

## CARTA DE SERVICIO DE LABORATORIOS

### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de Laboratorios 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 de Laboratorios.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad de Laboratorios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior la unidad de Laboratorios 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 Laboratorios

Laboratorios es una Unidad que depende de los Departamentos o Centros en los que están ubicados en la Universidad de Granada.

##### I.II. Misión de Laboratorios

La Unidad de Laboratorios tiene como misión, como órganos que apoyan la docencia y la investigación en todos los departamentos y centros en los que se encuentran, velar por una mejor prestación de servicio, poniendo a la disposición de la comunidad universitaria los distintos laboratorios.

Todo ello basado en un compromiso de mejora continua, adaptación a un entorno investigador siempre cambiante y atención al usuario, y de respeto a la dignidad y libertad de las personas, a la justicia, a la igualdad y a la corresponsabilidad del desarrollo sostenible. .

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

La Unidad de Laboratorios es la 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 Laboratorios

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

-Encuestas de satisfacción de usuarios disponibles en cada laboratorio o dependencia de la Unidad

Funcional.

- Buzón de sugerencias en la Web: <http://teclab.ugr.es/buzon>
- Buzón de sugerencias en los centros de la Universidad de Granada.

## **II. SERVICIOS**

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

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

- 1) Apoyar las labores de docencia, desde la preparación de prácticas hasta la puesta en funcionamiento de servicios a la Comunidad Universitaria, tanto en titulaciones regladas como en otras actividades académicas asignadas a nuestros laboratorios o servicios.
- 2) Apoyar desde el punto de vista técnico a los Proyectos de Investigación de los distintos Departamentos y Centros, así como los Convenios y Contratos entre Empresas y Universidad.
- 3) Gestionar los equipos e instrumental de laboratorio.
- 4) Asesorar desde el punto de vista técnico sobre instrumental, equipamiento y otros materiales utilizados en nuestros laboratorios o servicios.
- 5) Adquirir y recoger muestras de campo para su uso en prácticas o experimentos propios de nuestros laboratorios.
- 6) Colaborar en la gestión de los residuos generados en el laboratorio.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad de Laboratorios**

- 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 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- 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
- L.O. 3/2007, de 22 de Marzo, de Igualdad efectiva entre 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 específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio 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) A recibir servicios de calidad.
- 9) A formular sugerencias para la mejora del servicio.
- 10) A colaborar activamente para el buen funcionamiento de los laboratorios.
- 11) Participar en los procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza mediante los sistemas que se habiliten para tal efecto.
- 12) Disponer de recursos, instalaciones y metodologías que permitan a los estudiantes el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

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

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

1. Las personas usuarias de la Unidad de Laboratorios 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 de Laboratorios 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 de Laboratorios, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario presentado el modelo normalizado disponible en la sede del Defensor Universitario o 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 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 de Laboratorios 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 Unidad de Laboratorios.

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 de Laboratorios, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Campus de Fuentenueva, Centro, Cartuja y Aynadamar. Para obtener información más detallada de la ubicación de cada uno de los laboratorios de la unidad visite la página Web de la Unidad Funcional: <http://teclab.ugr.es> Página Web de la Universidad de Granada: <http://www.ugr.es>

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

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

Acceso al Campus de Fuentenueva: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22.

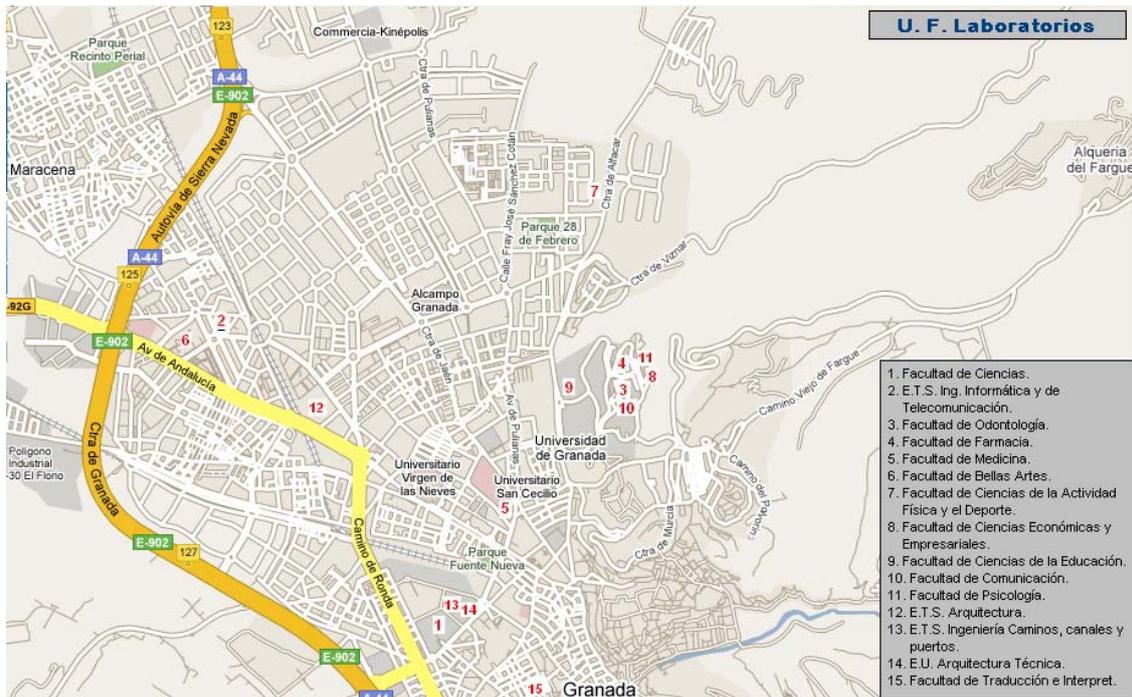
Acceso al Campus Centro: líneas U, 4, 5 y 6.

Acceso al Campus de Cartuja: C, U y 8.

Acceso al Campus de Aynadamar: 6, 9 y 22.

Más información en la empresa de transportes Rober:

<http://www.transportesrober.com/mapas/plano.html>



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

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

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

- 1) Preparación satisfactoria de las prácticas, experimentos o servicios asociados a la docencia de acuerdo con los requisitos marcados en cuanto a tiempo y calidad de los mismas, consiguiendo que más de un 70% de los encuestados valore con más de tres (sobre cinco)
- 2) Preparación adecuada de los ensayos y experimentos de investigación atendiendo a las posibilidades técnicas (de equipos, personal y tiempo) consiguiendo que más de un 70% valore con más de tres sobre cinco en las encuestas.
- 3) Garantizar que al menos el 75% del equipamiento e instrumental de laboratorio se encuentra en condiciones óptimas de uso.
- 4) Mantendremos sólidos canales de comunicación tanto con los miembros de la unidad como con nuestros usuarios, realizando tres actualizaciones al trimestre de la página Web.
- 5) Responderemos a las quejas y Quejas formales recibidas en un plazo de 10 días en un 90% de los casos.
- 6) Asesorar sobre el correcto uso de los laboratorios, cumpliendo todas las medidas de seguridad e

higiene.

- 7) Minimizar el número de incidencias a 5 partes de incidencias trimestrales relacionados con la gestión de residuos

## **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 Laboratorios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Laboratorios:

- 1) Nivel de valoración otorgado en la encuesta de satisfacción global del servicio.
- 2) Nivel de valoración otorgado en la encuesta de satisfacción global del servicio.
- 3) Porcentaje de equipos e instrumental disponible.
- 4) Datos estadísticos de las visitas a la plataforma Web creada al efecto.
- 5) Número de actualizaciones realizadas al trimestre
- 6) Porcentaje de quejas contestadas en un plazo de 10 días
- 7) Número de incidencias relativas al uso y seguridad del laboratorio.
- 8) Número de partes de incidencia relacionados con la gestión de residuos al trimestre.

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

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

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

El horario de atención al usuario en el turno de mañana será desde las 8:00 hasta las 15:00 horas.

El horario de atención al usuario en el turno de tarde comprenderá desde las 15:00 a las 22:00 horas.

En ambos casos, de lunes a viernes.

En los periodos señalados por la Gerencia de la Universidad de Granada como vacacionales dicho horario sufre una reducción de dos horas.

Más detalles sobre los horarios en la dirección Web: <http://teclab.ugr.es/horarios>

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

La Universidad de Granada, desde el 28 de Enero de 2.008, está certificada según la Norma ISO 14001 con el siguiente alcance: Actividades de investigación, docencia, mantenimiento, administración y servicios de la Universidad de Granada

UNIVERSIDAD DE GRANADA

**CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE FORMACIÓN CONTINUA Y AULA PERMANENTE DE  
FORMACIÓN ABIERTA**

**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta 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 Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta 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 Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta**

El Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Postgrado en la Universidad de Granada.

**I.II. Misión del Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta**

El Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta tiene como misión la canalización de todas las actividades de formación no incluidas en los planes de estudios conducentes a la obtención de títulos oficiales con validez en todo el territorio nacional, aunando los esfuerzos realizados desde todos los ámbitos de la Comunidad Universitaria para potenciar la formación permanente de los profesionales de muy diferentes campos y la especialización de los recién graduados, sin olvidar los cursos que puedan completar la preparación de los alumnos actuales y de nuestros mayores, cubriendo todas y cada una de las etapas del Aprendizaje a lo largo de la vida.

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

El Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta 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 Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Forma presencial en sus instalaciones.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Servicio.
- Buzón de sugerencias disponible en nuestras oficinas.
- Hoja de quejas y sugerencias del sitio Web del Aula Permanente de Formación Abierta.
  - Correo ordinario (ver dirección)
  - Correo electrónico:
    - Centro de Formación Continua: [cfcinfo@ugr.es](mailto:cfcinfo@ugr.es)
    - Aula Permanente de Formación abierta: [aulaperm@ugr.es](mailto:aulaperm@ugr.es)
  - Por teléfono (ver directorio)
  - Por fax: 958248901/ 958246632
- Otros medios que estime oportuno el interesado.

## **II. SERVICIOS**

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

Al Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en el mismo:

1. A los alumnos:

- Organizar master y expertos y cursos complementarios.
- Organizar cursos, asignaturas y seminarios dirigidos específicamente a personas mayores de 50 años.
- Informar sobre nuestros servicios académicos y administrativos a través de las siguientes vías: presencial, telefónica, página Web y vía correo electrónico .
- Tramitar matrículas presencialmente y online. Esta última en el caso de los cursos complementarios.
  - Gestionar becas propias.
  - Gestionar la devolución de precios públicos, en su caso.
  - Gestionar y entregar certificados y títulos.
- Expedir el carnet universitario del Centro de Formación Continua.
- Gestionar las prácticas en cursos de postgrado.
- Conectar al alumnado del Aula de Mayores con otras entidades para prestar servicios de colaboración social.

2. A los Directores y Coordinadores de las acciones formativas:

- Asesorar para la presentación de proyectos educativos, incluyendo un tutorial en nuestra Web.
- Gestionar económicamente los programas.
- Apoyar la búsqueda de subvenciones.
- Promocionar y publicitar los cursos.
- Gestionar íntegramente el proceso de matriculación (prebaremación, listados,etc...)

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta**

- Ley Orgánica de Universidades. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Andaluza de Universidades. Ley 15/2003, de 22 de diciembre.
- II Plan nacional de evaluación de la calidad de las universidades. Real Decreto 408/2001, de 20 de abril.
- Estatutos de la Universidad de Granada. Decreto 325/2003 de 25 de noviembre del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.
- Normativa de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos y diplomas propios de la Universidad de Granada, aprobada en Junta de Gobierno el 27 de julio de 2000.
- Normativa por la que se regula la distribución de las becas de los cursos organizados por el Centro de Formación Continua de la Universidad de Granada.
- Resolución del Rectorado de 30 de junio de 1995 por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula en Enseñanzas conducentes a títulos y diplomas de la Universidad de Granada.
- Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento administrativo común. Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
- Ley general de protección de datos. Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.
- Plan nacional de evaluación de la calidad en las universidades. Real Decreto 1947/1995, de 1 de diciembre.
- 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 Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los asuntos que le afecten.
- 9 Recibir información sobre las becas y ayudas al estudio ofrecidas por el Centro de Formación Continua, y beneficiarse de las mismas, de acuerdo con las normativas específicas vigentes.
- 10 Conocer la identidad de la Dirección del Servicio, así como del personal que tramita los procedimientos en los que formen parte.
- 11 Recibir servicios de calidad y presentar quejas y sugerencias sobre el servicio prestado por nuestro Centro.
- 12 Equipamientos e infraestructuras adecuadas para el desarrollo de la docencia.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y quejas**

1. Las personas usuarias del Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta 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 Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta, 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 Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentado 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 Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta 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 Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta.

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 Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Páginas Web: -<http://continua.ugr.es>

-[www.ugr.es/local/aulaperm](http://www.ugr.es/local/aulaperm)

Dirección: Centro de Formación Continua y Sede de Granada del Aula Permanente de Formación Abierta. Avda. de la Constitución, 18. Edificio Elvira (pasaje bajo). 18071 Granada.

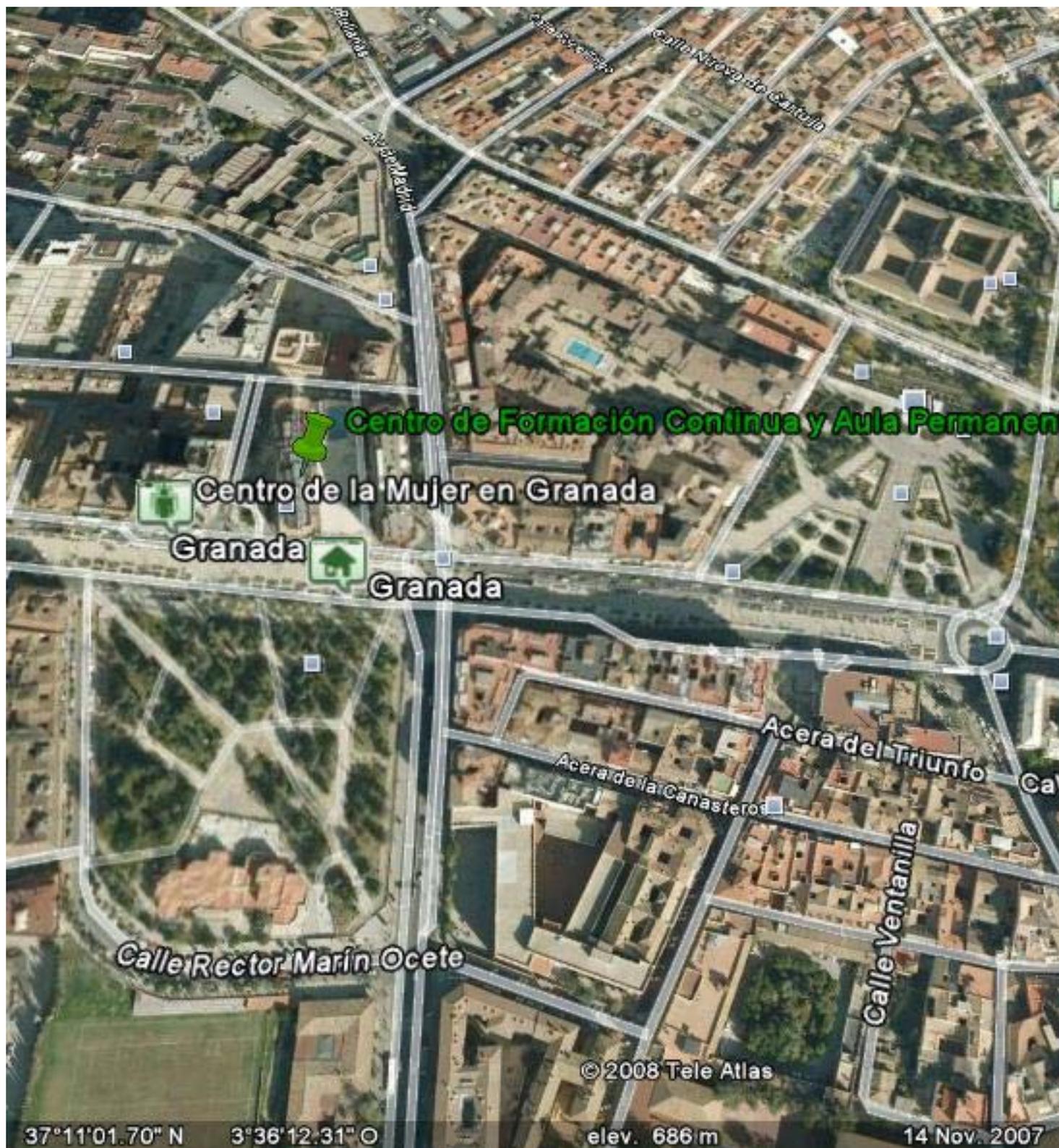
El Aula Permanente también presta servicios en Motril, Guadix, Baza, Ceuta y Melilla, donde tiene sus sedes provinciales. Sede de Baza: Casa de la Cultura, Plaza Mayor. Arco de la Magdalena. Baza. 18800. Sede de Guadix: Paseo de la Purísima, 1. 2ºE. Guadix 18500. Sede de Ceuta: Facultad de Educación y Humanidades. C/Greco, s/n. Ceuta 51002. Sede de Melilla: Campus Universitario de Melilla. Carretera Alfonso XXX, s/n. Melilla 52005. Sede de Motril: Área de Educación. Ayuntamiento de Motril. Rambla de Capuchinos (Edificio Biblioteca). Motril 18600.

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

1 Al Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

2 Plano de situación:

Avda. Constitución (Parada 2): 3-4-5-6-9-11-21-23-24-33 Plaza de San Isidro: 1-7-8-C-F-U



**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 Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- 1 A que al menos el 80% de nuestros cursos sean valorados positivamente.
- 2 A que en al menos el 80% de los casos, la lista de alumnos becados esté resuelta en menos de 20 días, tras la publicación de la lista definitiva de admitidos.
- 3 A que el Certificado de los Cursos Complementarios esté disponible en menos de 40 días, tras la finalización de los mismos, en al menos, el 85% de los casos.
- 4 A que el Título de los Cursos de Postgrado pueda ser recogido en menos de 120 días tras la finalización del curso, al menos en el 85% de los casos.
- 5 A que no menos del 50% de nuestros alumnos sean consultados sobre su grado de satisfacción en relación a nuestros servicios.
- 6 A que al menos el 80% de nuestras asignaturas sean valoradas positivamente.
- 7 A que el 100% de las becas concedidas por la Comisión de Becas (Vicerrectorado de Estudiantes) sean enviadas a Gestión Económica en un plazo de 20 días.
- 8 A que los trabajos presentados por los alumnos sean remitidos a los profesores en un plazo de 15 días.
- 9 A tramitar en un plazo máximo de 5 días hábiles cualquier incidencia relativa al Aula Permanente de Formación Abierta.
- 10 A que el 90% de todos los Cursos Complementarios sean aprobados por la Comisión de Enseñanzas Propias y por el Consejo Social, en menos de 2 meses tras su entrada en el registro del centro.
- 11 A que el 85% de todos los Cursos de Postgrado sean aprobados por la Comisión de Enseñanzas Propias y por el Consejo Social, en menos de 90 días tras su entrada en el registro del centro.
- 12 A que en el tiempo de pago de las nóminas del profesorado, se efectúe en el 95% de los casos, y en menos de 20 días tras la presentación en el centro, por parte de los Directores y Coordinadores, de los Certificados de Docencia.
- 13 A que el tiempo de cierre de los cursos (desde la entrada en el registro del centro de la solicitud de cierre y siempre que toda la documentación esté completa y correcta) se efectúe, en el 80% de los casos, por debajo de dos meses.
- 14 A que no menos del 50 % de los Directores y Coordinadores sean consultados sobre su grado de satisfacción en relación a nuestros servicios.
- 15 A aumentar el grado de satisfacción de nuestro profesorado.
- 16 A que al menos el 70% de las nóminas de profesorado estén enviadas al área de profesorado para su tramitación dentro de los 20 días siguientes a la finalización de la asignatura.
- 17 A adecuar los contenidos docentes y actividades investigadoras propuestas por el Aula Permanente a las necesidades sociales, tendiendo a que el 50% de los proyectos que se soliciten nos sean concedidos.

## **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 Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro:

1. % de cursos valorados positivamente por el alumnado % de cursos de postgrado con prácticas en empresa.
2. % de proyectos subvencionados económicamente.
3. Tiempo de resolución de becas.
4. Tiempo de disposición de títulos.
5. % alumnos consultados sobre su grado de satisfacción con el servicio.
6. % de asignaturas valoradas positivamente.
7. Tiempo de envío de becas a Gestión económica.
8. Tiempo de remisión de trabajos de los alumnos a los profesores y coordinadores de las asignaturas.
9. Tiempo de tramitación de incidencias.
10. Tiempo de aprobación de proyectos de cursos complementarios.
11. Tiempo de aprobación de proyectos de cursos de posgrados.
12. Tiempo de pago de nóminas.
13. Tiempo de cierre económico.
14. % de Directores y Coordinadores consultados sobre su grado de satisfacción.
15. Valor medio de los datos obtenidos en los cuestionarios de satisfacción del profesorado.
16. Tiempo de envío de las nóminas al profesorado.
17. % de proyectos de investigación conseguidos frente a los solicitados

## **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 a 14:00 horas.

Horario reducido (Períodos vacacionales): De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas.

### **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 nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

El Centro de Formación Continua se encuentra certificado según la norma ISO 9001:2000, con el siguiente alcance: "Diseño y desarrollo de actividades formativas no incluidas en planes de estudios oficiales y su posterior gestión académica y económica". Fecha de validez: 9 de octubre 2007/ 9 de octubre 2010.

El Aula Permanente de Formación Abierta, igualmente se encuentra certificada con la ISO 9001:2000, con el siguiente alcance: "Diseño, gestión e impartición de programas de formación para mayores de 50 años en la ciudad de Granada". Fecha de validez: 12 de diciembre 2007/ 12 de diciembre 2010.

#### **ATENCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO DE FORMACIÓN CONTINUA:**

Al Alumnado: Matriculación, becas, recogida de títulos. Tlfno. 958244321/ 958242016/ 958244341 Fax: 958246632. A la Dirección y Coordinación Académica: Presentación de proyectos. Tlfno. 958248900/ 958244320 Fax: 958248901. Estado de matriculación, actas. Tlfno. 958244341 Fax: 958246632. Información económica. Tlfno. 958244324 Fax: 958248901. Al Profesorado: Nóminas y Certificados de docencia. Tlfno. 958244325 Fax: 958548901. Aula Permanente de Formación Abierta: Información Sede Granada: 958248917/ 958246200. Información Sede Baza: 958700650. Información Sede Guadix: 958240879. Información Sede Ceuta: 956503560. Información Sede Melilla: 952698747

## CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN

### PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Investigación 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 Gestión de Investigación.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Gestión de Investigación a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Gestión de Investigación 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 Servicio de Gestión de Investigación

El Servicio de Gestión de Investigación es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

##### I.II. Misión de Servicio de Gestión de Investigación

El Servicio de Gestión de Investigación tiene como misión promover, coordinar y gestionar las actividades de investigación, desarrollo e innovación en los programas propio, andaluz, nacional y europeo, dando apoyo al personal docente e investigador y los investigadores y personal investigador en formación de la Universidad de Granada en su actividad investigadora.

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

El Servicio de Gestión de Investigación 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 Gestión de Investigación

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Gestión de Investigación podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Página Web del Vicerrectorado ([investigación.ugr.es](http://investigación.ugr.es)) en el apartado de Contacto-Buzón de sugerencias, rellenando el formulario de contacto.
- Enviando la queja o reclamación por correo electrónico: [vicinv3c@ugr.es](mailto:vicinv3c@ugr.es)
- Rellenando la Hoja de sugerencias y quejas o mediante formato libre en el área de Información del Vicerrectorado y depositándolo en el buzón situado en este área.
- Vía telefónica 958 24 30 08 -Encuestas de satisfacción disponibles en el Vicerrectorado de Investigación y en la Web periódicamente.

### II. SERVICIOS

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

Al Servicio de Gestión de Investigación le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Ejecutar el Plan Propio de Investigación

- Gestionar los grupos y proyectos de Investigación
- Gestionar la selección del personal con créditos de investigación
- Gestionar el personal investigador en formación (becarios y contratados)

2. Dar información general y Difusión de las oportunidades y ayudas relacionadas con la Investigación

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Gestión de Investigación**

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
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003 de 25 de noviembre
- Ley 30/92, 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 13 de Diciembre de Protección de datos

Específica:

- Normativa de Homologación de Becas de Investigación, aprobado en Junta de Gobierno de 2008
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- RD 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador en formación.
- Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación (2007-2013).
- Normas Generales de Aplicación a todos los programas del Plan propio, aprobadas en 2008 por acuerdo del Consejo de Gobierno.
- RD 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos.
- Normas de ejecución presupuesto (Universidad de Granada).
- Ley 12/2007, de 26 de Noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- L.O. 3/2007, de 22 Marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

## **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.

-Además, son derechos del personal investigador en formación, con carácter general:

- 1 Obtener de los organismos, centros o instituciones a los que se adscriba la colaboración y el apoyo necesarios para el desarrollo normal de sus estudios y programas de investigación.
- 2 Estar integrados en los departamentos o institutos en los que lleven a cabo la investigación.
- 3 Participar, en la forma prevista en los estatutos de la universidad de Granada, en sus órganos de gobierno y representación.
- 4 Participar en las convocatorias de ayudas complementarias para asistencia a reuniones científicas o para estancias de formación y perfeccionamiento en centros diferentes a los de adscripción.
- 5 Ejercer los derechos de propiedad intelectual derivados de su propia actividad formativa en la investigación y de acuerdo con su contribución, conforme a lo establecido en el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. Los citados derechos serán independientes, compatibles y acumulables con otros derechos que pudieran derivarse de la investigación realizada, sin perjuicio de los condicionantes derivados de la obra colectiva cuando el personal investigador en formación participe o esté vinculado a un proyecto colectivo de investigación.
- 6 Disfrutar de los demás derechos reconocidos en las respectivas convocatorias.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y quejas**

1. Las personas usuarias del Servicio de Gestión de Investigación, 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 Gestión de Investigación, 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 Gestión de Investigación y a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario presentado el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> y 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 Gestión de Investigación 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 Gestión de Investigación.

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 Gestión de Investigación, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

HOSPITAL REAL Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada (España). Edificio H.Real: 2º patio de la izquierda, 1ª planta

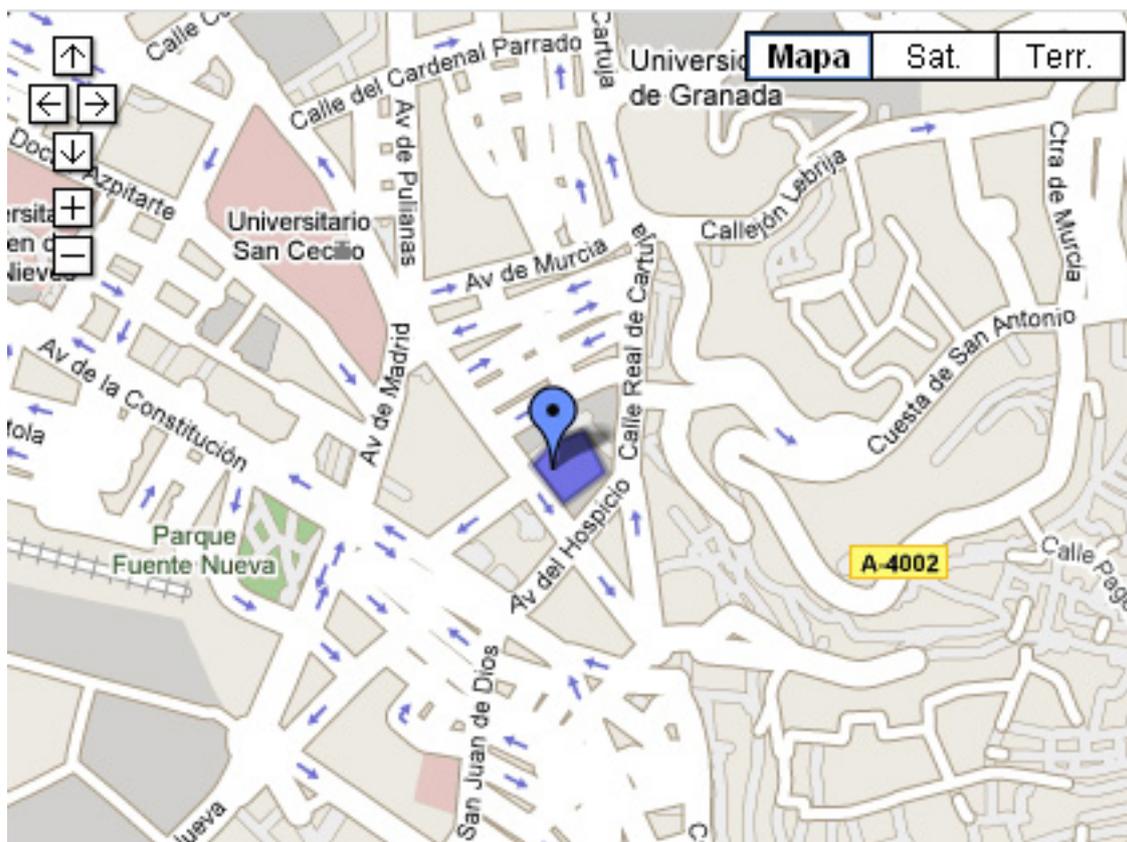
Teléfono: 958 243008 Fax: 958 244312 Correo electrónico: [vicinv3c@ugr.es](mailto:vicinv3c@ugr.es) WEB: <http://invest.ugr.es>

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

1 Al Servicio de Gestión de Investigación se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Parada "Jardines Triunfo": 1,3,4,6,7,8,9,11,23,33, C, F Parada "Ancha Capuchinos 2": 8, C .

2 Plano de situación:



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

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

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

La relación de servicios prestados por el Servicio de Gestión de Investigación recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitación de los pagos de las ayudas del Plan Propio de Investigación adjudicados por la comisión de investigación en un plazo de siete días desde la publicación.
2. Flexibilizar el plazo de admisión para la presentación de solicitudes de ayudas en proyectos de investigación que deban ser tramitadas ante otros organismos en un plazo determinado: Hasta 2 días antes del cierre de la convocatoria (solicitudes en papel), y hasta 12 horas antes del cierre de la convocatoria (solicitudes telemáticas).
3. Realizar al menos 2 jornadas informativas anuales dirigidas a los responsables y gestores de proyectos y grupos de investigación.
4. Dar a los investigadores principales de proyectos de investigación, acceso vía Web, a los datos esenciales que afectan a la gestión de sus proyectos, en un porcentaje de al menos el 90%.
5. Remitir a publicación en BOJA mensualmente las convocatorias recibidas de becas y contratos de investigación, excepto mes de Agosto.
6. Publicar o comunicar a los interesados la adjudicación de becas, contratos y ayudas (con créditos a grupo y proyectos o Plan propio) en tres días hábiles desde la resolución de la Comisión.

7. Gestionar los contratos y becas de investigación adjudicados por cualquier organismo, en los términos establecidos en la convocatoria en un tiempo de espera menor a 15 días.

8. Satisfacer las necesidades de información de los usuarios (al menos en un 85%), sobre todos los servicios prestados, a través la página Web del Vicerrectorado:

-Información relativa al Plan Propio (solicitud y tramitación de los distintos programas de ayuda).

-Información sobre la gestión de subvenciones a la investigación.

-Información sobre los documentos a aportar por los interesados.

9. Disponibilidad de impresos y documentos necesarios:

-Difusión de las convocatorias de ayuda a proyectos de investigación y personal investigador.

10. Actualización continúa de la Web, incorporando todas las novedades Contestar a los e-mail de información vicinv3c@ugr.es en un plazo de 3 días laborables.

## **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 Gestión de Investigación se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Servicio de Gestión de Investigación:

1. % de cargo-abono tramitados en menos de 7 días.

2. Plazo de admisión de solicitudes en papel.

3. Plazo de admisión de solicitudes telemáticas.

4. Número de jornadas informativas destinadas a responsables de grupos y proyectos.

5. % de investigadores con acceso a los datos esenciales de su proyecto a través de la Web.

6. Tiempo en remitir a publicación en BOJA las convocatorias recibidas de becas y contratos.

7. % de adjudicaciones de becas y contratos publicadas o comunicadas en 3 o menos días.

8. Número de días de realización de contratos y becas al mes.

9. % de encuestas de satisfacción con valor > 3 (sobre 5) en el ítem Página Web.

10. % de e-mails a vicinv3c@ugr.es contestados en el plazo de tres días.

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

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

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

Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.

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

Todos los impresos necesarios para el usuario están disponibles en la Web.

Solicitudes Telemáticas:

-Petición por los responsables de grupos y proyectos de convocatorias de becas y contratos.

-Plan Propio de Investigación (posteriormente presentación en papel).

-Solicitud de becas o contratos con cargo a grupos y proyectos (posteriormente presentación en papel).

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

## CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE BECAS

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Servicio de Becas 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 Becas.

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

El Servicio de Becas es un Servicio que depende del VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES en la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión de Servicio de Becas**

El Servicio de Becas de la UGR, como unidad administrativa encargada de velar por la seguridad en la gestión y tramitación de todo el Programa Anual de Convocatorias de Becas y Ayudas al estudiante universitario, tanto de financiación externa como interna, presta sus servicios de manera amable y profesional, generando en sus personas usuarias un clima de confianza y bienestar. El Servicio de Becas se orienta por los valores de respeto a la dignidad y libertad de las personas, a la justicia, a la igualdad y a la corresponsabilidad del desarrollo sostenible. Es de aplicación directa, especialmente, el Eje Estratégico IV. Una Universidad participativa, con corresponsabilidad en las decisiones y capacidad de adaptación.

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

El Servicio de Becas 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 Becas**

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

Los usuarios de este Servicio podrán hacer llegar las iniciativas o propuestas de mejora de los servicios que estimen convenientes a través de:

Correo ordinario: c/Severo Ochoa, s/n - 18071 GRANADA

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

Teléfono: 958-243136 - Fax: 958-244234

Buzón de Sugerencias: En el mismo Servicio de Becas

## II. SERVICIOS

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

Al Servicio de Becas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en el mismo:

1. Gestionar las Becas del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte (MEPSYD), para alumnos universitarios [http://est.ugr.terrairo.es/pages/becas/becas\\_mec](http://est.ugr.terrairo.es/pages/becas/becas_mec) 1.1. Tramitar las solicitudes de Becas para iniciar estudios universitarios.

1.2. Tramitar las solicitudes de Becas de carácter general y de movilidad para alumnos de Primer y Segundo Ciclo y de Masteres Oficiales.

a) Tramitar las solicitudes de Becas-Colaboración.

b) Gestionar las Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada.

2.1. Becas del Programa General.

2.2 Becas de Doctorado y Masteres Oficiales.

2.3 Becas de Apoyo a la Información y Participación Universitaria.

2.4 Becas de Apoyo a la Automatrícula.

2.5 Premios Mejores Expedientes Académicos.

2.6 Becas de Convenio con Marruecos y Países del Este.

2.7 Ayudas Sociales.

2.8 Premios de Olimpiadas.

2.9 Programa Universitario de Mayores.

2.10 Becas para Cursos de Verano.

2.11 Becas para Cursos del Centro de Formación Continua.

2.12 Becas para la obtención del CAP.

2.13 Becas para el Programa de Adaptación al EEES.

2.14 Becas del Aula Permanente de Formación Abierta.

a) Otras Becas y Ayudas [http://est.ugr.terrairo.es/pages/becas/becas\\_propias](http://est.ugr.terrairo.es/pages/becas/becas_propias)

b) Tramitar las solicitudes de Becas de la Comunidad Autónoma del País Vasco

c) Informar y asesorar al usuario.

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Becas**

### Normativa 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.
- 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.
- Estatuto de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos.
- 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.

### Normativa Específica Becas del MEPSYD:

- Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas. En sus disposiciones adicionales primera, segunda y tercera se prevé la aprobación de un Real Decreto que especificará anualmente y de acuerdo con la consignación presupuestaria las cuantías y umbrales aplicables cada curso académico; la suscripción de convenios de colaboración con las comunidades autónomas para la realización de planes y programas conjuntos en materia de becas y ayudas y se establecen las obligaciones de intercambio de información con fines estadísticos y de mantenimiento de bases de datos.
- Resoluciones Becas del Plan Propio:  
En relación a estas resoluciones se seguirán los criterios económicos mencionados en la normativa citada de las becas del MEPSYD. Las convocatorias de becas propias de la UGR se aprueban anualmente y se publican en: [http://est.ugr.terragiro.es/pages/becas/becas\\_propias](http://est.ugr.terragiro.es/pages/becas/becas_propias)

## **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 Derecho a solicitar, excepcionalmente, beca del Ministerio o del Programa General del Plan Propio al Estudio de la UGR fuera de los plazos establecidos en sus respectivas convocatorias, en los casos siguientes: cambio de la situación económica y familiar y plazo extraordinario de matrícula.

9 Derecho a que el expediente de beca sea estudiado y valorado por el Jurado de Selección de Becarios de la UGR en los casos de que una enfermedad grave haya afectado al rendimiento académico.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y quejas**

1. Las personas usuarias del Servicio de Becas, 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 Becas, 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 Becas, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario presentado el modelo normalizado disponible en su sede, en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm>, mediante escrito a la Inspección de Servicios y directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de 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 Becas 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 Becas.

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 Becas, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

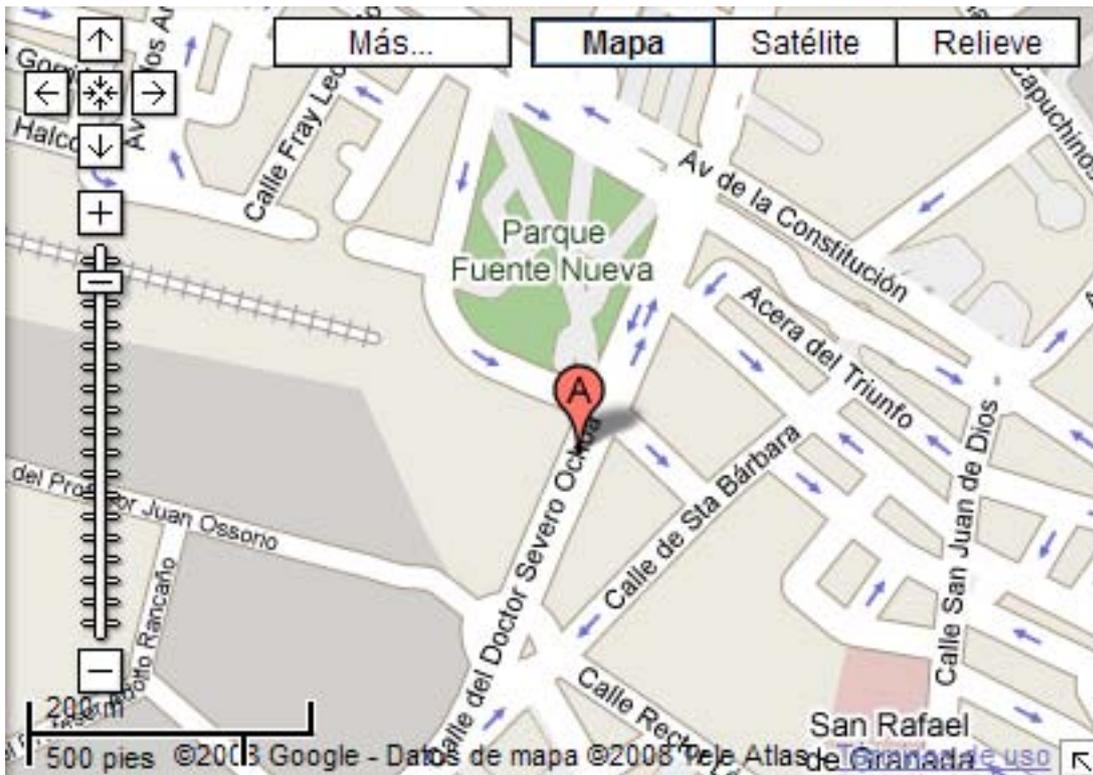
SERVICIO DE BECAS: C/ Severo Ochoa, s/n 18071 GRANADA Tfno 958-243136 Información  
Servicio de Becas Fax 958-244234 Dirección url: <http://ve.ugr.es>

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

1. A Servicio de Becas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea 5 - Línea 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 Servicio de Becas recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

-Contestar las quejas presentadas en plazo máximo de 5 días hábiles o en el que fije la Universidad de Granada en su procedimiento general para sugerencias y quejas.

-Inserción de las Convocatorias de Becas en el plazo máximo de 3 días desde su conocimiento por parte de este Servicio en el enlace de Becas de la página del Vicerrectorado de Estudiantes.

-Tramitar las Becas del País Vasco antes del 31 de diciembre.

-Comunicar semanalmente las propuestas de denegación por causa académica para las becas del Ministerio competente en Educación Superior.

## **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 Becas se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio de Becas:

-Porcentaje de quejas contestadas dentro del plazo.

-Porcentaje de Convocatorias insertadas en la Web en el plazo indicado.

-Becas del País Vasco gestionadas en plazo.

-Número de propuestas de denegación por causa académica comunicadas en plazo.

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

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

#### **I.I Horario de atención al público:**

De lunes a viernes: 9-14 horas. Excepto días festivos.

#### **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 ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias. El Servicio de Becas ha obtenido con fecha 24 de septiembre de 2008 la renovación del certificado conforme a la norma ISO 9001:2000, con nº ES07/4385 por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Tramitación de las solicitudes de beca, Pago al alumno, Atención al usuario, Convocatorias de Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada, Jurado de Becas del Ministerio de Educación, Política Social y Deportes, Jurado de Becas de Colaboración, Comisión de Becas Propias de la Universidad de Granada, Registro de entradas y salidas y Gestión del servicio". Página Web del Vicerrectorado de Estudiantes <http://ve.ugr.es>

## CARTA DE SERVICIO DEL GABINETE DE ACCIÓN SOCIAL

### PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Gabinete de Acción 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 el Gabinete de Acción Social.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Gabinete de Acción Social a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Gabinete de Acción 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 Gabinete de Acción Social

El Gabinete de Acción Social es un Servicio de Apoyo a la Comunidad Universitaria que depende del Vicerrectorado de la Calidad Ambiental, Bienestar y Deporte en la Universidad de Granada.

##### I.II. Misión del Gabinete de Acción Social

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 sus empleados 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 de aquéllos.

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

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 el Gabinete de Acción Social

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 Fax: 958-246131

Correo: [jasc@ugr.es](mailto:jasc@ugr.es)

Página Web: <http://www.ugr.es/~gas/>

Buzón de sugerencias/Quejas: <http://www.ugr.es/~gas/> 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 los empleados y familiares del personal de la Universidad de Granada.

-Problemas planteados en diversas áreas: familia, tercera edad, discapacidad y minusvalía, salud, violencia de género, adicciones, juventud, menores, educación-formación, 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 los trabajadores y miembros de su unidad familiar de la Universidad de Granada:

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

2. 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 de los servicios prestados por Gabinete de Acción Social**

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.
- 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.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos
- 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.

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.
- Resoluciones del Gabinete de Acción Social.

### **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. 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.
9. 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**

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

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

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Gabinete de Acción Social, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentado el modelo normalizado disponible

en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> y 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 Gabinete de Acción Social 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 Gabinete de Acción Social.

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 Fax: 958-246131 Correo: [jasc@ugr.es](mailto:jasc@ugr.es) Página Web: <http://www.ugr.es/~gas/>

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

1. 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)

2. Plano de situación:



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

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

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

La relación de servicios prestados por el Gabinete de Acción Social recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Comunicar a Habilitación en un 80% de la resolución parcial/provisional de situaciones extraordinarias en 10 días hábiles.
- Responder el 90% de las quejas y/o sugerencias en menos de una semana.
- Conseguir como mínimo un 80% de satisfacción en la valoración de las encuestas.
- Comunicar a Habilitación en un 90% de la resolución parcial/provisional de anticipos en 3 días hábiles Comunicar en el plazo de una semana del 80% de las adjudicaciones provisionales.
- 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 el Gabinete de Acción Social se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Gabinete de Acción Social :

- Porcentaje de comunicaciones en el plazo establecido.
- Porcentaje de gestión de las Quejas y/o sugerencias en menos de una semana.

- Porcentaje de satisfacción establecido en las Encuestas.
- Porcentaje de comunicaciones en el plazo establecido.
- Porcentaje de programas a través de acceso identificado.

## **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 8:00h. a 15:00h.

#### **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 nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS.

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