



Carta de servicios agentes externos

Prólogo

La Carta de Servicios a Agentes Externos de la Universidad de Granada incluye a los Empleadores, Empresas, Administraciones Públicas y Sociedad en general 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 Agentes Externos

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

A.	Difundir y gestionar el patrimonio bibliográfico, documental y científico de la Universidad de Granada a la Sociedad	Biblioteca Universitaria, Archivo Universitario y Editorial Universidad de Granada
B.	Desarrollar y mantener las aplicaciones que componen la sede electrónica de UGR (sede.ugr.es), como la firma, registro, verificación, notificación, solicitud, tramitación y factura electrónica	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones

C.	Apoyar las actividades convocadas en el rectorado con presencia de los medios de comunicación	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Gestionar los pagos e ingresos en las cuentas de la UGR	Servicio de Gestión Económico-Financiero
E.	Gestionar e informar sobre los procesos selectivos	Servicio de Personal de Administración y Servicios y Servicio de Personal Docente e Investigador
F.	Proporcionar soporte instrumental a la investigación científica y técnica, y asesoramiento científico sobre técnicas experimentales así como prestar servicios a otras instituciones públicas o empresas de carácter público o privado	Centro de Instrumentación Científica
G.	Apoyar a empresas e instituciones a mejorar su competitividad y productividad a través del acceso al conocimiento, la tecnología y las capacidades generadas por los investigadores de la UGR	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
H.	Promover y facilitar la práctica de la actividad física en el entorno social	Centro de Actividades Deportivas
I.	Gestionar el alojamiento y la manutención de las personas usuarias así como la reserva de espacios para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculadas con la Universidad y la sociedad	Residencias y Colegio Mayor

J.	Informar y asesorar a los agentes externos en materia de expedientes de contratación	Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial
K.	Gestionar proveedores y proporcionar información sobre tramitación, pagos y demás cuestiones relacionadas con ellos	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
L.	Organizar actividades de índole cultural, educativo, de proyección social del conocimiento y de divulgación científica, artística y patrimonial	Unidad de Extensión Cultural
M.	Organizar y difundir cursos, actividades y encuentros sobre cooperación, la justicia global y el desarrollo humano sostenible que cubran las necesidades de la sociedad desde la Universidad de Granada	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.

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:

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

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

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.

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

- 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](#)

[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 derivados de compromisos de calidad de y 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	Participar en, al menos, 50 actividades culturales y sociales	Biblioteca Universitaria
A.2	Suministrar el 95% de la documentación solicitada en un plazo máximo de 6 días	Archivo Universitario
A.3	Distribuir el 95% de los pedidos realizados de novedades editoriales tanto por la página web como por las distribuidoras en un plazo máximo de 6 días	Editorial Universidad de Granada
B.	Garantizar la operatividad y disponibilidad de todas las aplicaciones que componen la sede electrónica el 98% del tiempo	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Dar cobertura a los medios de comunicación en el 90% de los actos convocados por el Rectorado	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Escanear y poner a disposición de otras entidades externas en un repositorio documental el 95% de las propuestas de pago tramitadas y cargadas en la entidad bancaria correspondiente	Servicio de Gestión Económico-Financiero

E.1	Garantizar que en el 95% de los procesos selectivos de acceso libre, las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en el plazo máximo según el proceso selectivo ¹ , contados desde la fecha de entrada en el Servicio de todas las solicitudes	Servicio de Personal de Administración y Servicios
E.2	Publicar en la web, al día siguiente de la entrada en el Servicio de PDI de la Resolución firmada, el 100% de las listas provisionales de admitidos y excluidos de los procesos selectivos	Servicio de Personal Docente e Investigador
F.1	Cumplir con el plazo comprometido de entrega de trabajos en el 90% de las Unidades Instrumentales	Centro de Instrumentación Científica
F.2	Ofrecer como mínimo el 40% de Unidades Instrumentales en régimen de autoservicio	Centro de Instrumentación Científica
G.	Enviar cada año al menos quince campañas de e-mail marketing a empresas y otras organizaciones con información sobre la I+D generada en la UGR, así como convocatorias y ayudas a la investigación y transferencia de conocimiento	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
H.	Ofertar un mínimo de 40 actividades (competiciones, cursos, eventos) cada curso académico ²	Centro de Actividades Deportivas
I.	Entregar al menos al 95% de las personas usuarias, en el momento de la recepción, carpeta donde se recoge información de las Residencias, la Universidad y la ciudad	Residencias y Colegio Mayor

L.	Organizar un mínimo de 500 actividades cada curso académico (conferencias, talleres, cursos, exposiciones, encuentros, visitas guiadas, congresos ...)	Unidad de Extensión Cultural
M.	Organizar y difundir un mínimo de 3 actividades (jornadas, actividades, encuentros, cursos, congresos ...) al año	CICODE

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

1 Procesos de más de 3.000 solicitudes, 25 días; entre 1.000 y 2.999, 20 días; y menos de 1.000, 15 días

2 Dichas 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	Número de actividades culturales y sociales	Biblioteca Universitaria
A.2	Porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo establecido	Archivo Universitario
A3.	Porcentaje de pedidos distribuidos en plazo	Editorial Universidad de Granada
B.	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la Sede Electrónica	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones

C.	Porcentaje de actos con cobertura de medios	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Porcentaje de propuestas de pago puestas a disposición de otras entidades externas tras su tramitación	Servicio de Gestión Económico-Financiero
E.1	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos de acceso libre elaboradas en plazo	Servicio de Personal de Administración y Servicios
E.2	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos publicadas en web en plazo	Servicio de Personal Docente e Investigador
F.1	Porcentaje de trabajos entregados en plazo respecto a la fecha de compromiso	Centro de Instrumentación Científica
F.2	Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas de autoservicio	Centro de Instrumentación Científica
G.	Número de campañas de e-mail marketing enviadas cada año	Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
H.	Número de actividades ofertadas en el curso académico	Centro de Actividades Deportivas
I.	Porcentaje de personas usuarias a las que se le hace entrega de carpeta	Residencias y Colegio Mayor
L.	Número de actividades organizadas	Unidad de Extensión Cultural

M.	Nº de actividades organizadas y difundidas	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.

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.
- PORFA: Portal de Facturas UGR.

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

- Gestión de peticiones y reserva de equipos para autoservicio del Centro de Instrumentación Científica.
- Digibug: Repositorio Institucional.
- Archero: Buscador del Archivo Universitario de Granada.
- Perfil del contratante: Información sobre licitaciones y expedientes de contratación.

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.

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

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

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».