

Carta de servicios

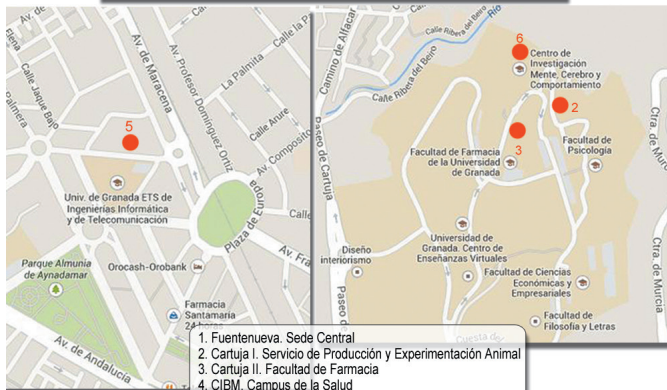
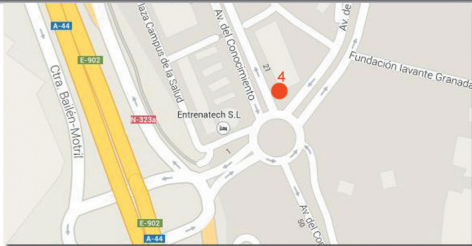
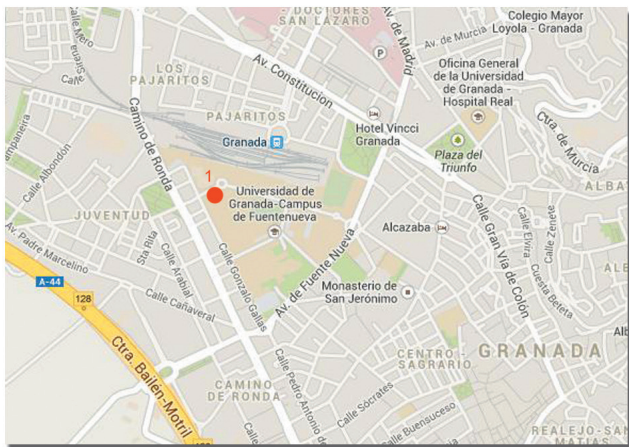
Centro de Instrumentación Científica

Periodo 2014-2015



ugr

Universidad
de Granada



1. Fuentesueva. Sede Central
2. Cartuja I. Servicio de Producción y Experimentación Animal
3. Cartuja II. Facultad de Farmacia
4. CIBM. Campus de la Salud
5. CITIC. Campus de Aynadamar
6. Cartuja III. Centro Mente, Cerebro y Comportamiento

Misión del Centro:

El Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada tiene como misión proporcionar soporte instrumental a la investigación científica y técnica y asesoramiento científico sobre técnicas experimentales; colaborar en cursos de especialización y en la enseñanza experimental de estudios universitarios y prestar servicios a otras Instituciones Públicas o empresas de carácter público o privado.

Direcciones

• Direcciones postales:

- 1. Sede Central:** Campus de Fuentenueva. Paseo Prof. Juan Ossorio, s/n, Campus Univ. de Fuentenueva
- 2. Sede Cartuja I:** Servicio de P. y Experimentación Animal
- 3. Sede Cartuja II:** Facultad de Farmacia, Campus Universitario de Cartuja
- 4. Sede Parque Tecnológico de la Salud:** Centro de Investigación Biomédica
- 5. Sede de Aynadamar:** CITIC, Campus de Aynadamar
- 6. Sede Cartuja III:** Centro Mente, Cerebro y Comportamiento

• Teléfono y fax:

- **Sede Central:** 958 243 402; **Fax:** 958 243 391.
- **Sede en Cartuja:** Facultad de Farmacia: Teléfono 958 240 607
- **Sede Parque Tecnológico de la Salud:** Teléfonos: 958 241 000 Extensiones: 41373, 20199, 20227, 20398, 20413
- **Sede Aynadamar:** 958 248 885, 690 944 362

Página Web: <http://cic.ugr.es>

E-mail: cic@ugr.es

• Formas de acceso y transporte:

Autobuses urbanos:

- Campus de Fuentenueva: SN1, SN2, U2 y U3
- Campus de Cartuja: U1, U2 y U3
- Parque Tecnológico de la Salud: S4 y U3
- Campus de Aynadamar: U1

Servicios

Servicios que prestamos:

1. Estudio y análisis de propiedades y parámetros de materiales biológicos e inertes.
2. Prestación de instalaciones para la experimentación animal.
3. Prestación de soporte gráfico para la investigación y la documentación.
4. Soporte electrónico y mecánico de instrumentación científica.
5. Suministro de material para la experimentación.
6. Prestación de equipos en régimen de autoservicio, que pueden ser consultados en la siguiente dirección Web: <http://cic.ugr.es/descargas/Lista-Autoservicio.pdf>
7. Asesoramiento, formación y soporte en técnicas experimentales de análisis, verificación y medida.

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

1. Cumplimentación y seguimiento online del 100% de las órdenes de trabajo
2. Ofrecer en el 50% de las Unidades instrumentales que requieren reserva, la reserva de cita online
3. Cumplir con el plazo comprometido de entrega de resultados/finalización de trabajo en el 90% de las Unidades indicadas a pie del documento.
4. Ofrecer como mínimo el 40% de Unidades Instrumentales en régimen de autoservicio
5. Realizar un mínimo de 14 acciones formativas y de asesoramiento al año.

NOTA: Microscopía SEM (F. Farmacia), Citometría de Flujo (CIBM y Fuentenueva), Análisis de Alimentos (CIBM), Información Genética (Fuentenueva), Espectroscopía Foelectrónica de Rayos X (Fuentenueva), Fluorescencia de Rayos X (Fuentenueva), Microscopio Electrónico (CIBM), Laboratorio de Preparación de Muestras Biológicas (Fuentenueva), Espectrometría de Masas

Compromisos

con Fuente de Plasma de Acoplamiento Inductivo (Fuentenueva), Cromatografía y Espectrometría de Masas (Fuentenueva) y Termoanálisis (Fuentenueva)

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

Indicadores

Nuestros indicadores de calidad:

1. Porcentaje de órdenes de trabajo cumplimentadas online con respecto al total
2. Porcentaje de Unidades instrumentales que utilizan el sistema de reservas de citas online respecto al total que las requieren
3. Porcentaje de entregas de resultados/finalización de trabajo en el plazo previsto
4. Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas en autoservicio.
5. Número de acciones formativas y de asesoramiento realizadas al año

Tus derechos

Las personas usuarias del Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada tienen derecho 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 de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. 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.
4. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
5. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
6. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
7. Obtener una orientación positiva.
8. Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Horarios

Horario de apertura y atención al público:

- De lunes a viernes de 8,30 a 14,30 horas
- De lunes a viernes en régimen de autoservicio de 8,30 a 21,30 horas, en las Unidades que lo permiten.



Sede principal, en Fuentenueva



Interior de las dependencias del servicio

Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web www.ugr.es/local/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 web http://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso_quejas

.....

Versión íntegra

El presente texto de la Carta de Servicios del Centro de Instrumentación Científica de la Universidad de Granada es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 247 de 19 de diciembre de 2013)

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Diseño y maquetación

Gabinete de Comunicación, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

