

CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Centro de Instrumentación Científica 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 Instrumentación Científica de la Universidad de Granada.

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

El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada

El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada tiene como misión proporcionar soporte instrumental a la investigación científica y técnica y asesoramiento científico sobre técnicas experimentales; colaborar en cursos de especialización y en la enseñanza experimental de estudios universitarios y prestar servicios a otras Instituciones Públicas o empresas de carácter público o privado.

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

El Centro de Instrumentación Científica 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 Instrumentación Científica de la Universidad de Granada

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

-Correo electrónico: cic@ugr.es

-Pág. Web: <http://cic.ugr.es/html/index.php>

-Dirección postal: Paseo Prof. Juan Osorio s/n. Campus de Fuentenueva. 18071 Universidad de Granada.

-Buzón de sugerencias en la Pág. Web y en el propio Centro.

-Teléfono 958243402

-Fax: 958243391

-El Centro dispone además de un Comité de Asesores Científicos, un Gabinete de Atención al Usuario y una Comisión de Centro en la que están representados los distintos grupos de interés.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

Al Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Estudio y análisis de propiedades y parámetros de materiales biológicos e inertes.
2. Prestación de instalaciones para la experimentación animal.
3. Prestación de soporte gráfico para la investigación y la documentación.
4. Soporte electrónico y mecánico de instrumentación científica.
5. Suministro de material para la experimentación.
6. Prestación de equipos en régimen de autoservicio.
7. Asesoramiento, formación y soporte en técnicas experimentales de análisis, verificación y medida.

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

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la LO. 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 de Régimen Interno del Centro de Instrumentación Científica, aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de Julio de 2007.

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 del Centro de Instrumentación Científica 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 Instrumentación Científica 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 Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del Centro de Instrumentación Científica 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 Instrumentación Científica 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 Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Direcciones postales:

1. Sede Central:

-Campus de Fuentenueva. Paseo Prof. Juan Ossorio s/n. Campus Univ. de Fuentenueva

2. Sedes en Cartuja:

-Servicio de Producción y Experimentación Animal, Campus Universitario de Cartuja.

-Facultad de Farmacia, Campus Universitario de Cartuja. Teléfonos y fax:

1. Sede Central. 958243402; Fax: 958243391.

2. Sedes en Cartuja:

-Servicio de Producción y Experimentación Animal: Teléfono 958243633; Fax: 958160208.

-Facultad de Farmacia: Teléfono 958240607. Pág. web: <http://cic.ugr.es> Email : cic@ugr.es

V.II. Formas de acceso y transporte

1. Al Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

-Líneas 11 y 21 para el Campus de Fuentenueva.

-Líneas U, C y 8 para el Campus de Cartuja.

2. Plano de situación:



CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA

Paseo del Prof. Juan Ossorio, s/n
 Campus Universitario de Fuentenueva
 18071 Universidad de Granada



**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 Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Cumplimentación online del 100% de Ordenes de Trabajo de los usuarios y del 50% de reservas de citas
2. Reducir un 20% el tiempo medio de espera para la obtención de resultados solicitados
3. Gestión telemática del 100% de las compras/gastos
4. Duplicar el nº de unidades que funcionan en régimen de autoservicio en el Centro.
5. Realizar un mínimo de 10 acciones formativas y de asesoramiento al año

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 Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada:

1. Número de órdenes de trabajo cumplimentadas online, con respecto al total.
2. Porcentaje de Unidades que utilizan el sistema de reservas de citas online.
3. Tiempo medio transcurrido entre el registro de la orden de trabajo y el inicio del análisis/técnica.
4. Porcentaje de pedidos a proveedores realizados online.
5. Número de unidades ofertadas en autoservicio, con respecto al total de las que pueden ofertarlo.
6. Número de acciones formativas y de asesoramiento al año.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

II.1. Horarios de atención al público.

-De Lunes a viernes de 8'30 a 21'30 horas.

II.2. Otros datos de interés:

El Centro de Instrumentación Científica se certificó conforme a la norma ISO 9001:2000, con fecha 28 de diciembre de 2007, abarcando su alcance a la totalidad de los Servicios claves del Centro.

-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.