



## **ACG126/8c: Carta Universitaria de Servicios Institucionales de la Universidad de Granada**

---

- Aprobado en la sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 28 de noviembre de 2017

# CARTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios Institucionales de la Universidad de Granada incluye una amplia gama de estructuras destinadas a la comunidad universitaria, a las Administraciones Públicas y a la 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. DATOS IDENTIFICATIVOS

#### 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** (<http://calidad.ugr.es/política>)

#### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta

La Unidad de Calidad, Innovación 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. Solicitud genérica a través de la Sede electrónica de la Universidad de Granada: <https://sede.ugr.es>
2. Escrito dirigido a la autoridad administrativa que corresponda en cada caso a través de alguno de los registros oficiales de la UGR.
3. Buzones de sugerencias/quejas electrónicos y físicos ubicados en los sitios web de los distintos servicios/centros, según lo descrito en el apartado IV. Sugerencias y Quejas.
4. Encuesta general de servicios (publicada anualmente durante el mes de abril) – <http://calidad.ugr.es/encuesta>
5. Encuestas específicas de opinión: Archivo/Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones (CSIRC).
6. A través de las representaciones del estudiantado en órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro o Escuela, Junta de Departamento, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario).  
A través de las representaciones del PDI en órganos colegiados de gobierno.  
A través de las representaciones del PAS en órganos colegiados de gobierno.
7. Participación en Comisiones creadas por las distintas estructuras organizativas de la Universidad de Granada.

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de Servicios Institucionales

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

A.	Gestionar las consultas recibidas y facilitar la documentación administrativa a los centros y servicios	Archivo Universitario
B.	Desarrollar, proporcionar y mantener aplicaciones, servicios, bases de datos y sistemas informáticos y de comunicaciones de ámbito institucional o para toda la comunidad universitaria, como, por ejemplo, la conectividad interna y con Internet, el servicio WIFI, el de correo electrónico, videoconferencias, seguridad informática, administración electrónica, aplicaciones específicas de gobierno, identidad digital o la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI)	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Contribuir a la mejora y difusión de la imagen de la Universidad de Granada y al fortalecimiento de las relaciones de la institución con la propia Comunidad Universitaria y su entorno social	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Apojar técnica y administrativamente la actividad institucional de la Rectora	Gabinete de la Rectora
E.	Planificar, organizar, ejecutar y controlar actos institucionales	Gabinete de Protocolo y Relaciones Institucionales
F.	Planificar y organizar sesiones del Pleno y Comisiones, así como emitir y comunicar los acuerdos y actas	Secretaría del Consejo Social
G.	Prestar asistencia técnica y administrativa al Secretario/o General, al Consejo de Gobierno y al Claustro Universitario, así como organizar los procesos electorales, gestionar los convenios de colaboración, tramitar los nombramientos y ceses y publicar la normativa universitaria en la web de la secretaria general	Área Administrativa de Secretaría General
H.	Recepcionar y entregar la correspondencia a las personas usuarias	Correo UGR y Conserjerías
I.	Proporcionar seguridad, control y vigilancia al patrimonio y comunidad universitaria a través de los diferentes mecanismos tanto de personal humano como de sistemas físicos y electrónicos, así como servir de enlace entre la Universidad y las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado	Seguridad UGR
J.	Realizar la apertura y cierre de centros así como detectar las anomalías en el funcionamiento del centro	Conserjerías
K.	Gestionar las obras, suministro del equipamiento, conservación de jardines y mantenimiento de su infraestructura	Unidad Técnica
L.	Registrar y dejar constancia oficial del ingreso y expedición de documentos	Servicio de Asuntos Generales - Registro General
M.	Diseñar y desarrollar sistemas de evaluación, información y datos relacionados con la actividad universitaria	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva
N.	Controlar y gestionar todos los aspectos ambientales derivados de las actividades docentes, de investigación y de servicios para crear entornos de trabajo respetuosos con el medio ambiente	Unidad de Calidad Ambiental
O.	Asesorar e informar en materia de seguridad y salud laboral a los órganos de gobierno, así como a Servicios y Comisiones	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
P.	Asesorar a los Órganos de Gobierno, Centros y Departamentos en materia de Protección Radiológica	Servicio de Protección Radiológica
Q.	Asesorar, informar y realizar propuestas de resolución en aspectos legales a los órganos de gobierno, así como colaborar en el ámbito jurisdiccional a requerimiento de los órganos judiciales	Servicios Jurídicos
R.	Controlar y asesorar sobre la correcta utilización y destino de los recursos económicos-financieros y patrimoniales así como proponer recomendaciones para la mejora de la transparencia, eficacia, eficiencia y economía en la gestión de los mismos	Oficina de Control Interno

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada**

La **Secretaría General** de la Universidad de Granada mantiene constantemente actualizada la normativa general universitaria en la Web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa>

La normativa ordenada por áreas temáticas puede ser consultada en el siguiente enlace: [http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/\\*/ver/normativa/area\\_tematica](http://secretariageneral.ugr.es/static/Normativas/*/ver/normativa/area_tematica)

## **III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

### **III.I. Derechos de los usuarios y 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 encuentre 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 los usuarios y 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.
- Velar por sus pertenencias. La Universidad de Granada no se hará responsable de las pérdidas, robos o deterioros.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

Las personas usuarias de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados por esta.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Universidad de Granada, 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 hacerlo a través de alguna de las siguientes vías:

- Buzones electrónicos disponibles en los respectivos sitios Web del dominio UGR.ES.
- Buzones físicos disponibles en las respectivas dependencias de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada.
- A través de los registros oficiales de la Universidad de Granada.
- A través de la encuesta general y específicas de la Universidad de Granada.
- Mediante escrito dirigido al **Defensor Universitario**, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/>

- Mediante escrito dirigido a la **Inspección de Servicios** o directamente a la Rectora, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://inspecciondeservicios.ugr.es/>

#### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la autoridad académica o administrativa competente para resolverla materia objeto de la solicitud, 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 cada una de las estructuras organizativas que componen los servicios de apoyo de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando a la persona interesada acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará a la persona interesada 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 de la Rectora, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto a la persona interesada 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 y unidades de Universidad de Granada, las personas interesadas, pueden:

- **Web UGR** - <http://www.ugr.es/>
- Utilizar el **Directorio UGR** - <http://directorio.ugr.es/> -introduciendo el nombre de la entidad en el buscador, que devolverá la dirección Web, la dirección de email, los números de teléfono y de fax y la dirección postal de cada entidad.
- Utilizar el **Buscador de Personas/Entidades de la Web UGR** - <http://www.ugr.es/contacto/buscador/> / <http://www.ugr.es/personal/directorio>
- Utilizar el **apartado “Organización” de la Web UGR:** <http://www.ugr.es/>  
Escuelas: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/escuelas>  
Facultades: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/facultades>  
Departamentos: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/departamentos>  
Institutos y Centros de investigación: <http://www.ugr.es/universidad/organizacion/centros-de-investigacion>  
Servicios: <http://www.ugr.es/universidad/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: U1, N3, SN3, SN4 y metro.

Campus Universitario de Cartuja: U1, U2, U3 y N7

Campus Universitario de Fuentenueva: U2, U3, N1, N3, C6, SN2, SN3, SN5 y metro.

Campus Universitario en la zona centro de Granada: U2, U3, N1, N3, N9, C6, SNI y LAC.

Campus Universitario de Ciencias de la Salud: U3, SN4 y metro.

Hospital Real-Servicios Centrales: N7, N8, N9, C1, C2, SNI, SN4 y LAC

Campus Universitario de Ceuta: 7 (Frontera)

Campus Universitario de Melilla: 3

#### **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:

- CSIRC:

- Atención presencial: 08:00 a 15:00 horas.
- Atención telefónica (centralita nº 36000-958241010 opc.3): 08:00 a 21:00 horas.
- Servicio de correos: 8:30 a 14:00 horas
- Seguridad UGR: Atención telefónica 24h (958249393 – 958242011)

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 Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

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.	Suministrar el 95% de la documentación solicitada en un plazo máximo de 6 días	Archivo Universitario
B.	Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet el 99% del tiempo	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Elaborar, difundir y publicar el 90 % de las publicaciones, soportes institucionales y notas de prensa en los plazos acordados	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Dar respuesta al menos al 80% de las invitaciones a los actos que la Rectora recibe a través del Gabinete	Gabinete de la Rectora
E.	Organizar el 97% de actos del año académico sin incidencias achacables al Gabinete	Gabinete de Protocolo y relaciones institucionales
F.	Organizar y asesorar logística y técnicamente las sesiones del Pleno y Comisiones sin incidencias relevantes atribuibles a la Secretaría	Secretaría del Consejo Social
G.	Publicar en la web de la Secretaría General el 90% de los acuerdos del Consejo de Gobierno y Claustro Universitario en el plazo máximo de 3 días desde que se reciben en la Secretaría General	Área Administrativa de Secretaría General
H.	Entregar en el plazo de 1 día el 95% de la correspondencia de origen interno y externo	Correo UGR
I.	Gestionar el 95% de las incidencias de seguridad en un plazo máximo de 24 horas	Seguridad UGR
J.	Iniciar los trámites para resolver el 95% de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los espacios y recursos en el plazo de 1 día	Conserjerías
K.1.	Cumplir en un 90% el plazo, consensuado entre el Arquitecto Técnico y la Oficina de Infraestructura y Patrimonio, de entrega de Informes y/o Memorias Valoradas	Unidad Técnica
K.2.	Emitir un informe y/o presupuesto para responder al 95% de las solicitudes de trabajos extraordinarios del área de Jardines procedentes de la Oficina de Infraestructura y Patrimonio, Centros y/o Facultades en un plazo máximo de 3 semanas desde su recepción	Unidad Técnica
K.3.	Responder en un 85% las solicitudes de mantenimiento recibidas a través de cualquier vía en la que quede constancia, en un plazo de 7 días desde la recepción de la solicitud	Unidad Técnica
K.4.	Entregar el 90% de Informes de Prescripciones Técnicas/ Informe en el plazo acordado	Unidad Técnica
L.	Registrar de entrada/salida el 95% de la documentación recibida en el mismo día de su recepción	Servicio de Asuntos Generales - Registro General
M.	Poner a disposición del 100% de las personas responsables de los servicios de la UGR una lista de comprobación de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad con una antelación mínima de 1 mes al comienzo de las Auditorías Internas	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva
N.	Informar, en el 100% de los casos, con al menos 3 semanas de antelación la fecha de la siguiente recogida de residuos peligrosos	Unidad de Calidad Ambiental

	químicos a los responsables de centros y servicios	
O.	Responder y elaborar al menos el 95 % de los informes requeridos antes de 30 días	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
P.	Responder y elaborar al menos el 95 % de los informes requeridos antes de 30 días	Servicio de Protección Radiológica
Q.	Emitir el 90% de los informes de asesoramiento jurídico, a instancias de los órganos generales de gobierno, en un plazo máximo de 30 días	Servicios Jurídicos
R.	Fiscalizar el 90% de los justificantes de gasto en un plazo máximo de 5 días	Oficina de Control Interno

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

## II. INDICADORES

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.	Porcentaje de documentación suministrada en plazo	Archivo Universitario
B.	Porcentaje de tiempo con conectividad a internet	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
C.	Porcentaje de publicaciones, soportes institucionales y notas de prensa elaboradas, difundidas y publicadas en plazo	Oficina de Gestión de la Comunicación
D.	Porcentaje de invitaciones contestadas	Gabinete de la Rectora
E.	Porcentaje de actos sin incidencias achacables al Gabinete	Gabinete de Protocolo y relaciones institucionales
F.	Número de incidencias detectadas	Secretaría del Consejo Social
G.	Porcentaje de acuerdos del Consejo de Gobierno y Claustro Universitario publicados en plazo	Area Administrativa de Secretaría General
H.	Porcentaje de correspondencia entregada en plazo	Correo UGR
I.	Porcentaje de incidencias de seguridad gestionadas en plazo	Seguridad UGR
J.	Porcentaje de incidencias que han iniciado el trámite para su resolución en plazo	Conserjerías
K.1.	Porcentaje de entrega de informes y/o memorias valoradas en plazo	Unidad Técnica
K.2.	Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidas	Unidad Técnica
K.3.	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento respondidas en plazo	Unidad Técnica
K.4.	Porcentaje de informes entregados en plazo	Unidad Técnica
L.	Porcentaje de documentación registrada en plazo	Servicio de Asuntos Generales - Registro General
M.	Porcentaje de listas de comprobación de requisitos del sistema de gestión de calidad puestas a disposición en plazo	Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva
N.	Porcentaje de comunicaciones a responsables de centros y servicios realizadas en plazo	Unidad de Calidad Ambiental
O.	Porcentaje de informes elaborados en plazo	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
P.	Porcentaje de informes elaborados en plazo	Servicio de Protección Radiológica
Q.	Porcentaje de informes emitidos en plazo	Servicios Jurídicos
R.	Porcentaje de justificantes de gasto fiscalizados en plazo	Oficina de Control Interno

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

#### I. I. Oficina virtual

Portal web para las personas usuarias, conocido también como 'Acceso identificado', con requisito de identificación digital (normalmente, usuario/clave concertada de UGR), 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 de UGR con categoría de 'Sede electrónica' (y las garantías legales correspondientes) que permite a los ciudadanos 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. 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. <https://ciges.ugr.es/>
- UGR App Universidad de Granada
- AppsUGR: repositorio de aplicaciones móviles. <http://apps.ugr.es/>
- Correo electrónico institucional. <https://webmailest.ugr.es/> - <https://webmail.ugr.es/>
- AccesibleUGR: Navegación accesible en los sitios web institucionales. <http://accesible.ugr.es/>
- Asistente Virtual de la UGR. <http://www.ugr.es/universidad/servicios/asistente-virtual>
- Documenta: Repositorio de documentos en la nube. <https://documenta.ugr.es>
- Consigna: Servicio para envío telemático de ficheros de gran tamaño. <https://consigna.ugr.es/>
- Foro de descentralización del registro. <http://forpas2.ugr.es/aula/login/index.php>
- Archero: Buscador del Archivo Universitario de Granada.  
<http://archi.ugr.es:8080/jopac/controladorconopac?action=busquedaavanzada>
- Google Apps para Educación. <https://go.ugr.es>

## II. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Los datos proporcionados a la Universidad de Granada a través de cualquier medio o soporte serán tratados de acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) y con las pautas de actuación definidas en el Reglamento de Protección de Datos de la Universidad de Granada.

[https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion\\_datos](https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos)

### II. I. Cesión de datos de carácter personal

La Universidad de Granada únicamente cederá los datos de carácter personal en su poder cuando sea necesario para el adecuado ejercicio de sus competencias, así como en las circunstancias dispuestas legalmente conforme a la LOPD, según la información que se facilita en los distintos procesos de recogida de datos. Cualquier otra cesión de datos se realizará previa obtención del consentimiento inequívoco otorgado por la persona interesada.

### II. II. Derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición

La persona usuaria podrá ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, a través del procedimiento habilitado en la Sede Electrónica (<https://sede.ugr.es>) o dirigiéndose por escrito a la Secretaría General de la Universidad de Granada en Avda. del Hospicio, s/n 18071 Granada (España) acompañando fotocopia del D.N.I. o documento identificativo correspondiente.



### III. UGR TRANSPARENTE: ACCESO A DATOS ABIERTOS

#### III.I. Derecho a la información pública

El Portal UGR Transparente, gestionado por la **Secretaría General** 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: <http://transparente.ugr.es>

La información disponible en el Portal UGR Transparente se ha tipificado en 9 categorías: Información Institucional, Personal, Información Económica, Oferta y Demanda Académica, Claustro, Estudiantes, Gobierno, Rendimiento, Normativa Legal.

#### III. II. Solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública

Para ejercer su derecho a la información pública, las personas usuarias pueden realizar una solicitud genérica a través de la sede electrónica: <https://sede.ugr.es>, indicando en el apartado “Exposición de hechos” el texto: “Esta petición supone un ejercicio del derecho de acceso a información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno”.

### IV. OTROS DATOS DE INTERÉS

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:** « *Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades administrativas de apoyo a la Comunidad Universitaria que contribuyan al desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, de transferencia de extensión y de bienestar social de la Universidad de Granada*».

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*».

La Universidad de Granada, a fecha de 30 de abril de 2012, se encuentra en posesión del **Certificado OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo**, con núm. ES 12/11769, por la entidad certificadora SGS. **Alcance:** «*Docencia, Investigación, Administración y Servicios*».

La Biblioteca de la Universidad de Granada posee el **Sello de Excelencia Europea 500+** de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) a través del Club Excelencia en Gestión, desde de noviembre de 2012.

La Universidad de Granada, en base a lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, declara la conformidad de los sistemas de información que dan soporte a sus servicios de administración electrónica con el **Esquema Nacional de Seguridad**.