

*RESOLUCIÓN de 8 de julio de 2009, de la Universidad de Granada, por la que se aprueban las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Secretaría General y Gabinete de Comunicación y Secretariado de Documentación, Edición e Información.*

Vistos los proyectos de las Cartas de Servicios elaborados por las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada: Secretaría General y Gabinete de Comunicación y Secretariado de Documentación, Edición e Información y en el marco del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, en el ámbito de la Administración General del Estado y del Convenio suscrito con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía de 26 de marzo del 2007, para la aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre –modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio–, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos y en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 de este último Decreto,

## D I S P O N G O

1.º Conforme a lo acordado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada de 25 de junio de 2009, ordenar la publicación de la presente Resolución, y las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada: Secretaría General y Gabinete de Comunicación y Secretariado de Documentación, Edición e Información, que se contienen en los Anexos I y II, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

2.º Las presentes Cartas de Servicios de la Universidad de Granada tendrán efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Granada, 8 de julio de 2009.- El Rector, Francisco González Lodeiro.

## ANEXO I

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIOS DE SECRETARÍA GENERAL

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Secretaría General 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 Secretaría General.

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

La Secretaría General es una Unidad Administrativa que depende del/a Secretario/a General en la Universidad de Granada.

##### I.II. Misión de la Secretaría General.

La Secretaría General tiene como misión gestionar todos los procesos en que están implicados el/a Secretario/a General y Vicesecretario/a General, prestar apoyo técnico y administrativo a los órganos colegiados de gobierno de la Universidad y a

numerosas Comisiones, así como garantizar la difusión de los acuerdos y resoluciones de todos ellos; organizar los procesos electorales generales que se llevan a cabo en la Universidad; gestionar los convenios de colaboración que se formalizan entre la Universidad y cualesquiera otra Entidad; Publicar la normativa universitaria y tramitar todos los procesos relacionados con la protección de datos de carácter personal.

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

La Secretaría General es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Secretaría General.

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

- Utilizando el Buzón de sugerencias electrónico, que encontrará en la página web de Secretaría General: <http://secretariageneral.ugr.es>.

- Enviando su queja o sugerencia por correo electrónico: [secretariageneral@ugr.es](mailto:secretariageneral@ugr.es).

- Enviando su queja o sugerencia por fax: (+34) 958 240 893, 958 243 022.

- Rellenando la hoja de sugerencias y quejas que se le proporcionará en la propia Secretaría General, o bien siguiendo un formato libre, y depositándola en el buzón previsto para tal fin.

- Personándose en la Secretaría General, donde recibirá la correspondiente atención personalizada.

- Utilizando la vía telefónica: (+34) 958 243 021.

- Cumplimentando las Encuestas de Satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados (disponibles en la Secretaría General).

- Mediante correo postal dirigido a la Secretaría General, Hospital Real, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.

### II. Servicios.

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

A la Secretaría General le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Proporcionar apoyo técnico y administrativo a los órganos unipersonales de gobierno que forman parte de la Secretaría General.

2. Gestionar los procesos electorales en la UGR.

3. Gestionar el directorio telefónico.

4. Dar publicidad y apoyar en la adecuación de la normativa estatal y autonómica al ámbito universitario.

5. Tramitar convenios entre la Universidad de Granada y distintos Organismos y Entidades.

6. Gestionar las figuras de protección a las que se acogen las distintas bases de datos de la Universidad de Granada.

7. Tramitar los nombramientos y ceses de los distintos órganos de gobierno.

8. Gestionar los certificados de la pertenencia a distintos órganos colegiados de gobierno de la Universidad de Granada.

9. Tramitar y expedir las credenciales de identificación de los miembros del Claustro Universitario.

10. Cotejar y expedir copias compulsadas de documentos originales de la Universidad aportados por el interesado.

11. Registro y archivo de los contratos relativos a la firma electrónica.

12. Difundir gran variedad de información institucional

#### II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Secretaría general.

Legislación General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada aprobados por Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, y por la 24/2001, de 27 de diciembre.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, de Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

#### Legislación específica:

- Normativa para el trámite, estudio y resolución, en su caso, de las propuestas de Grados de Doctores «Honoris Causa» aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 18 de diciembre de 1996.
- Reglamento para la concesión de Medallas y otras distinciones honoríficas de la Universidad de Granada, aprobado en sesión de la Junta de Gobierno de 29 de abril de 1994 y en sesión ordinaria del Claustro Universitario de 6 de julio de 1994; modificado en sesión ordinaria del Claustro Universitario de 24 de mayo de 1999.
- Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Gobierno, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 20 de diciembre de 2004.
- Reglamento de Régimen Interno del Claustro Universitario, aprobado por el Claustro Universitario en su sesión de 22 de diciembre de 2005.
- Reglamento Electoral de la Universidad de Granada, aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno de 19 de diciembre de 2005.
- Normativa reguladora de los elementos básicos de Identidad Corporativa. Manual de Identidad Visual Corporativa. Aprobados en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 9 de mayo de 2005.
- Reglamento de Organización del Registro de la Universidad de Granada, aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 27 de noviembre de 2008.
- Reglamento del Archivo Universitario de Granada, aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 27 de noviembre de 2008.

### III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

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

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

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este

Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
10. A exigir las responsabilidades de la Secretaría General y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
11. A que sus datos personales sean tratados con la confidencialidad prevista en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.
12. A formular quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

#### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

##### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la Secretaría General recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la Secretaría General.

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 Secretaría General, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Hospital Real, C/ Cuesta del Hospicio, s/n, 18071, Granada.

Nuestra página web: <http://secretariageneral.ugr.es>.

Agenda de la Sra. Secretaria General Curra Montiel. Tfno.: 958 248 509. Correo electrónico: [secretariageneral@ugr.es](mailto:secretariageneral@ugr.es).

Agenda de la Sra. Vicesecretaria General José Antonio García; Tfno.: 958 248517. Correo electrónico: [vicesecretaria-general@ugr.es](mailto:vicesecretaria-general@ugr.es).

Convenios Serafín Puertas y José Antonio García. Tfnos.: 958 248 516 y 958 248 517. Correo electrónico: [serafinpuertas@ugr.es](mailto:serafinpuertas@ugr.es) y [peiro@ugr.es](mailto:peiro@ugr.es).

Consejo de Gobierno y Claustro Curra Montiel. Tfno.: 958 248 509. Correo electrónico: [curramontiel@ugr.es](mailto:curramontiel@ugr.es).

Directorio Telefónico Gracia Morenate y Guillermo Márquez. Tfnos.: 958 248 510 y 958 240 875. Correo electrónico: [directorio@ugr.es](mailto:directorio@ugr.es).

Elecciones Paco Prados y Guillermo Márquez. Tfnos.: 958 246379 y 958 240875. Correo electrónico: [pacoprados@ugr.es](mailto:pacoprados@ugr.es) y [guillermom Marquez@ugr.es](mailto:guillermom Marquez@ugr.es).

Nombramientos Serafín Puertas &#8211. Tfno. 958 248 516. Correo electrónico: [serafinpuertas@ugr.es](mailto:serafinpuertas@ugr.es).

Normativa universitaria Paco Prados y Gracia Morenate. Tfnos.: 958 246 379 y 958 248 510. Correo electrónico: [pacoprados@ugr.es](mailto:pacoprados@ugr.es) y [mgraciamorenate@ugr.es](mailto:mgraciamorenate@ugr.es). Página web Paco Prados y Guillermo Márquez. Tfnos.: 958 246 379 y 958 240 875. Correo electrónico: [pacoprados@ugr.es](mailto:pacoprados@ugr.es) y [guillermom Marquez@ugr.es](mailto:guillermom Marquez@ugr.es).

Protección de datos Serafín Puertas y Gracia Morenate. Tfnos.: 958 248 516 y 958 248 510. Correo electrónico: [serafinpuertas@ugr.es](mailto:serafinpuertas@ugr.es) y [mgraciamorenate@ugr.es](mailto:mgraciamorenate@ugr.es).

Registro Firma Electrónica Guillermo Márquez y Gracia Morenate. Tfnos.: 958 240 875 y 958 248 510. Correo electrónico: [guillermom Marquez@ugr.es](mailto:guillermom Marquez@ugr.es) y [mgraciamorenate@ugr.es](mailto:mgraciamorenate@ugr.es).

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

Línea 1 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Avda. Constitución 1.

Línea 3 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Avda. Constitución 1.

Línea 4 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Avda. Constitución 1.

Línea 6 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Avda. Constitución 1.

Línea 7 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Avda. Constitución 1.

Línea 8 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Avda. Constitución 1.

Línea 9 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Avda. Constitución 1.

Línea 11 circular parada Gran Vía 3 o Avda. Constitución 1.

Línea 21 circular parada Gran Vía 3.

Línea 23 circular parada Gran Vía 3.

Línea 31 circular parada Gran Vía 3.

Línea 33 ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Avda. Constitución 1.

Línea 34 parada Gran Vía 3.

Línea C ambas direcciones parada Gran Vía 3 o Avda. Constitución 1.

## 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 la Secretaría General recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Contestar el 90% de los correos solicitando información o realizando quejas, sugerencias o peticiones de cualquier índole, en un plazo máximo de tres días en relación con:

a) El apoyo técnico y administrativo de los órganos unipersonales de gobierno que forman parte de la Secretaría General.

b) Los procesos electorales que desde Secretaría General se gestionan.

c) Las certificaciones de pertenencia a distintos órganos colegiados.

d) Las credenciales de identificación de los miembros del Claustro.

e) Las copias compulsadas.

f) La firma electrónica.

g) La información institucional.

h) La adecuación de la Normativa Universitaria.

i) Las figuras de protección de las distintas bases de datos de la Universidad de Granada.

2. Resolver el 95% de las solicitudes de modificación de datos del directorio telefónico en un plazo de tres días.

3. Publicar en formato electrónico, en el plazo máximo de tres días a contar desde su inscripción en el registro de convenios, el texto completo del 90% de los convenios.

4. Remitir a la otra parte signataria, el 90% de los convenios de colaboración firmados por el representante de la Universidad de Granada, en un plazo de tres días, a contar desde su inscripción en el registro de convenios.

5. Preparar, para su paso a firma, el 90% de los documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno, en un plazo máximo de tres días, a contar desde la recepción de la propuesta de nombramiento o cese.

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 la Secretaría General se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Secretaría General:

1. Porcentaje de correos contestados en plazo.

2. Porcentaje de solicitudes de modificación de datos del directorio telefónico resueltas en plazo.

3. Porcentaje de archivos disponibles en formato electrónico en un plazo inferior a tres días desde su inscripción en el registro de convenios.

4. Porcentaje de convenios, firmados por el representante de la Universidad de Granada, remitidos a la otra parte signataria en un plazo inferior a tres días desde su inscripción en el registro de convenios.

5. Porcentaje de documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno, pasados a firma en un plazo inferior a tres días desde la recepción de la propuesta de nombramiento o cese.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público. De 8,00 h a 15,00 h.

I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero del 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS, alcance Docencia, Investigación, mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

La Secretaría General a fecha 19 de junio del 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2000 de Calidad con núm. ES08/5500, por la entidad certificadora SGS, alcance Actividades de apoyo a distintos Órganos Unipersonales y Colegiados, a la gestión de los distintos procesos electorales que dentro de la Universidad se llevan a cabo, adecuación de la Normativa Universitaria a las Normativas que nos son de aplicación, gestión, guarda y custodia de los convenios establecidos entre la Universidad y distintas Empresas y Entidades, gestión de la protección de datos y de la identidad visual de la Universidad.

## ANEXO II

### UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE COMUNICACIÓN Y GABINETE DE DOCUMENTACIÓN, EDICIÓN E INFORMACIÓN

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información adoptarán 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 Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información.

El Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información es una Unidad Administrativa que depende de la Secretaría General en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información.

El Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información tienen como misión la creación, mejora y difusión de la imagen de la Universidad de Granada y el fortalecimiento de las relaciones de la institución con la propia comunidad universitaria, los medios de comunicación, las organizaciones de su entorno y la sociedad en general.

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

El Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información 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 Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación,

Edición e Información, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Atención personalizada.
- Atención telefónica: 958 248 488.
- Página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/canalugr/portalcomunicaciondocumentacion>.
- Correo electrónico: [gabcomunicacion@ugr.es](mailto:gabcomunicacion@ugr.es), [secredei@ugr.es](mailto:secredei@ugr.es).
- Encuestas de opinión.
- Buzones de sugerencias en el local del servicio y a través de la página Web del servicio.

#### II. Servicios.

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

Al Gabinete de Comunicación y al Gabinete de Documentación, Edición e Información le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Divulgar la información de interés dentro de la comunidad universitaria y en la sociedad a través de:

- A) Página web.
- B) Envíos a medios de comunicación.
- C) Publicaciones impresas y electrónicas.

2. Apoyar las actividades convocadas en el Rectorado con presencia de los medios de comunicación.

3. Prestar asistencia técnica en la aplicación y uso de la imagen corporativa de la Universidad de Granada (asesoría sobre su aplicación y uso, mantenimiento del apartado web, registro de imágenes corporativas).

4. Editar los soportes de comunicación institucional y promoción de la imagen institucional (soportes institucionales, anuncios publicitarios, folletos divulgativos).

5. Administrar las listas de distribución de carácter informativo institucional.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2003, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, Estatutos de la Universidad de Granada.
- Ley 30/1992, del 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 de Carácter Personal.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

#### Específica:

- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552/CEE, sobre

la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva.

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 22/1999, de 7 de junio, de Modificación de la Ley 25/1994, de 12 de julio por la que se incorpora al Ordenamiento Jurídico Español la Directiva 89/552/CEE, sobre la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros, relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva.
- Normativa de uso de los recursos informáticos y de comunicación de la Universidad de Granada, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 7 de julio de 2003.
- Ley de la C.A. de Andalucía 6/2005, de 8 de abril, reguladora de la Actividad Publicitaria de las Administraciones Públicas de Andalucía.
- Normativa Reguladora de los Elementos Básicos de la Identidad Corporativa.
- Manual de Identidad Visual Corporativa, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 9 de mayo de 2005.
- Reglamento Electoral de la Universidad de Granada, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 19 de diciembre de 2005.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

### 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 Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, 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 Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, 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 Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web: <http://www.ugr.es/~>

defensor/impreso.htm o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, los responsables del Gabinete de Comunicación y del Gabinete de Documentación, Edición e Información recabarán 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 Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información.

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 Comunicación y del Gabinete de Documentación, Edición e Información, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección postal: C/ Acera de San Ildefonso, s/n, 18071, Granada.

Gabinete de Comunicación:

Teléfono: 958 248 488. Fax: 958 246 130. Correo electrónico: [gabcomunicacion@ugr.es](mailto:gabcomunicacion@ugr.es).

Página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/canalugr/portalcomunicaciondocumentacion>.

#### Gabinete de Documentación, Edición e Información:

Teléfono: 958 240 971. Fax: 958 246 130.

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

Página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/canalugr/portalcomunicaciondocumentacion>.

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

1. Al Gabinete de Comunicación y al Gabinete de Documentación, Edición e Información se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas urbanas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 30, 33 y C parada Constitución 1.

Líneas urbanas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 30, 31, 32, 33, 34 y C parada Gran Vía 3.

### 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 Comunicación y por el Gabinete de Documentación, Edición e Información recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.A) Elaborar, difundir y publicar en medios propios las notas de prensa en un 80% de los días hábiles del año.

1.B) Elaborar, difundir y publicar en medios propios los dossiers de prensa en un 80% de los días hábiles del año.

1.C) Elaborar, editar y difundir el 80% de las publicaciones institucionales en las fechas establecidas.

2. Atender a los medios de comunicación y asesorar a los portavoces en el 90% de los actos convocados en el Rectorado.

3.A) Atender todas las consultas relativas a la imagen corporativa en un plazo de 3 días hábiles.

3.B) Responder todas las solicitudes de registro de imágenes corporativas en un plazo de 10 días hábiles.

4. Elaborar y editar el 80% de los soportes de comunicación institucional en las fechas establecidas.

## 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 Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Gabinete de Comunicación y por el Gabinete de Documentación, Edición e Información:

1.A) Porcentaje de días con notas de prensa elaboradas, difundidas y publicadas sobre el total de días hábiles del año.

1.B) Porcentaje de días con dossiers de prensa elaborados, difundidos y publicados sobre el total de días hábiles del año.

1.C) Porcentaje de publicaciones elaboradas, editadas y difundidas en las fechas establecidas sobre el total de publicaciones.

2. Porcentaje de actos cubiertos sobre el total de los actos convocados por el Rectorado.

3.A) Porcentaje de consultas relativas a la imagen corporativa atendidas en 3 días hábiles sobre el total de solicitudes.

3.B) Porcentaje de solicitudes de registro de imágenes corporativas atendidas en 10 días hábiles sobre el total de recibidas.

4. Porcentaje de soportes de comunicación institucional elaborados en las fechas establecidas sobre el total.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

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

El horario de apertura es de lunes a viernes, de 9,00 h a 14,00 h, de acuerdo con el calendario laboral oficial de la Universidad de Granada.

### I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero del 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias. La Unidad Funcional a la que pertenecen el Gabinete de Comunicación y el Gabinete de Documentación, Edición e Información, a fecha de 16 de febrero del 2009 se encuentran en posesión del Certificado UNE-EN ISO 9001:2008, con núm. ESO09/6473, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Actividades para el desarrollo de la Política Institucional de la Universidad de Granada: Desarrollo de la gestión propia de apoyo a alguno de los Órganos Colegiados y Unipersonales de la Universidad. Ejecución adecuada del trámite y seguimiento de los expedientes y tareas propias de los Servicios de Inspección de Servicios y Defensor Universitario. Establecimiento de canales de comunicación y coordinación entre los distintos Colegios Mayores y Residencias Universitarias. Apoyo administrativo al Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo (CICODE). Desarrollo y ejecución de actos institucionales a los que asiste el Rector. Control y desarrollo de los procesos económicos del Centro de Enseñanzas Virtuales (CEVUG). Desarrollo de los procesos relativos a la comunicación tanto interna como externa, imagen corporativa de la UGR, tratamiento de la documentación, así como distribución de información a nivel interno y externo.

La divulgación de información de interés dentro de la comunidad universitaria y en la sociedad se realiza a través de:

#### A) Página web:

- Notas de prensa. Información institucional; Información científica (en Español, Inglés y Francés).

Información sobre innovación docente.

- Publicaciones.

- Convocatorias.

- Dossiers de prensa (Medios digitales, Medios impresos).

#### B) Envíos a medios de comunicación:

- Locales.

- Nacionales.

- Internacionales (sólo noticias de ciencia).

#### C) Publicaciones impresas y electrónicas:

- Memoria Académica.

- Memoria de Gestión.

- BOUGR.

- Hoja Informativa.

- Folletos divulgativos.