

# 1. Carta de Servicios de la Unidad de Calidad de Almería

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) Nombre del Servicio: Unidad de Calidad

b) Descripción: La Unidad de Calidad de la Universidad de Almería es una unidad Técnico-Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Relaciones con la Empresa.

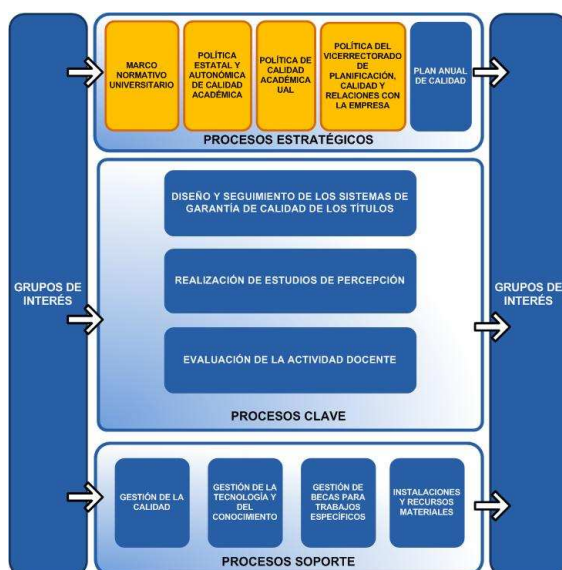
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

La Unidad de Calidad es la encargada del diseño, y el asesoramiento para el seguimiento, de los sistemas de garantía de calidad de los títulos oficiales, de la realización de estudios de percepción de los grupos de interés académicos y de la evaluación de la actividad docente del profesorado, contando con personas motivadas y cualificadas que basan su gestión en la innovación y la mejora continua.

### Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta a la Unidad de Calidad.

### Mapa de Procesos.



### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

Servicio	Proceso
S1. Diseñar los sistemas de garantía de calidad de los títulos oficiales de grado y máster.	Diseño y seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos
S2. Asesorar y guiar a los responsables y unidades de garantía de calidad de los Títulos Oficiales de la UAL, en la elaboración de sus autoinformes de seguimiento.	Diseño y seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos
S3. Recoger los datos de satisfacción de los distintos grupos de interés de los Títulos Oficiales de la UAL	Realización de estudios de percepción

S4. Analizar los datos y emitir los informes correspondientes	Realización de estudios de percepción
S5. Recoger la información académica de los profesores solicitantes del programa Docencia, analizar los datos y elaborar y emitir los informes correspondientes	Evaluación de la actividad docente
<b>Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.</b>	
<p>Los usuarios del <i>Unidad de Calidad</i> en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.</li> <li>2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por <i>la Unidad de Calidad</i> o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.</li> </ol>	
<b>Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.</b>	
<p><b>General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).</li> <li>• Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003).</li> <li>• Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE 24 de diciembre de 2001). Modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril (BOE de 13 de abril de 2007).</li> <li>• Ley Andaluza de Universidades 15/2003, de 22 de diciembre (BOJA núm. 251 de 31 de diciembre de 2003). Modificada por la Ley 12/2011, de 16 de diciembre (BOJA núm. 251 de 27 de diciembre de 2011).</li> <li>• Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE de núm 260, de 30 de octubre de 2007).</li> </ul> <p><b>Específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa 'Docencia-Almería', aprobado en la sesión extraordinaria del Consejo de Gobierno de 9 de marzo de 2010.</li> </ul>	
<b>Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:</b>	
1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.	
<p>De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.</li> <li>2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.</li> <li>3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.</li> <li>4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.</li> <li>5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta</li> </ol>	

<p><i>confidencialidad.</i></p> <p>6. <i>Obtener una orientación positiva.</i></p> <p>7. <i>Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.</i></p>
2. <b>Derechos de los usuarios como receptores del servicio.</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir información sobre los procesos de evaluación que les afecten.</li> <li>2. Obtener asesoramiento y orientación sobre las técnicas, materiales, herramientas, y en general, los procedimientos utilizados en los procesos que les afecten.</li> <li>3. Participar en los procesos de gestión de la calidad académica que les afecten.</li> </ol>
<b>Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.</b>
1. <b>Quejas, sugerencias y reclamaciones.</b>
<p><i>Los usuarios de la Unidad de Calidad, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.</i></p> <p><i>El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria 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.</i></p>
2. <b>Formas de presentación.</b>
<p><i>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa</i></li> <li>• <i>Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.</i></li> </ul>
3. <b>Tramitación. Plazos de contestación y efectos.</b>
<p><i>La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Calidad llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.</i></p> <p><i>Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: <a href="http://www.ual.es">http://www.ual.es</a>.</i></p>
<b>Direcciones y formas de acceso.</b>
1. <b>Direcciones.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dirección:</b>  <i>Universidad de Almería.</i>  <i>Unidad de Calidad.</i>  <i>Edificio Central, despacho 0.86.</i>  <i>Carretera Sacramento, s/n.</i>  <i>La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.</i> </li> <li>• <b>Teléfonos, fax y mail:</b></li> </ul>

Teléfonos: 950-015296 y 4411

Fax: 950-014159

Correo Electrónico: [calidad.academica@ual.es](mailto:calidad.academica@ual.es)

• **Dirección de internet:** <http://www.ual.es>

## 2. Formas de acceso.

### 1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.
- Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.
- Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.

### 2. Acceso por carretera:

#### A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

#### B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la NE-2.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

#### C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

#### D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

## 3. Planos de situación.





## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### Compromisos de Calidad.

#### Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
C1. Responderemos a las demandas de diseño de Sistemas de Garantía de Calidad de nuevos títulos, en un plazo máximo de 10 días.	Dar respuesta rápida a los requerimientos de elaboración de los Sistemas de Garantía de Calidad.	UC-C1-I1. Tiempo que transcurre desde la petición hasta que se hace entrega del Sistema de Garantía de Calidad correspondiente al Vicerrectorado para su visto bueno.
C2. Agilizaremos el proceso de revisión de los Autoinformes de Seguimiento para que en el plazo máximo de 30 días (desde fin del plazo) esté disponible para su Visto Bueno.	Ofrecer tiempo suficiente a los responsables de los Títulos Oficiales para que puedan modificar sus Autoinformes.	UC-C2-I1. Media de los tiempos de envío de los Informes Técnicos al Vicerrectorado para su Visto Bueno.
C3. La muestra en los estudios de percepción será al menos del 75% de la población posible de cada grupo de interés.	Garantizar una muestra de datos válida y representativa de cada grupo de interés.	UC-C3-I1. Desagregado por cada grupo de interés: $n \text{ recogida} / N \text{ población}$
C4. Los informes de resultados de percepción se entregarán a los responsables antes de 30 días desde el fin de la recogida de datos.	Ofrecer cuanto antes los informes de resultados, facilitando con ello la rápida toma de decisiones por parte de los destinatarios.	UC-C4-I1. Número de días transcurridos desde la finalización de la recogida del trabajo de campo hasta el envío de los respectivos informes.
C5. Las reclamaciones a los informes de resultados de Docencia, debidas a errores de la Unidad de Calidad, no superarán el 5% del total de reclamaciones.	Realizar la elaboración de los Informes de Docencia con el mayor grado posible de fiabilidad.	UC-C5-I1. Nivel de satisfacción de los profesores participantes en el Programa Docencia. UC-C5-I2. Número de reclamaciones debidas a errores / Número total de reclamaciones presentadas.



Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.
<p><i>C1. Responderemos a las demandas de diseño de Sistemas de Garantía de Calidad de nuevos títulos, en un plazo máximo de 10 días. Lo realizaremos respecto a:</i></p> <p><i>S1. Diseñar los sistemas de garantía de calidad de los títulos oficiales de grado y master</i></p> <p><i>C2. Agilizaremos el proceso de revisión de los Autoinformes de Seguimiento para que en el plazo máximo de 30 días (desde fin del plazo de entrega) esté disponible para su Visto Bueno. Lo realizaremos respecto a:</i></p> <p><i>S2. Asesorar y guiar a los responsables de los Títulos Oficiales de la UAL en la elaboración de sus Autoinformes.</i></p> <p><i>C3. La muestra en los estudios de percepción será al menos del 75% de la población posible de cada grupo de interés. Lo realizaremos respecto a:</i></p> <p><i>S3. Recoger los datos de satisfacción de los distintos grupos de interés de los Títulos Oficiales de la UAL.</i></p> <p><i>C4. Los informes de resultados de percepción se entregarán a los responsables antes de 30 días desde el fin de la recogida de datos. Lo realizaremos respecto a:</i></p> <p><i>S4. Analizar los datos y emitir los informes correspondientes.</i></p> <p><i>C5. Las reclamaciones a los informes de resultados de Docencia, debidas a errores de la Unidad de Calidad, no superarán el 5% del total de reclamaciones. Lo realizaremos respecto a:</i></p> <p><i>S5. Recoger la información académica de los profesores solicitantes del programa Docencia, analizar los datos y elaborar y emitir los informes correspondientes.</i></p>
Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.
Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL.
<i>Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008</i>
Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.
<p><i>UC-C1-I1 Tiempo que transcurre desde la petición hasta que se hace entrega del Sistema de Garantía de Calidad correspondiente.</i></p> <p><i>Una vez recibida la demanda por parte del órgano o autoridad académica de la UAL, la Unidad de Calidad elabora el Sistema de Garantía de Calidad del respectivo título oficial (grado o máster). A continuación se remite al Vicerrectorado a fin de que le otorgue el visto bueno definitivo.</i></p> <p><i>Asociado al Compromiso 1.</i></p> <p><i>UC-C2-I1. Media de los tiempos de envío de los Informes Técnicos al Vicerrectorado para su Visto Bueno.</i></p> <p><i>Cada Título Oficial es objeto anualmente de emisión de un autoinforme de seguimiento que da cuenta del funcionamiento del mismo (en cada curso académico). La Unidad de Calidad recibe un borrador de autoinforme que ha de ser objeto de revisión técnica. Una vez finalizada, se envían al Vicerrectorado a fin de que éste otorgue el Visto Bueno para que sean enviados a los responsables académicos. La media en días del envío definitivo de informes para su visto bueno es el valor de este indicador.</i></p> <p><i>Asociado al Compromiso 2.</i></p>

UC-C3-I1. Por cada grupo de interés (PAS, PDI, Estudiantes, Egresados, Tutores, Otros...) se medirá la población que ha sido objeto del estudio (  $n$  ) y se establecerá una relación respecto a la población diana total (  $N$  ).

Asociado al Compromiso 3.

UC-C4-I1. Número de días transcurridos desde la finalización de la recogida de satisfacción hasta la entrega de informes a los responsables.

La recogida de satisfacción tiene establecido un período dependiendo de la enseñanza respecto a la que se recoge y el grupo de interés. Mediremos el día final y la entrega de informes a los responsables académicos la efectuaremos, tras los análisis oportunos, antes de 30 días.

Asociado al Compromiso 4.

UC-C5-I1. Nivel de satisfacción de los participantes en el Programa Docentia.

El Programa Docentia es el instrumento de evaluación integral de la actividad docente del profesorado de la UAL. La elaboración de indicadores e informes respectivos es un trabajo laborioso y complejo que puede dar lugar a errores y demoras. Es por ello que es importante medir de forma desagregada el nivel de satisfacción de los participantes en el mismo una vez finalizado el plazo de reclamaciones.

Asociado al Compromiso 5.

UC-C5-I2. Número de reclamaciones debidas a errores respecto del número total de reclamaciones.

Las reclamaciones al Programa Docentia pueden ser debidas a la consideración y valoración de méritos o a errores de cálculo. Está en nuestro ánimo minimizar el impacto de los errores de cálculo por lo que es importante su medición y tomar las medidas conducentes a su desaparición.

Asociado al Compromiso 5.

#### Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.

### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

#### Otros datos de interés.

Horarios.

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas en horario de mañana y de 16,00 a 20,00 horas en horario de tarde.

- El horario del Registro Auxiliar será de 16,00 a 20,00 horas, permaneciendo cerrado en Navidad y Semana Santa.

Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre):

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,30 hasta las 13,30 horas en horario de mañana y de 16,00 a 19,00 horas en horario de tarde.

- El horario del Registro Auxiliar será de 16,00 a 18,30 horas, permaneciendo cerrado durante el mes de agosto.

Otros datos de interés.

Los resultados del seguimiento de la presente Carta de Servicios serán publicados, tras su revisión anual, en la página web de la Unidad de Calidad.

## 2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD

### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

#### Nombre del Servicio

*Unidad de Calidad*

#### Servicios que prestamos.

- S1. Diseñar los sistemas de garantía de calidad de los títulos oficiales de grado y máster.*
- S2. Asesorar y guiar a los responsables y unidades de garantía de calidad de los Títulos Oficiales de la UAL, en la elaboración de sus autoinformes de seguimiento.*
- S3. Recoger los datos de satisfacción de los distintos grupos de interés de los Títulos Oficiales de la UAL.*
- S4. Analizar los datos y emitir los informes correspondientes.*
- S5. Recoger la información académica de los profesores solicitantes del programa Docencia, analizar los datos y elaborar y emitir los informes correspondientes.*

#### Colaboración, Sugerencias y Quejas

*Los usuarios de la Unidad de Calidad en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:*

- 1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.*
- 2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Unidad de Calidad o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.*

*Los usuarios de la Unidad de Calidad, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.*

*Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:*

- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa*
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.*

#### Identificación de la Unidad Responsable

*El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta a la Unidad de Calidad*

#### Misión del Servicio

*La Unidad de Calidad es la encargada del diseño, y el asesoramiento para el seguimiento, de los sistemas de garantía de calidad de los títulos oficiales, de la realización de estudios de percepción de los grupos de interés académicos y de la evaluación de la actividad docente del profesorado, contando con personas motivadas y cualificadas que basan su gestión en la*



*innovación y la mejora continua.*

## **Horarios**

- **Horario de atención al público**  
*De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00*  
*Registro auxiliar de 16:00 a 20:00*
- **Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre**  
*De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 y de 16:00 a 19:00*  
*Registro auxiliar de 16:00 a 18:30 (cerrado en agosto, Navidad y Semana Santa).*

## **Dirección y Líneas de Autobuses.**

- **Dirección:**  
*Universidad de Almería.*  
*Unidad de Calidad.*  
*Edificio Central, despacho 0.86.*  
*Carretera Sacramento, s/n.*  
*La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.*  
*Carretera Sacramento, s/n.*  
*La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.*
- **Teléfonos, fax y mail:**  
*Teléfonos: 950-015296 y 4411*  
*Fax: 950-014159*  
*Correo Electrónico: [calidad.academica@ual.es](mailto:calidad.academica@ual.es)*
- **Dirección de internet:** <http://www.ual.es>
- **Líneas de autobús:** 11, 12, 18, 20.

## **Derechos de los usuarios**

1. Recibir información sobre los procesos de evaluación que les afecten.
2. Obtener asesoramiento y orientación sobre las técnicas, materiales, herramientas, y en general, los procedimientos utilizados en los procesos que les afecten.
3. Participar en los procesos de gestión de la calidad académica que les afecten.

## **Plano de situación**



### 3. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DE LA UNIDAD DE CALIDAD

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR		
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre	Código Indicador- Nombre Abreviado
	Código Servicios Implicados	
S1. Diseñar los sistemas de garantía de calidad.	C1. Responderemos a las demandas de diseño de Sistemas de Garantía de Calidad de nuevos títulos, en un plazo máximo de 10 días.	UC-C1-I1 Tiempo de entrega
S2. Asesorar y guiar a los responsables y unidades de garantía de calidad.	S1.	
S3. Recoger los datos de satisfacción.	C2. Agilizaremos el proceso de revisión de los Autoinformes de Seguimiento para que en el plazo máximo de 30 días (desde fin del plazo de entrega) esté disponible para su Visto Bueno.	UC-C2-I1. Tiempo medio de envío.
S4. Analizar los datos y emitir los informes.	S2.	
S5. Docencia.	C3. La muestra en los estudios de percepción será al menos del 75% de	UC-C3-I1. Población

	la población posible de cada grupo de interés.	encuestada.
	S3.	
	C4. Los informes de resultados de percepción se entregarán a los responsables antes de 30 días desde el fin de la recogida de datos	UC-C4-I1. Tiempo de entrega de informes.
	S4.	
	C5. Las reclamaciones a los informes de resultados de Docencia, debidas a errores de la Unidad de Calidad, no superarán el 5% del total de reclamaciones	UC-C5-I1. Nivel de satisfacción UC-C5-I2. % reclamaciones por errores.
	S5.	