

## Consejería de Educación, Cultura y Deportes

**849** *Secretaría General Técnica.- Resolución de 8 de mayo de 2007, por la que se aprueba la Carta de Servicios correspondiente a la Dirección General de Universidades e Investigación.*

El artículo 6 del Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicio, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. nº 166, de 22.12.00), establece que tales Cartas sean aprobadas por Resolución del Secretario General Técnico del Departamento al que pertenece el órgano o esté adscrito el organismo a cuyos servicios se refieren aquéllas.

En su virtud, previo informe favorable de la Inspección General de Servicios de 12 de abril de 2007, a tenor de lo dispuesto en el artículo 6.1, he resuelto lo siguiente:

1.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente a la Dirección General de Universidades e Investigación.

2.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios aprobada en el Boletín Oficial de Canarias.

3.- Remitir un ejemplar completo a la Inspección General de Servicios para su publicación en la página central del Gobierno, vía internet, y para su debida constancia.

Santa Cruz de Tenerife, a 8 de mayo de 2007.- El Secretario General Técnico, Francisco Hernández Padilla.

### CARTA DE SERVICIOS-DGUEI

#### A.- DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD.

Denominación del órgano: Dirección General de Universidades e Investigación.

Departamento al que está adscrito: Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

Dirección: Oficina en Santa Cruz de Tenerife, Avenida Buenos Aires, 5, 5ª planta, Edificio Tres de Mayo, 38071-Santa Cruz de Tenerife. Oficina en Las Palmas de Gran Canaria, calle Pérez Galdós, 4, Edificio Rodríguez Quetgles, 35002-Las Palmas de Gran Canaria.

Horario de atención al público: lunes a viernes de 9 a 14 horas.

Teléfonos: en Santa Cruz de Tenerife (922) 592547. En Las Palmas de Gran Canaria (928) 307259.

Fax: en Santa Cruz de Tenerife (922) 592560. En Las Palmas de Gran Canaria (928) 307271.

Página web: <http://www.gobiernodecanarias.org/educacion>

Correo electrónico: [dg.uniinv@gobiernodecanarias.org](mailto:dg.uniinv@gobiernodecanarias.org)

Funciones y fines: la Dirección General de Universidades e Investigación promueve el desarrollo y la mejora de la calidad de la educación superior y la investigación en Canarias en el marco de los principios del Plan Canario de I+D+I+d. Facilita y estimula el perfeccionamiento de los profesores e investigadores de nuestros centros docentes y favorece el acceso a la universidad de los estudiantes canarios con escasos recursos económicos.

#### B.- SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LOS USUARIOS.

- Promover la investigación e impulsar las actuaciones dentro del marco de los principios del Plan Integrado Canario de I+D+I+d.

- Cofinanciar la infraestructura científica de las universidades e institutos universitarios y los centros de investigación.

- Informar y proponer la creación y supresión de universidades públicas o privadas en el ámbito de la Comunidad Autónoma, así como la creación, supresión, adscripción e integración de Facultades, Escuelas Técnicas o Politécnicas Superiores, Escuelas Universitarias y otros Centros o Estructuras que organicen enseñanzas en modalidad no presencial.

- Proponer la autorización para la implantación de nuevas titulaciones en las universidades canarias y adscripción de las mismas a los centros universitarios.

- Autorizar el establecimiento en Canarias de centros extranjeros que impartan enseñanzas de nivel universitario conforme a sistemas educativos vigentes en otros países.

- Cofinanciar los gastos de funcionamiento y las inversiones de las universidades públicas de Canarias.

- Informar y proponer los precios públicos por la prestación de servicios académicos de carácter universitario.

- Tramitar la expedición de títulos y certificaciones de los estudios realizados en la extinta Escuela de Graduados Sociales.

- Financiar, gestionar y resolver las convocatorias de becas y ayudas destinadas al perfeccionamiento de investigadores, profesores y universitarios de Canarias.

- Financiar y resolver las becas para la realización de estudios universitarios de los estudiantes canarios con escasos recursos económicos.

- Financiar y resolver las becas de movilidad de estudiantes que cursen sus estudios en universidades europeas o países asociados dentro del Programa Sócrates/Erasmus, o en países del entorno iberoamericano dentro del programa EIBES.

#### C.- NUESTROS COMPROMISOS.

- Fomentar la investigación en las universidades canarias, con el fin de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos del Archipiélago Canario.

- Acercar los sectores de investigación universitaria y empresarial a través de la programación y realización de acciones conjuntas.

- Fomentar la transferencia de tecnología entre el sector universitario y el empresarial.

- Velar por el mantenimiento de los canales de comunicación establecidos entre las universidades y las empresas.

- Facilitar becas y ayudas a estudiantes e investigadores para desarrollar proyectos de investigación.

- Impulsar la adaptación de las universidades canarias al Espacio Europeo de Educación Superior.

#### D.- INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

- Número de proyectos de investigación financiados.

- Número de acciones realizadas en materia de I+D+I+d entre universidades y empresas.

- Número de becas, ayudas y subvenciones concedidas.

- Grado de cobertura de las becas y subvenciones concedidas.

- Número de consultas atendidas, en sus diferentes áreas.

- Número de quejas y reclamaciones de los usuarios del servicio.

- Resultados de las encuestas de satisfacción de los ciudadanos realizadas.

E.- NECESITAMOS SU OPINIÓN.

#### SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las Oficinas de Registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias.

En un plazo máximo de tres meses recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 5.8.94), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de Desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16.6.99).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por el Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.