



ACG50/413: Modificación de carta de servicios: Gabinete de Acción Social

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DEL GABINETE DE ACCIÓN SOCIAL

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Gabinete de Acción Social 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 Gabinete de Acción Social.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Gabinete de Acción Social a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Gabinete de Acción Social 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 Gabinete de Acción Social

El Gabinete de Acción Social es un Servicio de Apoyo a la Comunidad Universitaria que depende de la Gerencia en la Universidad de Granada.

I.II. Misión del Gabinete de Acción Social

El Gabinete de Acción Social tiene como misión distribuir y gestionar los fondos de Acción Social para el desarrollo de estrategias que conlleven a políticas sociales activas, aplicando aquellas medidas, iniciativas, actividades y programas que la Universidad de Granada adopte, financie o preste a su personal o familiares, más allá de las obligaciones de retribuir los servicios prestados, y cuya finalidad es mejorar sus condiciones educativas, culturales, sociales y en general promover el bienestar y la conciliación de la vida familiar y laboral.

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

El Gabinete de Acción Social 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 Acción Social

Las personas usuarias de los servicios que presta el Gabinete de Acción Social podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Personándose en nuestra Oficina Teléfonos de contacto: 958244311/ 958240989
- Fax: 958246131

- Correo: gas@ugr.es
- Página Web: <http://www.ugr.es/~gas/>
- Buzón de sugerencias/Quejas: <http://www.ugr.es/~gas/> ó acceso identificado.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

Al Gabinete de Acción Social le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en el mismo:

A) Informar, tramitar y asesorar en los puntos que se detallan a continuación: Atención Social para el personal de la Universidad de Granada y sus familiares.

Problemas planteados en diversas áreas: familia, tercera edad, discapacidad y minusvalía, salud, violencia de género, adicciones, juventud, menores, educación, formación, empleo, formación, economía, mujer...

B) Informar, tramitar y asesorar en los puntos que se detallan a continuación:

Programas de ayuda en áreas educativas, culturales y sociales para los trabajadores y miembros de su unidad familiar de la Universidad de Granada:

1. ACCIÓN SOCIAL AUTOMÁTICA: Compensación de Matrícula por Estudios Universitarios, Indemnización por fallecimiento, Premios por jubilación, Complemento de incapacidad temporal.
2. ACCIÓN SOCIAL NO AUTOMÁTICA:
 - 2.1 ÁREA EDUCATIVA: Orientada a atender gastos de ayuda al estudio.
 - 2.2 ÁREA ASISTENCIAL: Orientada a atender gastos de carácter médico y asistencial, así como cuantas otras situaciones sobrevenidas y extraordinarias que se consideren dignas de especial atención.
 - 2.3 ÁREA DE DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL: Orientada a subvencionar o promover actividades de carácter complementario que redunden en la mejor realización personal y social del trabajador y su unidad familiar.
 - 2.4 AREA DE ANTICIPOS REINTEGRABLES: Orientada a la concesión de adelantos al trabajador.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Gabinete de Acción Social

Normativa General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Reglamento y Plan de Acción Social de la Universidad de Granada.
- Convenios Colectivos de las Universidades Andaluzas en materia de Acción Social.
- Acuerdos de homologación en materia de Acción Social de las universidades andaluzas.

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 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. Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
9. No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias del Gabinete de Acción Social 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 Acción Social, 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 Acción Social, 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> y 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 Gabinete de Acción Social 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 Gabinete de Acción Social.

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 Acción Social, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Dirección Oficina: Hospital Real, Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada Teléfonos de contacto: 958244311/958240989 Fax: 958246131 Correo: gas@ugr.es Página Web: <http://www.ugr.es/~gas/>

V.II. Formas de acceso y transporte

1. Al Gabinete de Acción Social se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: 1,3,4,5,6,8,9,11,17,20,33,F (Puerta Real/Fargue),C (Fontiveros/Ciencias de la Educación)

2. Plano de situación:



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 Acción Social recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Comunicar a Habilitación en un 80% de las resoluciones de situaciones extraordinarias en 10 días hábiles
2. Comunicar a Habilitación en un 90% de las resoluciones de anticipos en 3 días hábiles
3. Comunicar en el plazo de una semana el 80% de las adjudicaciones provisionales desde su resolución.
4. Dar respuesta al 75% de las demandas sociales de los usuarios con Recursos Propios de la Universidad
5. Resolver el 100% de los Programas de Ayuda No Automáticos antes de seis meses desde la solicitud del usuario
6. Establecer en un 80% los programas que se puedan solicitar por acceso identificado

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 Acción Social se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Gabinete de Acción Social :

1. Porcentaje de comunicaciones de situaciones extraordinarias en el plazo establecido
2. Porcentaje de comunicaciones de anticipos en el plazo establecido
3. Porcentaje de comunicaciones de adjudicaciones en el plazo establecido
4. Porcentaje de demandas sociales con respuesta
5. Porcentaje de programas de ayuda no automáticos resueltos en plazo
6. Porcentaje de programas a través de acceso identificado

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Horario de atención al público: De Lunes a Viernes de 8:30h. a 14:30h.

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 nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

El Gabinete de Acción Social a fecha, 3 de febrero de 2009, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: "Prestación Social de los empleados públicos de la Universidad de Granada"