

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Unidad de Enseñanza Virtual

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

Unidad de Enseñanza Virtual

2. Descripción

Área que da soporte al PDI participante en la convocatoria multimodalidad sobre el uso de la plataforma de enseñanza virtual

3. Misión

Dar soporte, apoyo y seguimiento al profesorado que hace uso de la plataforma de enseñanza virtual en la convocatoria de multimodalidad.

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

- Convocatoria de Multimodalidad
- Reglamento de uso de la plataforma

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

- a) Acceder al sistema y no ser excluidos del mismo sin motivo que lo justifique. Los usuarios tendrán acceso, como mínimo,
- como mínimo, a los cursos en los que esté matriculados en el caso de estudiantes o a los que tengan algún tipo de
- de matriculación en el caso de docentes.

- b) A ser informados de cuándo y por qué se tratan sus datos personales, acceder a éstos y, en caso necesario, modificarlos o suprimirlos, así como poder oponerse al tratamiento de los mismos, previa solicitud al Vicerrectorado con competencias en la materia y de acuerdo con la legislación vigente sobre Protección de Datos.
- c) A ser avisados con la antelación posible, ante la suspensión del servicio por cuestiones técnicas o de mantenimiento, o en caso de tener que modificar, suspender o revocar la contraseña y/o nombre de usuario inicialmente asignada usuario.
- d) A ser informados de las normas técnicas y de funcionamiento propias de la plataforma, así como de las modificaciones de las mismas.
- e) A obtener el amparo de la persona responsable de la gestión de la plataforma en caso de que sus derechos sean

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 y gestión de la Multimodalidad	1

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1
Sv-01	Soporte técnico sobre el uso de la plataforma de enseñanza virtual	x
Sv-02	Gestión de espacios virtuales en la plataforma de enseñanza virtual	x
Sv-03	Seguimiento de la actividad de uso de la plataforma de enseñanza	x

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

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

Cp-01 Te informaremos del estado de la revisión de tus cursos virtuales al menos dos veces por convocatoria

3900 Porcentaje de asignaturas evaluadas en plazo establecido

Cp-02 Te actualizaremos el listado de alumnos de tu asignatura virtual todas las semanas

3903 Tiempo de actualización de datos base

Cp-03 Daremos respuesta al 90% de las incidencias en un tiempo de 2 días hábiles

3901 Tiempo de resolución CAU (Enseñanza reglada)

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
Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19
Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

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 CITIC Despacho 0.06.0 Planta Baja

Teléfonos y correo electrónico: Coordinador de la Unidad EVA Teléf.: 950 214251

docencia.virtual@ual.es

Dirección web:

<https://www.ual.es/estudios/innovaciondocente/docencia-virtual>

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
- Navidades, Semana Santa y mes de agosto cerrado.

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