

# UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios  
Sistema de Gestión de Calidad

## Área

Apoyo a Áreas de Gobierno

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2023

### Elaborado

*Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA*

*10 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 a Áreas de Gobierno**

##### 2. Descripción

El área esta compuesta por la unión de estructuras administrativas que tiene como propósito común dar soporte a staff político de la Universidad.

##### 3. Misión

- Gestionar los procesos administrativos, asistencia y asesoramiento a los Órganos de Gobierno en al ámbito de sus competencias
- Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad al PAS, PDI y Alumnos

#### 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

Reglamento General de Acción Social de la Universidad de Almería.

Plan de Acción Social de la Universidad de Almería. (Actualización anual).

Reglamento de Régimen Interno del Consejo Gobierno (Acuerdo de 18/2/04, BOJA de 1/7/04).

Reglamento de Régimen Interno del Claustro (Acuerdo de 16/3/04, BOJA de 5/10/04).

Acuerdo de 17 de enero de 2012, por el que se modifica el Reglamento del Claustro (BOJA núm. 27 de 9 de febrero de 2012).

Resolución de 27/11/07, por la que se determina la estructura, áreas del Rectorado y delegación de competencias en la Modelo de Contabilidad Analítica para Universidades, de 11 de marzo de 2011, aprobado por la Comisión de Costes, Ministerio de Educación.

Plan de Auditoría y Control Interno, aprobado por el Consejo Social de la UAL.

Reglamentos de Régimen Interno de Centros de la UAL.

Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.

#### 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

- Ser tratados con la debida corrección.
- Recibir Información y asesoramiento personalizado.
- Tratar con confidencialidad los datos referidos a sus solicitudes.
- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte de la Administración.

## 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 | Gestión de Ayudas de Acción Social                         | 1       |
| Pr-02 | Gestión de Documentos y asistencia administrativa al cargo | 2       |
| Pr-03 | Gestión de Convocatorias de Órganos Colegiados             | 3       |
| Pr-04 | Ejecución del Plan de Auditoría y Control Interno.         | 4       |
| Pr-05 | Emisión de Informes Sociales                               | 5       |
| Pr-07 | Gestión de la secretaría del Consejo Social                | 7       |
| Pr-08 | Gestión de programas de relaciones con la sociedad         | 8       |
| Pr-09 | Gestión de Indicadores estratégicos                        | 9       |

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

| RELACIÓN | Procesos CLAVE - <b>SERVICIOS que se prestan</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 7 | 8 | 9 |
|----------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sv-01    | Tramitación de ayudas Acción Social                | x |   |   |   |   |   |   |   |
| Sv-02    | Realización de convocatorias de Órganos Colegiados |   |   | x |   |   |   |   |   |
| Sv-03    | Elaboración de informes de control interno         |   |   |   | x |   |   |   |   |
| Sv-04    | Control de documentación                           |   | x |   |   |   |   |   |   |
| Sv-05    | Elaboración de informes sociales                   |   |   |   | x |   |   |   |   |
| Sv-07    | Secretaría del Consejo Social                      |   |   |   |   |   | x |   |   |
| Sv-08    | Gestión de programas de relaciones con la sociedad |   |   |   |   |   |   | x |   |
| Sv-09    | Elaboración de información Institucional           |   |   |   |   |   |   |   | x |

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

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

Cp-01 Los documentos estarán a disposición de Órganos Colegiados en una media de 7 horas hábiles

**1000 Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Documentos -**

**Cp-02 Subiremos a la web la documentación en un promedio menor de 1 días hábiles**

**1001 Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Web -**

**Cp-03 Los informes sociales estarán evacuados en un promedio menor de 0,9 días hábiles**

**1003 Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Informe -**

**Cp-04 Poner a disposición de los Presidentes las actas en un máximo de 3 días desde su aprobación**

**1011 SC 02 Tiempo máximo de entrega de Actas a los Presidentes**

**Cp-05 Realizamos y publicamos en la web la Memoria Anual de Actuaciones del Consejo Social**

**1013 Realización y difusión de la Memoria Anual de actuaciones del Consejo Social**

**Cp-06 Damos difusión de los Premios del Consejo Social por tres o más vías diferentes (Web, redes sociales...)**

**1012 Difusión premios Consejo Social**

**Cp-07 No tendremos más de 5 errores reclamados en CP Centros/Dptos que sean imputables a la gestión.**

**1018 Nivel de reclamaciones imputables en indicadores estratégicos**

### 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

Acción Social, Apoyo a Cargos y Contabilidad Analítica y Control Interno: Edificio de Gobierno

Apoyo a Decanatos: Facultades y Centros de la UAL

Trabajador Social y Voluntariado: Centro de Atención al Estudiante

Direcciones web:

<https://www.ual.es/universidad/organosgobierno>

<https://www.ual.es/universidad/centros>

<https://www.ual.es/universidad/otrosorganos>

##### 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

El horario de atención al público: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

El horario reducido del 1 al 31 de julio: de lunes a viernes de 9:30 a 13:30

Cerrado durante el mes de agosto, Navidad y Semana Santa

#### 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:

**viernes, 10 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