2008, sobre procedimiento de evaluación de la actividad docente. Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada, de 25 de julio de 2008, por el que se aprueba el procedimiento de evaluación de la actividad investigadora.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada, de 22 de septiembre de 2008, sobre normativa para la contratación de profesores sustitutos interinos en la Universidad de Granada.

- Decreto 524/2008, de 16 de diciembre, por el que se regulan las competencias y el procedimiento en materia de incompatibilidades del personal al servicio de la administración de la Junta de Andalucía y el del sector público andaluz.

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

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

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

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.
9. Siempre que lo considere oportuno, presentar sugerencias, quejas y Quejas

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Personal Docente e Investigador, 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, el responsable del Servicio de Personal Docente e Investigador 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 el Servicio de Personal Docente e Investigador.

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 Servicio de Personal Docente e Investigador, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Servicio de PDI, Universidad de Granada, C/ Santa Lucía nº 8, 18071, Granada, España. TELÉFONO: +34 958248495.FAX: 958 243064. CORREO ELECTRÓNICO: [serviciopdi@ugr.es](mailto:serviciopdi@ugr.es). DIRECCIÓN WEB: <http://serviciopdi.ugr.es/>

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

1. Al Servicio de Personal Docente e Investigador se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Gran Vía de Colón:

-Dirección La Caleta: Líneas 1, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 33, C, F.

-Dirección C/ Recogidas: 1, 3, 6, 7, 8, 9, 17, 21, 23, 31, 32, 33, 34, C, F.

Podrá obtener más información en: [www.transportesrober.com](http://www.transportesrober.com)

2. Plano de situación:



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

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

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

La relación de servicios prestados por el Servicio de Personal Docente e Investigador recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Difundir, a través de la página Web del Servicio, el 90% de las convocatorias de los procesos selectivos al día siguiente de su publicación en los Boletines Oficiales.
2. En los procesos selectivos, publicar las listas provisionales en un plazo de 18 días hábiles, desde que finaliza la fecha de presentación de solicitudes.
3. En relación a la vida administrativa y laboral del profesorado universitario e investigador, comunicar al Servicio de Habilitación y Seguridad Social la evaluación de méritos docentes antes del 30 de enero.
4. Elaborar, al menos, el 80% de las certificaciones en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su solicitud por las personas usuarias.
5. Contestar, al menos, el 80% de las consultas recibidas por correo electrónico en un plazo de 2 días hábiles, excepto si requieren decisión superior o informe jurídico.
6. Asegurar que, al menos, un 85% de los usuarios tengan una valoración positiva (valor superior a 4 en una escala de 1 a 5) respecto a la atención individual y personalizada, analizadas a través de la encuesta de satisfacción de los usuarios.

7. Difundir en la Web del Servicio la compilación sobre legislación universitaria que afecte al profesorado universitario y personal investigador, y actualizar la página Web en el plazo máximo de 5 días hábiles si dicha legislación sufriera modificación.

## **II. INDICADORES**

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

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Personal Docente e Investigador se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Personal Docente e Investigador:

1. Porcentaje de convocatorias de los procesos selectivos publicadas en la Web, al día siguiente de su publicación en los Boletines Oficiales.
2. Tiempo medio transcurrido desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes hasta que se publican las listas provisionales de candidatos admitidos y excluidos.
3. Fecha de comunicación al Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la evaluación de los méritos docentes.
4. Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de tres días hábiles desde su solicitud por las personas usuarias.
5. Porcentaje de consultas contestadas en 2 días hábiles, sobre las recibidas por correo electrónico.
6. Porcentaje de usuarios con valoración positiva (valor superior a 4 en una escala de 1 a 5) respecto a la atención individual y personalizada, analizado a través de la encuesta de satisfacción de los usuarios.
7. Tiempo medio transcurrido en actualizar la página Web desde que el compendio de legislación universitaria sufre alguna modificación.

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

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

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

De lunes a viernes de 9.00 h. a 14.00 h.

#### **I.II. Otros datos de interés**

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del certificado UNE-EN-ISO14001 Medio Ambiente, con número ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. El alcance de dicho certificado es: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias"

**CARTA DE SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA**

**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Biblioteca Universitaria de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria de Granada**

La Biblioteca Universitaria de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

**I.II. Misión de la Biblioteca Universitaria de Granada**

La Biblioteca Universitaria de Granada tiene como misión la gestión de los recursos bibliográficos, documentales y de información necesarios para que la Comunidad Universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria.

La finalidad principal de la Biblioteca es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

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

La Biblioteca Universitaria de Granada 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 Biblioteca Universitaria de Granada**

Las personas usuarias de los servicios que presta la Biblioteca Universitaria de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Página Web: [http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca\\_responde/sugerencias.html](http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca_responde/sugerencias.html)
2. Correo-electrónico: [derechos@ugr.es](mailto:derechos@ugr.es)

### 3. Buzones de sugerencias existentes en las Bibliotecas de los Centros

- Comisión de la Biblioteca Universitaria
- Comisión de Biblioteca de Centros

### 4. Escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca Universitaria o Bibliotecas de Centros

### 5. Encuestas de opinión

## **II. SERVICIOS**

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

A la Biblioteca Universitaria de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

#### 1. INFORMACIÓN Y REFERENCIA

- Orientación en el uso de los recursos de información.
- Orientación personalizada, presencial y remota en las áreas de conocimiento del usuario.
- Información presencial y remota sobre la Biblioteca, sus servicios y sus recursos.
- Asesoramiento para buscar y localizar información tanto en la Biblioteca Universitaria como en otras bibliotecas.

#### 2. FORMACIÓN DE USUARIOS

- Sesiones formativas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

#### 3. CONSULTA Y BIBLIOTECA DIGITAL

- Consulta de materiales originales y reproducidos.
- Acceso y consulta de recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos suscritos).
- Acceso y consulta a las obras del Fondo Antiguo digitalizadas por la Biblioteca.
- Acceso y consulta a la producción científica de la Universidad de Granada.
- Digitalización, acceso y consulta de las tesis doctorales leídas en la Universidad.
- Acceso y consulta remota, a través de la red informática de la Universidad de Granada, a los recursos de información electrónicos contratados y suscritos por la Biblioteca.

#### 4. PRÉSTAMO A DOMICILIO

- De los documentos existentes en la Biblioteca.
- Renovar los préstamos.
- Reservar materiales prestados.

## 5. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

- De documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Granada.
- Envío de documentos pedidos por otras Bibliotecas.

## 6. ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS

- Garantizar la adquisición de nuevos documentos.

## 7. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

- Reproducir, con las restricciones que disponga la legislación vigente, los documentos existentes en sus colecciones.

## 8. ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN

- Exposiciones, recepción del estudiante, visitas a la Biblioteca, etc.

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Biblioteca Universitaria de Granada**

### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatuto de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- 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.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos

### **Específica:**

- Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Granada (aprobado por el Consejo de Gobierno de la UGR, el 17 de Diciembre 2008)
- Normativa de préstamo de la Biblioteca Universitaria de Granada, aprobada por la Comisión de la Biblioteca Universitaria el 9 de julio de 2004.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de

seguridad y salud en los lugares de trabajo.

- Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual.
- Real Decreto 1259/1999, 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicio y los Premios de Calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley 16/2003, de 22 de diciembre, de Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 1/1991, de 3 de julio 1991, del Patrimonio Histórico de Andalucía.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

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

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

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

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Recibir atención personalizada presencial y por medio teléfono o correo electrónico.
9. Recibir información y asesoramiento sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.
10. Acceder libre y gratuitamente a los espacios destinados a los usuarios de la Biblioteca en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
11. Disponer de espacios para la lectura, el estudio y el aprendizaje.
12. Acceder y consultar los fondos y recursos de información de la Biblioteca de acuerdo a la normativa vigente.
13. Disponer de recursos de información de calidad, adecuadas a las distintas áreas de conocimiento, tanto impresos como electrónicos.
14. Disponer de equipamientos e infraestructuras adecuados.

Son deberes de las personas usuarias de la Biblioteca Universitaria de Granada:

1. Cumplir con lo dispuesto en la normativa de la Biblioteca Universitaria y con los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno de la Universidad.
2. Respetar el patrimonio de la Biblioteca y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
3. Las personas usuarias deben evitar en todo momento cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de los demás usuarios (como reservar puestos de lectura, uso inadecuado de los medios informáticos, etc.)
4. Para hacer uso del servicio de préstamo se estará en posesión del carné validado por la Biblioteca Universitaria de Granada a este efecto. Dicho carné es personal e intransferible.
5. Las personas usuarias deberán velar por sus pertenencias ya que la BUG no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

1. Las personas usuarias de la Biblioteca Universitaria de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria 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, el responsable de la Biblioteca Universitaria 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 Biblioteca Universitaria.

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

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

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

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

Para contactar con los distintos servicios de Biblioteca Universitaria de Granada, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Dirección y Servicios Centralizados de la Biblioteca Cuesta del Hospicio, s/n. 18071- Granada Teléfono: 958 243 053 - Fax: 958 244 058

Correo electrónico de la Dirección: [direccionbiblioteca@ugr.es](mailto:direccionbiblioteca@ugr.es)

Correo electrónico del Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema: [bibgestiondelsistema@ugr.es](mailto:bibgestiondelsistema@ugr.es)

Correo electrónico del Servicio de los Recursos electrónicos: [derechos@ugr.es](mailto:derechos@ugr.es)

Bibliotecas de Centros:

Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura: Avda. Andalucía, 38. - Granada Teléfono: 958 246 114 - Fax: 958 246 115

Biblioteca de la E.T.S. de Ingeniería Informática y Telecomunicación: C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda s/n. 18071- Granada Teléfono: 958 242 806 - Fax: 958 242 806

Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes: Avda. de Andalucía, Edif. Aynadamar. 18071- Granada Teléfono: 958 242 968 - Fax: 958 242 975

Biblioteca de la Facultad de Ciencias: Avda. de Fuentenueva, s/n. 18071- Granada Teléfono: 958 244 020 - Fax: 958 244 020

Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte: Carretera de Alfacar, s/n.

18071- Granada Teléfono: 958 249 424 - Fax: 958 249 425

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: Campus Universitario de Cartuja.  
18071- Granada Teléfono: 958 242 339 - Fax: 958 242 338

Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación: Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada  
Teléfono: 958 243 995 - Fax: 958 240 615

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología: Calle Rector López Argüeta, s/n. 18071-  
Granada Teléfono: 958 244 179 - Fax: 958 240 896

Biblioteca de la Facultad de Derecho: Plaza de la Universidad, s/n. 18071- Granada Teléfono: 958 243  
448 - Fax: 958 248 938 Biblioteca de la Facultad de Farmacia: Campus Universitario de Cartuja. 18071-  
Granada Teléfono: 958 243 822 - Fax: 958 246 241

Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras: Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada  
Teléfono: 958 242 850 - Fax: 958 249 021

Biblioteca de la Facultad de Psicología: Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada Teléfono: 958  
243 777 - Fax: 958 242 976

Biblioteca de la Facultad de Traducción e Interpretación: Puentezuelas, 55. 18071- Granada Teléfono:  
958 243 485 - Fax: 958 243 469

Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud: Avenida de Madrid, s/n Biblioteca. 18012- Granada  
Teléfono: 958 242 992 - Fax: 958 248 970

Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta: C/ Greco, 10. 51002- Ceuta Teléfono: 956 526 118 - Fax:  
956 526 117

Biblioteca del Campus Universitario de Melilla: C/ Ctra. Alfonso XIII, s/n. 52005- Melilla Teléfono: 952  
698 740 - Fax: 952 698 778

Biblioteca del Colegio Máximo (Facultad de Comunicación y Documentación y Facultad de  
Odontología): Campus Universitario de Cartuja. 18071- Granada Teléfono: 958 243 944 - Fax: 958 249  
412

Biblioteca del Edificio Politécnico (E.U. de Arquitectura Técnica, E.T.S de Ingeniería de Caminos, de  
Ingeniería Química y Licenciatura en Ciencias Ambientales): Campus Universitario de Fuentenueva.  
18071- Granada Teléfono: 958 244 162 - Fax: 958 242 317

Biblioteca del Edificio San Jerónimo. (Facultad de Ciencias del Trabajo y E.U. de Trabajo Social):  
C/Rector López Argüeta, s/n. 18001- Granada Teléfono: 958 244 206 - Fax: 958 244 213 Biblioteca del  
Centro de Documentación Científica (Institutos) C/Rector López Argüeta, s/n. 18001- Granada Teléfono:  
958 248 364

Biblioteca del Hospital Real: Cuesta del Hospicio, s/n. 18071- Granada Teléfono: 958 244 256 - Fax: 958  
244 058

La página web de la Biblioteca Universitaria es: <http://www.ugr.es/~biblio>

Las direcciones de las Bibliotecas de centro están recogidas en la siguiente página Web:  
[http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca\\_ugr/bibliotecas\\_centros/index.html](http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca_ugr/bibliotecas_centros/index.html)

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

1. A Biblioteca Universitaria de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Campus Universitario Aydanamar: Líneas urbanas 9 y 23 Campus Universitario de Cartuja: Líneas urbanas C, 8 y U Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas urbanas 5 y U Campus Universitario en el zona del centro de Granada: Líneas urbanas 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 33, C y F. Campus Universitario de Ceuta: Autobús Nº 7 (Frontera) Campus Universitario de Melilla: Autobús Nº 3 y 4

1 Plano de situación:





Calle de Francisco de Leria

Calle de Ros  
Calle de Zur

Biblioteca del Campus Universita

Ile de El Greco, 10, 51002, Ceuta



Calle de Juan de Juanes

Calle de Vasco Núñez de Balboa

Image © 2009 DigitalGlobe  
© 2008 Tele Atlas

35°52'59.63" N 5°19'35.09" O

12 Ju



Calle de Farhana

ML-101

Callejón de la Marina

Biblioteca del Campus

Calle de Napoleón  
Calle de la Estrella

Calle de la Purísima

Av de Madrid

Calle de Oran

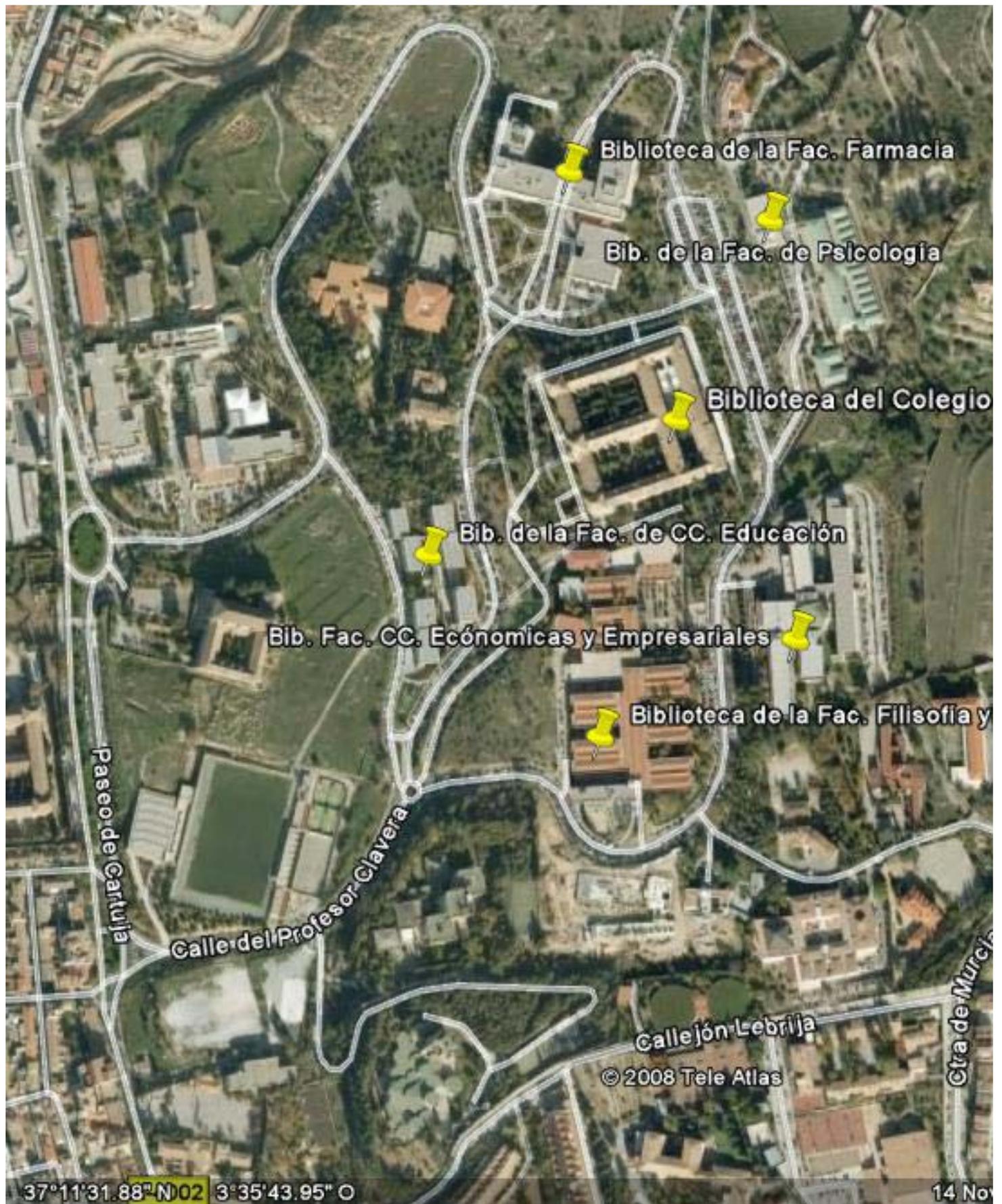
Calle de Covadonga

© 2008 Tele Atlas

Image © 2009 DigitalGlobe

35°17'23.30" N 2°57'07.10" O





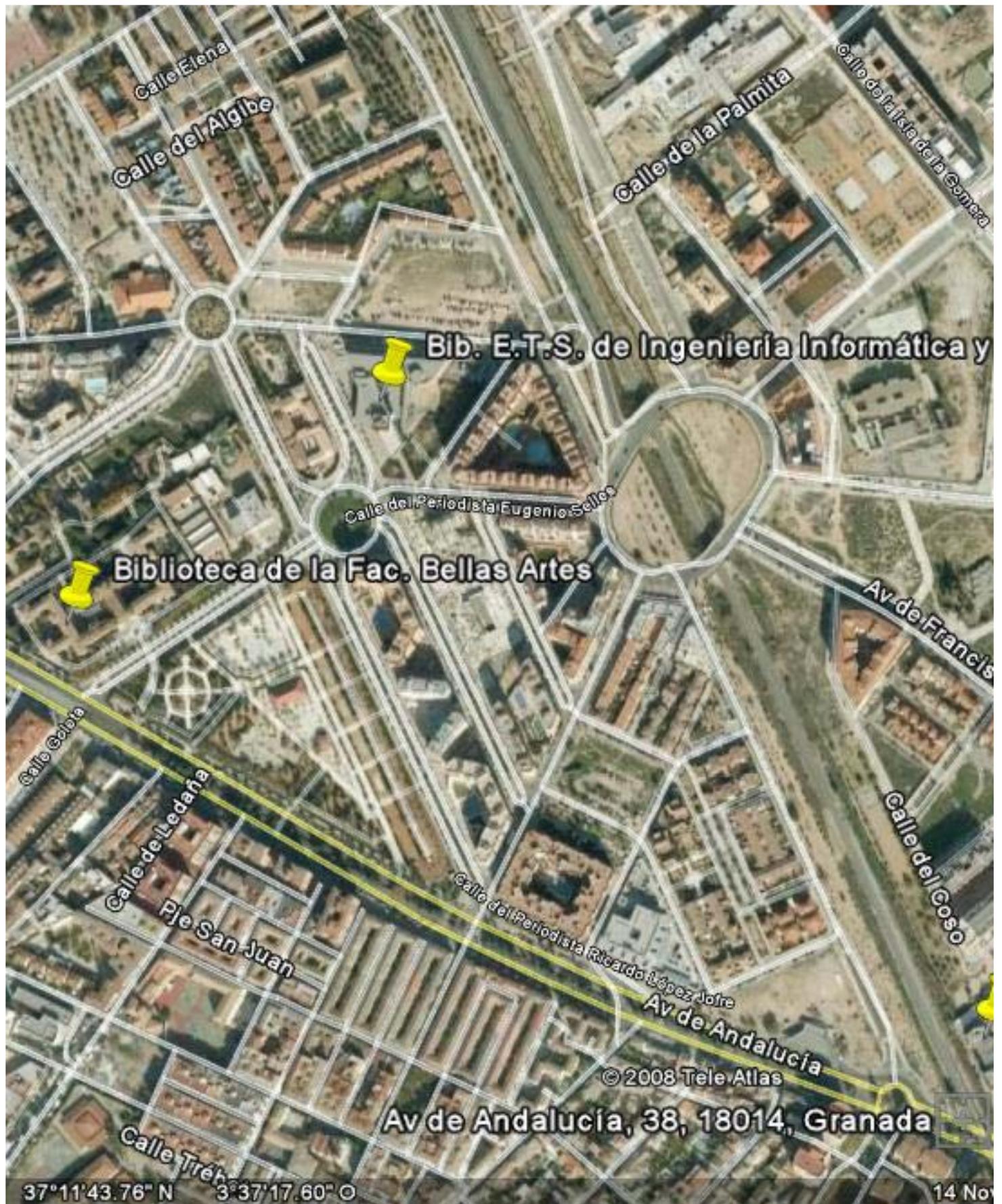


A-44

E-902

37°10'46.95" N 3°36'22.32" O

© 2008 Tele Atlas





Biblioteca de la

Biblioteca de la Fac. de Traducción

37°10'36.21" N 3°36'08.47" O

14 Nov



37°12'13.65" N 3°35'50.96" O

© 2008 Tele Atlas

14 Nov

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

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

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

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

1. Mantener actualizada la información del apartado de novedades de la página Web de la Biblioteca.
2. Atención e información personalizada.
3. Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles a las consultas realizadas electrónicamente.
4. Publicar quincenalmente en la Web de la Biblioteca las nuevas adquisiciones de la Biblioteca.
5. Realizar acciones formativas suficientes para los estudiantes de nuevo ingreso en el primer trimestre del curso académico (mínimo 120 acciones formativas).
6. Realizar cursos de formación especializados que respondan a las necesidades demandadas por los usuarios a lo largo del curso académico (mínimo 30 cursos de formación especializados).
7. Proporcionar acceso, a través del catálogo y página Web de la Biblioteca, a los recursos suscritos y/o adquiridos.
8. Ofrecer ordenadores suficientes por número de usuarios
9. Garantizar la disponibilidad de los recursos mediante espacios de consulta y estudio suficientes.
10. Realizar el trámite de préstamo a domicilio en un tiempo máximo de 15 minutos.
11. Realizar renovaciones telefónicas y electrónicas.
12. Tramitar solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 6 días en período lectivo.
13. Asignar el 75% del presupuesto de las Bibliotecas de Centros a la adquisición de bibliografía básica.
14. Facilitar la reproducción de documentos.
15. Colaborar y participar en actividades culturales.

### **II. INDICADORES**

#### **II.1. Indicadores de calidad**

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

1. Nº de actualización del contenido de novedades de la página Web de la Biblioteca al año
2. Valoración global de atención personalizada (valor superior a 6,5 en una escala del 1 al 9)
3. Porcentaje de consultas respondidas en 2 días hábiles
4. Porcentaje de novedades publicadas en el plazo de 15 días sobre los materiales nuevos ingresados en

el catálogo

5. Número de acciones formativas realizadas en el primer trimestre del curso académico
6. Número de cursos de formación especializados a lo largo del curso académico
7. Número de accesos a la página Web de la Biblioteca Universitaria de Granada por usuario
8. Número de accesos al catálogo por usuario
9. Número de documentos descargados de los recursos electrónicos (artículos en texto completo y capítulos de libros electrónicos) por investigador
10. Número de usuarios por ordenador
11. Número de usuarios por puestos de lectura
12. Número de préstamo por número de usuarios
13. Porcentaje de la colección prestable del total de la colección
14. Número de préstamos realizados en 15 minutos o menos tiempo por número total de préstamos
15. Porcentaje de renovaciones sobre el total de préstamos
16. Porcentaje de solicitudes tramitados (servidos) en 6 días o menos por el número total de documentos servidos
17. Porcentaje del gasto en bibliografía básica del total del presupuesto asignado para Bibliotecas de Centros
18. Número de instrumentos de reproducción
19. Número de actividades culturales realizadas

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

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

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

El horario de apertura es de lunes a viernes, de 8:30h a 20:30h, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Excepto en periodos vacacionales lo que se puede consultar en la página Web de la Biblioteca:  
[www.ugr.es/~biblio](http://www.ugr.es/~biblio)

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

Página Web de la Biblioteca:

[www.ugr.es/~biblio](http://www.ugr.es/~biblio)

La Dirección General de Universidades del Ministerio de Educación y Ciencia ha otorgado a la Biblioteca de la Universidad de Granada el Certificado de Calidad, tras la evaluación realizada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

La Biblioteca Universitaria de Granada ha sido evaluada y certificada en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 para las actividades de adquisición de recursos de información, su tratamiento y organización, los servicios generados de valor añadido y la difusión de la información.

La Universidad de Granada ha conseguido el certificado en Gestión Ambiental conforme a la Norma Internacional ISO 14001. El certificado abarca 33 centros y servicios de la misma y tiene como ámbito de aplicación las actividades de docencia, investigación, administración, mantenimiento y residencias.