



Carta de servicios sociales al estudiantado

Prólogo

La Carta de Servicios Sociales al Estudiantado de la Universidad de Granada va dirigida al estudiantado que cursa Grado, Master, Doctorado y enseñanzas propias, al estudiantado potencial, a las familias y a los egresados y tiene como propósito facilitar la obtención de información, y poner a su disposición los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados.

Como consecuencia de lo anterior, la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) Datos de carácter general

I.I. Datos Identificativos de la Universidad de Granada

La Universidad de Granada es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior universitaria.

I.II. Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria

Los servicios de apoyo a la comunidad universitaria de la Universidad de Granada tienen como misión contribuir al mejor desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, y de bienestar social, llevando a cabo todas las actividades que esto implica con el compromiso firme de respetar los valores establecidos en su Política de Calidad.

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

La Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios. A tal efecto, se ha creado un Equipo de trabajo con representación de todos los servicios y unidades administrativas que prestan alguno de los servicios mencionados en el apartado II.I.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

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

II.I. Relación de Servicios Sociales al Estudiantado

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

A.1	Informar sobre derechos y poner a disposición del estudiantado los recursos sociales existentes, gestionando las peticiones	Servicio de Asistencia Estudiantil
A.2	Facilitar el alojamiento del estudiantado	Servicio de Asistencia Estudiantil

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

J.	Concienciar, sensibilizar y formar en materias que promuevan la cooperación, la justicia global y el desarrollo humano sostenible	CICODE
----	---	--------

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

La normativa aplicable en la Universidad de Granada se encuentra disponible y actualizada en la página web de Secretaría General.

III.I. Derechos de las personas usuarias de los servicios

Las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal al servicio de la Universidad de Granada, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten.
- Obtener una información administrativa real y accesible, y de manera personalizada, eficaz y rápida.
- Acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo a la legislación vigente en materia de transparencia.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento que les afecte, o que ya se encuentren en poder de la UGR.
- Comunicarse con la UGR a través de un Punto de Acceso General electrónico: <https://sede.ugr.es>
- Exigir la responsabilidad de la UGR y sus autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Exigir sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

III.II. Obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias deben, entre otras obligaciones:

- Cumplir con lo dispuesto en la normativa interna de la Universidad de Granada y con los acuerdos y resoluciones de sus órganos de gobierno.
- Respetar el patrimonio de la Universidad de Granada y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
- Evitar, en todo momento, cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás personas usuarias.
- Mantener un comportamiento adecuado y de respeto hacia el personal de los distintos servicios de la UGR.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

<https://cartaservicios.ugr.es/>

IV.I. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

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

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

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

IV.III. Tramitación

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

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

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

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

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

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

<https://cartaservicios.ugr.es/>

Para contactar con los distintos servicios y unidades de Universidad de Granada, las personas interesadas, pueden:

- Consultar el sistema info/UGR/ ordenado por temas de ayuda y que incluye formularios de contactar con la unidad responsable de cada tema.
- Utilizar el Directorio UGR introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de correo electrónico, los números de teléfono y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR -
- Utilizar el **apartado** organización de la Web UGR:

Centros Académicos.

Departamentos.

Institutos y Centros de investigación.

Servicios.

V.II. Formas de acceso y transporte

A las distintas sedes de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes y metro ligero:

- Campus Universitario Aynadamar: Líneas de autobús urbano: U1, N3, 4, 9, 111, 121. Metro.
- Campus Universitario de Cartuja: Líneas de autobús urbano: U1, U2, U3 y 8.
- Campus Universitario de Fuentenueva: Líneas de autobús urbano: U2, N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 11, 21, 25, 33, 111, 12. Metro.
- Campus Universitario en la zona centro de Granada: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N9, 4, 8, 9, 25 y 33.
- Campus Universitario de Ciencias de la Salud: Líneas de autobús urbano: U3, S0, 4. Metro.
- Hospital Real-Servicios Centrales: Líneas de autobús urbano: N1, N3, N5, N8, N9, C34, 4, 8, 11, 111 y 121.
- Campus Náutico: Línea de autobús interurbano: 117 (salida desde la estación de tren).
- Campus Universitario de Ceuta: Línea de autobús urbano: 7 (Frontera)
- Campus Universitario de Melilla: Línea de autobús urbano: 3

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

Transporte Urbano de Granada

Metropolitano de Granada

<https://cartaservicios.ugr.es/>

Consocio de Transporte Metropolitano

Transporte urbano de Ceuta

Transporte urbano de Melilla

V.III. Horarios de atención al público

El horario de apertura general de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas, en horario ininterrumpido, de acuerdo con el calendario oficial de la Universidad de Granada.

Determinados servicios dispondrán de un horario de atención al público adaptado a las necesidades específicas de su servicio:

- Biblioteca Universitaria: 08:30 a 20:30 horas. Con la excepción de la Biblioteca Universitaria de Farmacia cuyo horario de 09.00 a 21.00 horas.
- Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones:
 - Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
 - Atención telefónica (centralita interna: nº 36000, centralita externa: nº 958241010 opción 3): 08:00 a 21:00 horas.
- Campus Náutico: 09:00 a 14:00 y 15:00 a 20:30 horas

No obstante lo anterior, el horario de atención al público se adaptará durante el período de jornada reducida y durante los períodos vacacionales según la resolución de servicios mínimos.

B) Datos derivador de compromisos de calidad y de la normativa aplicable

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

A.1	Tramitar el 95% de las solicitudes y enviar las propuestas de apoyo y adaptación al órgano competente para su resolución en menos de 5 días desde la emisión de las mismas.	Servicio de Asistencia Estudiantil
A.2	Resolver en un plazo máximo de 4 días, el 90% de las demandas de información de los servicios de alojamiento planteadas	Servicio de Asistencia Estudiantil

<https://cartaservicios.ugr.es/>

B.	Enviar semanalmente el 100% de las propuestas de concesión de Becas del Ministerio competente en educación ¹	Servicio de Becas
C.	Variación del 100% de los menús respecto de la semana anterior	Servicio de Comedores Universitarios
D.	Ofertar un mínimo de 120 actividades (competiciones, cursos, eventos) cada curso académico ²	Centro de Actividades Deportivas
E.	Llevar a cabo el 90% de las actividades de promoción de la salud, prevención y demandas de consultas de fisioterapia deportiva de los equipos de la UGR	Servicio de Salud y Prevención
F.	Realizar el 90% de las actividades de sensibilización y formación ambiental programadas para cada curso académico	Unidad de Calidad Ambiental
G.	Limpiar el 95% de las habitaciones del Colegio Mayor al menos 2 veces en semana	Residencias y Colegio Mayor
H.	Que al menos el 95% del estudiantado que solicita durante el curso académico atención psicopedagógica sea atendido en ese periodo	Gabinete Psicopedagógico
I.	Realizar un mínimo de 6 actividades de concienciación/sensibilización al año	Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social
J.	Realizar un mínimo de 3 actividades de concienciación/sensibilización al año	CICODE

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

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

²Dichas actividades podrán ser de carácter Interno, provincial, territorial, autonómicas, nacionales o internacionales.

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

A.1	Porcentaje de propuestas de apoyo y adaptación enviadas al órgano competente en plazo	Servicio de Asistencia Estudiantil
A.2	Porcentaje de demandas de información sobre servicios de alojamientos resueltas en plazo	Servicio de Asistencia Estudiantil
B.	Porcentaje de propuestas de concesión de becas enviadas en plazo	Servicio de Becas
C.	Porcentaje de menús diferentes con respecto a la semana anterior	Servicio de Comedores Universitarios
D.	Número de actividades ofertadas en el curso académico	Centro de Actividades Deportivas
E.	Porcentaje de actividades de promoción de la salud, prevención y demandas de consultas de fisioterapia deportiva realizadas sobre el total planificadas o solicitadas	Servicio de Salud y Prevención
F.	Porcentaje de actividades de sensibilización y formación ambiental realizadas respecto a las programadas cada curso académico	Unidad de Calidad Ambiental

G.	Porcentaje de habitaciones que se han limpiado al menos 2 veces en semana	Residencias y Colegio Mayor
H.	Porcentaje de estudiantado que recibe atención psicopedagógica durante el curso académico en el que la solicitó	Gabinete Psicopedagógico
I.	Número de actividades de concienciación/sensibilización realizadas al año	Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social
J.	Número de actividades de concienciación/sensibilización realizadas al año	CICODE

C) Datos de carácter complementario

I. I. Oficina virtual

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

<https://oficinavirtual.ugr.es>

I.II. Sede electrónica

Portal web con categoría de Sede electrónica (y las garantías legales correspondientes) que permite a las personas usuarias y miembros de la comunidad universidad, previa identificación digital, realizar actuaciones, solicitudes y trámites administrativos con UGR, incluido el registro telemático de documentos, las 24 horas del día, los 365 días del año.

<https://sede.ugr.es>

I.III. Portal de atención a la persona usuaria infoUGR.

<https://cartaservicios.ugr.es/>

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

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

I.IV. Otros servicios y recursos online

Además de los anteriores, en la UGR se pueden utilizar otros servicios y recursos online, como por ejemplo:

- CIGES: Sistema de cita previa y gestión de colas.
- UGR App Universidad de Granada: Aplicación oficial para dispositivos móviles de la Universidad de Granada.
- AppsUGR: repositorio de aplicaciones móviles.
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- Google Apps para Educación: Paquete de aplicaciones colaborativas de Google Workspace for Education disponibles para la Comunidad Universitaria.
- Documenta: Repositorio de documentos en la nube.
- Consigna: Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño.
- Microsoft Office 365

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

II. I. Finalidad y legitimación del tratamiento

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

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

<https://cartaservicios.ugr.es/>

II. II. Derechos de protección de datos

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

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

III.I. Derecho a la información pública

El Portal de Transparencia de la Universidad de Granada, permite acceder a información en abierto de la Universidad de Granada para garantizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

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

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

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

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

La Universidad de Granada, a fecha 29 de agosto de 2017, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad**, con núm. ES082913-1, por la entidad certificadora Bureau Veritas Iberia S.L. **Alcance: «Gestión administrativa, técnica, de soporte y económica de Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades de apoyo a la Comunidad Universitaria».**

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente**, con núm. ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: «Institución pública de educación superior e investigación y servicios de apoyo».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del **Certificado UNE EN ISO 45001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo**, con núm. ES 12/11769, por la entidad certificadora SGS. **Alcance: «Docencia, Investigación, Administración y Servicios».**

La Biblioteca de la Universidad de Granada posee el **Sello de Excelencia Europea 600** de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, desde de noviembre de 2012.

La Universidad de Granada, en base a lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, declara la conformidad de los sistemas de información que dan soporte a sus servicios de administración electrónica con el **Esquema Nacional de Seguridad**.