

## UNIVERSIDADES

*RESOLUCIÓN de 12 de marzo de 2009, de la Universidad de Granada, por la que se aprueban las Cartas de Servicios de la Unidad Funcional Laboratorios y los servicios Centro de Formación Continua y Aula Permanente, Investigación, Becas y Gabinete de Acción Social.*

Vistos los proyectos de las Cartas de Servicios elaborados por la Unidad Funcional Laboratorios y los servicios Centro de Formación Continua y Aula Permanente, Investigación, Becas y Gabinete de Acción Social 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 26 de enero de 2009, ordenar la publicación de la presente Resolución, y las Cartas de Servicios de la Unidad Funcional Laboratorios y los Servicios: Centro de Formación Continua y Aula Permanente, Investigación, Becas y Gabinete de Acción Social de la Universidad de Granada, que se contienen en los Anexos I, II, III, IV y V, 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, 12 de marzo de 2009.- El Rector, Francisco González Lodeiro.

ANEXO II

UNIVERSIDAD DE GRANADA  
CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE FORMACIÓN  
CONTINUA Y AULA PERMANENTE DE FORMACIÓN ABIERTA

PRÓLOGO

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

Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos de Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta.

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

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

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

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

El Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta.

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

- Forma presencial en sus instalaciones.
  - Escritos dirigidos a la Dirección del Servicio.
  - Buzón de sugerencias disponible en nuestras oficinas.-
- Hoja de quejas y sugerencias del sitio web del Aula Permanente de Formación Abierta.
- Correo ordinario (ver dirección).
  - Correo electrónico:
  - Centro de Formación Continua: [cfcinfo@ugr.es](mailto:cfcinfo@ugr.es).
  - Aula Permanente de Formación Abierta: [aulaperm@ugr.es](mailto:aulaperm@ugr.es).
  - Por teléfono (ver directorio).
  - Por fax: 958 248 901/958 246 632.
  - Otros medios que estime oportuno el interesado.

### II. Servicios.

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

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

1. A los alumnos:
  - Organizar master y expertos y cursos complementarios.
  - Organizar cursos, asignaturas y seminarios dirigidos específicamente a personas mayores de 50 años.
  - Informar sobre nuestros servicios académicos y administrativos a través de las siguientes vías: Presencial, telefónica, página web y vía correo electrónico.
  - Tramitar matrículas presencialmente y online. Esta última en el caso de los cursos complementarios.
  - Gestionar becas propias.
  - Gestionar la devolución de precios públicos, en su caso.
  - Gestionar y entregar certificados y títulos.
  - Expedir el carné universitario del Centro de Formación Continua.
  - Gestionar las prácticas en cursos de postgrado.
  - Conectar al alumnado del Aula de Mayores con otras entidades para prestar servicios de colaboración social.
2. A los Directores y Coordinadores de las acciones formativas:
  - Asesorar para la presentación de proyectos educativos, incluyendo un tutorial en nuestra web.
  - Gestionar económicamente los programas.
  - Apoyar la búsqueda de subvenciones.
  - Promocionar y publicitar los cursos.
  - Gestionar íntegramente el proceso de matriculación (prebaremación, listados, etc.).

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

Ley Orgánica de Universidades. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

Ley Andaluza de Universidades. Ley 15/2003, de 22 de diciembre.

II Plan nacional de evaluación de la calidad de las universidades. Real Decreto 408/2001, de 20 de abril.

Estatutos de la Universidad de Granada. Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.

Normativa de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos y diplomas propios de la Universidad de Granada, aprobada en Junta de Gobierno el 27 de julio de 2000.

Normativa por la que se regula la distribución de las becas de los cursos organizados por el Centro de Formación Continua de la Universidad de Granada.

Resolución del Rectorado, de 30 de junio de 1995, por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula en Enseñanzas conducentes a títulos y diplomas de la Universidad de Granada.

Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Ley General de Protección de Datos. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Plan nacional de evaluación de la calidad en las universidades. Real Decreto 1947/1995, de 1 de diciembre.

L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los asuntos que le afecten.
9. Recibir información sobre las becas y ayudas al estudio ofrecidas por el Centro de Formación Continua, y beneficiarse de las mismas, de acuerdo con las normativas específicas vigentes.
10. Conocer la identidad de la Dirección del Servicio, así como del personal que tramita posprocedimientos en los que formen parte.
11. Recibir servicios de calidad y presentar quejas y sugerencias sobre el servicio prestado por nuestro Centro.
12. Equipamientos e infraestructuras adecuadas para el desarrollo de la docencia.

#### IV. Sugerencias y quejas.

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

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

##### IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentado el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

##### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla.

Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y co-

nocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

##### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta, las personas interesadas podrán dirigirse a:

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

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

Dirección: Centro de Formación Continua y Sede de Granada del Aula Permanente de Formación Abierta: Avda. de la Constitución, 18. Edificio Elvira (pasaje bajo), 18071, Granada. El Aula Permanente también presta servicios en Motril, Guadix, Baza, Ceuta y Melilla, donde tiene sus sedes provinciales.

Sede de Baza: Casa de la Cultura, Plaza Mayor, Arco de la Magdalena, Baza, 18800.

Sede de Guadix: Paseo de la Purísima, 1. 2.º E. Guadix 18500.

Sede de Ceuta: Facultad de Educación y Humanidades. C/ Greco, s/n, Ceuta, 51002.

Sede de Melilla: Campus Universitario de Melilla. Carretera Alfonso XXX, s/n, Melilla, 52005.

Sede de Motril: Área de Educación. Ayuntamiento de Motril. Rambla de Capuchinos (Edificio Biblioteca), Motril, 18600.

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

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

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

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

##### I. Compromisos de calidad.

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

La relación de servicios prestados por el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. A que al menos el 80% de nuestros cursos sean valorados positivamente.

2. A que en al menos el 80% de los casos, la lista de alumnos becados esté resuelta en menos de 20 días, tras la publicación de la lista definitiva de admitidos.

3. A que el Certificado de los Cursos Complementarios esté disponible en menos de 40 días, tras la finalización de los mismos, en al menos, el 85% de los casos.

4. A que el Título de los Cursos de Postgrado pueda ser recogido en menos de 120 días tras la finalización del curso, al menos en el 85% de los casos.

5. A que no menos del 50% de nuestros alumnos sean consultados sobre su grado de satisfacción en relación a nuestros servicios.

6. A que al menos el 80% de nuestras asignaturas sean valoradas positivamente.

7. A que el 100% de las becas concedidas por la Comisión de Becas (Vicerrectorado de Estudiantes) sean enviadas a Gestión Económica en un plazo de 20 días.

8. A que los trabajos presentados por los alumnos sean remitidos a los profesores en un plazo de 15 días.

9. A tramitar en un plazo máximo de 5 días hábiles cualquier incidencia relativa al Aula Permanente de Formación Abierta.

10. A que el 90% de todos los Cursos Complementarios sean aprobados por la Comisión de Enseñanzas Propias y por el Consejo Social, en menos de 2 meses tras su entrada en el registro del centro.

11. A que el 85% de todos los Cursos de Postgrado sean aprobados por la Comisión de Enseñanzas Propias y por el Consejo Social, en menos de 90 días tras su entrada en el registro del centro.

12. A que en el tiempo de pago de las nóminas del profesorado, se efectúe en el 95% de los casos, y en menos de 20 días tras la presentación en el centro, por parte de los Directores y Coordinadores, de los Certificados de Docencia.

13. A que el tiempo de cierre de los cursos (desde la entrada en el registro del centro de la solicitud de cierre y siempre que toda la documentación esté completa y correcta) se efectúe, en el 80% de los casos, por debajo de dos meses.

14. A que no menos del 50% de los Directores y Coordinadores sean consultados sobre su grado de satisfacción en relación a nuestros servicios.

15. A aumentar el grado de satisfacción de nuestro profesorado.

16. A que al menos el 70% de las nóminas de profesorado estén enviadas al área de profesorado para su tramitación dentro de los 20 días siguientes a la finalización de la asignatura.

17. A adecuar los contenidos docentes y actividades investigadoras propuestas por el Aula Permanente a las necesidades sociales, tendiendo a que el 50% de los proyectos que se soliciten nos sean concedidos.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro:

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

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

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

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

De lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas. Horario reducido (Períodos vacacionales): De lunes a viernes de 9,00 a 13,00 horas.

### I.II. Otros datos de interés.

La Universidad de Granada, a fecha 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias». El Centro de Formación Continua se encuentra certificado según la norma ISO 9001:2000, con el siguiente alcance: «Diseño y desarrollo de actividades formativas no incluidas en planes de estudios oficiales y su posterior gestión académica y económica». Fecha de validez: 9 de octubre de 2007/9 de octubre de 2010. El Aula Permanente de Formación Abierta, igualmente se encuentra certificada con la ISO 9001:2000, con el siguiente alcance: «Diseño, gestión e impartición de programas de formación para mayores de 50 años en la ciudad de Granada». Fecha de validez: 12 de diciembre 2007/12 de diciembre 2010.

#### Atención al usuario del centro de formación continua:

Al Alumnado: Matriculación, becas, recogida de títulos. Tlfno. 958 244 321/958 242 016/958 244 341. Fax: 958 246 632. A la Dirección y Coordinación Académica: Presentación de proyectos. Tlfno. 958 248 900/958 244 320. Fax: 958 248 901. Estado de matriculación, actas. Tlfno. 958 244 341. Fax: 958 246 632.

Información económica. Tlfno. 958 244 324. Fax: 958 248 901. Al Profesorado: Nóminas y Certificados de docencia. Tlfno. 958 244 325. Fax: 958 548 901. Aula Permanente de Formación Abierta: Información Sede Granada: 958 248 917/958 246 200. Información Sede Baza: 958 700 650. Información Sede Guadix: 958 240 879. Información Sede Ceuta: 956 503 560. Información Sede Melilla: 952 698 747.