

# UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios  
Sistema de Gestión de Calidad

## Área

**Apoyo Técnico a Docencia e Investigación**

**iCS - Informe de Carta de Servicios**

Año

**2023**

### Elaborado

*Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA*

*8 de marzo de 2023*

### Informe Técnico FAVORABLE

*Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad*

*18 de abril de 2023*

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

**Apoyo Técnico a Docencia e Investigación**

##### 2. Descripción

El servicio de laboratorios de la Universidad de Almería es una unidad de apoyo a la docencia e investigación en los respectivos centros y departamentos, que depende funcionalmente de los Directores de Departamentos/Centros.

##### 3. Misión

El servicio de laboratorios de la UAL está formado por profesionales que dan soporte de manera comprometida y eficiente al personal PDI, Alumnos TFG, TFM y Doctorandos así como Becarios contratados para favorecer el trabajo de la docencia e investigación, satisfaciendo sus necesidades como receptores de nuestra prestación de servicio.

#### Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora del ÁREA

Los usuarios del Área/Servicio 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:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el ÁREA/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

#### Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

##### 1. Generales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

##### 2. Específicas

Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases

Ley 10/1998 de 21 de abril, de Residuos

Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación

Agentes biológicos : Real Decreto 664/1997 de 12 de mayo

Agentes cancerígenos : Real Decreto 665/1997 de 12 de mayo

Real decreto 349/2003, de 21 de Marzo, por el que se amplía su ámbito de aplicación a los agentes mutágenos

Agentes químicos : Real Decreto 374/2001 de 6 de abril

Riesgo eléctrico : Real Decreto 614/2001 de 8 de junio

Decreto 99/2004, de 9 de marzo, por el que se aprueba la revisión del Plan de Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía

Decreto 283/1.995, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de la Comunidad Autónoma de Andalucía

Decreto 134/1998, de 23 de junio, por el que se aprueba el plan de Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía

#### Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

##### 1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, **los usuarios tienen derecho**, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.

4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

### 2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- 1. Hacer uso de los equipos y materiales de laboratorio en perfecto estado de mantenimiento.
- 2. Hacer uso de los equipos y materiales de laboratorio conforme a lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos
- 3. Realizar sus prácticas o actividades docentes según calendario aprobado para las mismas.
- 4. Probar el correcto funcionamiento de las prácticas antes de su realización con los alumnos.
- 5. Obtener los resultados de los procesos que requieran para la investigación.

## Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del **ÁREA**, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados de su competencia.

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.

### 2. Formas de presentación

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte electrónico a través de aplicación en **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de **formulario online** para empresas y usuarios externos a la UAL

### 3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

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

### Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área	Ordinal
Pr-01	Apoyo a la Docencia e Investigación	1
Pr-02	Gestión de Laboratorios	2

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

RELACIÓN Procesos CLAVE - <b>SERVICIOS que se prestan</b>		1	2																
Sv-01	Apoyo a la labor docente e investigadora	x																	
Sv-02	Mantener y gestionar los materiales e instalaciones		x																

### Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

#### Carta de Servicios (**Compromisos - Indicadores**)

Cp-01 El número de incidencias imputables a los Técnicos será inferior al 2% en los Servicios prestados

**1309 Eficacia. Incidencias imputables en Servicios**

Cp-02 El número de Servicios prestados será superior al 95% del total demandados

**1311 Eficacia. Servicios realizados**

Cp-03 Se garantiza que se conseguirán al menos el 95% de soluciones sobre las Necesidades detectadas

**1315 Eficacia. Soluciones conseguidas**

### Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015
Actividad administrativa y de servicios en la UAL

## C) OTROS DATOS DE INTERÉS

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

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al **ÁREA** correspondiente.

## Datos de contacto y localización

### 1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

Edificio CITE I: Telf.950015606; Edificio CITE III: Telf.950015621  
Campo de Prácticas, Escuela Superior de Ingeniería  
Edificio CITE II Fase B: Telf.950015865; Edificio CITE II Fase A: Telf.950015866  
Edificio C Humanidades: Telf.950015352; Edificio A Humanidades: Telf.950015219  
Edificio de Ciencias de la Salud: Telf.950214569; CITE IV  
CITE V; Edificio Central

### 2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:

[Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad](#)

### 3. Formas de acceso a la Universidad desde el exterior

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

- **Líneas 4, 11, 12, 15 y 18**

Web: <http://www.surbus.com>

#### 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 A-92.

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.

## Horarios de atención al público

Horario habitual:

- El horario de atención al usuario será de lunes a viernes desde las 8,00 hasta las 15,00 horas

Horario de verano (1 de julio a 31 de agosto):

- El horario de atención al usuario será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas

En el campo de Prácticas desde las 7:00 hasta las 12:00 horas.

## Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

**miércoles, 8 de marzo de 2023**

## D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

### Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

#### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

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

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

#### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

### Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

**Favorable**

Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC  
martes, 18 de abril de 2023