



## **ACG50/429: Modificación de carta de servicios: Servicio de Personal Docente e Investigador**

---

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

**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR**

**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Servicio de Personal Docente e Investigador 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 Servicio de Personal Docente e Investigador.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Personal Docente e Investigador a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Personal Docente e Investigador 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 del Servicio de Personal Docente e Investigador**

El Servicio de Personal Docente e Investigador es un Servicio que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

**I.II. Misión de del Servicio de Personal Docente e Investigador**

El Servicio de Personal Docente e Investigador tiene como misión gestionar la vida administrativa del Personal Docente e Investigador (PDI) de la Universidad de Granada, desde su acceso a la misma hasta la finalización de su vinculación laboral, procurando en todos los procesos de gestión la satisfacción de las demandas de los órganos de gobierno y de las personas usuarias.

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

El Servicio de Personal Docente e Investigador 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 Servicio de Personal Docente e Investigador**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Personal Docente e Investigador, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de la encuesta de satisfacción de usuarios
- A través de la Hoja de Quejas
- A través del correo electrónico del Servicio: [serviciopdi@ugr.es](mailto:serviciopdi@ugr.es)

## **II. SERVICIOS**

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

Al Servicio de Personal Docente e Investigador le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestionar los procesos de selección del profesorado funcionario y del profesorado contratado laboral.
2. Tramitar los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del profesorado universitario e investigador.
3. Elaborar y emitir certificaciones oficiales y personales del personal docente e investigador.
4. Información y atención personalizada, y a través de la página Web del Servicio.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por del Servicio de Personal Docente e Investigador**

#### **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:**

- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas
- Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, sobre Incompatibilidades del personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público

- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y modificaciones posteriores.
- Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de puestos de trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado
- Orden APU/3416/2007, de 14 de noviembre, por la que se establecen las bases comunes que regirán los procesos selectivos para el ingreso o el acceso en cuerpos o escalas de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado
- Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios
- Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen de profesorado universitario
- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario
- Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Clases Pasivas del Estado
- Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado
- Decreto 375/2003, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo
- Ley 27/1994, de 29 de septiembre, de modificación de la edad de jubilación de los Funcionarios de los Cuerpos Docentes Universitarios
- Real Decreto 1558/1986, de 28 de junio, por el que se establecen las bases generales del régimen de conciertos entre las Universidades y las Instituciones Sanitarias
- Normativa reguladora de la figura del Profesor Emérito en la Universidad de Granada, aprobada en Consejo de Gobierno el 3 de marzo de 2005, y modificada el 6 de junio de 2008
- Normativa sobre procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado con contrato laboral, por tiempo indefinido, aprobada en Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada de 25 de julio de 2.008

- Normativa sobre procedimiento de evaluación de la actividad investigadora del profesorado con contrato laboral, por tiempo indefinido, aprobada en Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada de 25 de julio de 2.008
- Normativa de aplicación de la Universidad de Granada que regula el procedimiento de los concursos de acceso a los cuerpos docentes universitarios, aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de septiembre de 2011
- Normativa para la contratación de profesores sustitutos interinos en la Universidad de Granada, aprobada en Consejo de Gobierno de 22 de septiembre de 2008
- I Convenio Colectivo del personal docente e investigador con contrato laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, de 9 de mayo de 2.008
- Normativa de la Universidad de Granada sobre Plan de Incentivación de la jubilación voluntaria del profesorado de los Cuerpos Docentes, aprobado en Consejo de Gobierno de 18 de diciembre de 2006.
- Criterios generales de valoración de méritos para la contratación de profesorado de la Universidad de Granada, aprobados en Consejo de Gobierno de 23 de julio de 2004 y modificados en Consejo de Gobierno en su sesión de 28 de julio de 2011.

### **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. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

#### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias del Servicio de Personal Docente e Investigador, 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 Servicio de Personal Docente e Investigador, 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 Servicio de Personal Docente e Investigador, 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 del Servicio de Personal Docente e Investigador 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 Servicio de Personal Docente e Investigador.

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 Servicio de Personal Docente e Investigador, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Servicio de PDI, Universidad de Granada, C/ Santa Lucía nº 8, 18071, Granada, España. TELÉFONO: +34 958248495.FAX: +34 958 248715. CORREO ELECTRÓNICO: [serviciopdi@ugr.es](mailto:serviciopdi@ugr.es). DIRECCIÓN WEB: <http://serviciopdi.ugr.es/>

## V.II. Formas de acceso y transporte

1. Al Servicio de Personal Docente e Investigador se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Gran Vía de Colón:

-Dirección La Caleta: Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 33, C, F.

-Dirección C/ Recogidas: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 17, 21, 23, 31, 32, 33, 34, C, F.

Podrá obtener más información en: [www.transportesrober.com](http://www.transportesrober.com)

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 Servicio de Personal Docente e Investigador recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En los procesos selectivos, publicar las listas provisionales en un plazo de 18 días laborables, desde que finaliza la fecha de presentación de solicitudes.
2. En relación a la vida administrativa y laboral del profesorado universitario e investigador, comunicación de meritos docentes antes del 30 de enero.
3. Elaborar, al menos, el 80% de las certificaciones en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud por las personas usuarias.
4. Contestar, al menos, el 80% de las consultas recibidas por correo electrónico en un plazo de 2 días laborables, excepto si requieren decisión superior o informe jurídico.
5. Difundir a través de listas de correo electrónico institucionales las modificaciones normativas

que afecten al PDI en menos de 15 días laborables tras su publicación.

6. Responder al 85% de las llamadas recogidas en el contestador en un plazo máximo de dos días laborables.
7. Disponer en la web del Servicio de PDI de todos los modelos de solicitud existentes para las personas usuarias.
8. Difundir, a través de la página Web del Servicio, el 90% de las convocatorias de los procesos selectivos al día laboral siguiente de su publicación en los Boletines Oficiales.

## **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 Servicio de Personal Docente e Investigador se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Personal Docente e Investigador:

1. Porcentaje de listas provisionales publicadas en plazo
2. Fecha de comunicación de la evaluación de los méritos docentes.
3. Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de tres días laborables desde su solicitud por las personas usuarias.
4. Porcentaje de consultas contestadas en 2 días laborables, sobre las recibidas por correo electrónico.
5. Porcentaje de nueva legislación comunicada en plazo.
6. Porcentaje de llamadas recogidas en el contestador automático respondidas en plazo
7. Porcentaje de modelos de solicitud disponibles en la web del Servicio de PDI
8. Porcentaje de convocatorias de los procesos selectivos publicadas en la Web en plazo.

## **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 h. a 14.00 h.

#### **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 número ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. El alcance de dicho certificado es: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias"



El Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada a fecha de 26 de Febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, emitido por la entidad certificadora SGS. Alcance: Gestión de los procesos de selección del personal docente funcionario y contratado laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador (PDI).