

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Centro de Lenguas de la UAL

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2023

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

15 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

Centro de Lenguas de la UAL

2. Descripción

El Centro de Lenguas es un Servicio Académico de la UAL responsable de la formación lingüística para impulsar la movilidad de la comunidad universitaria almeriense (enseñanza de lenguas extranjeras) y potenciar la acogida de docentes, investigadores y alumnos extranjeros (enseñanza del español como segunda lengua, ELE2).

3. Misión

El Centro de Lenguas de la Universidad de Almería presta un servicio de formación en lenguas modernas a los miembros de la comunidad universitaria y a la sociedad en general, a través de una amplia oferta de cursos presenciales y on line. Dichos cursos enriquecen el ámbito personal y profesional de los estudiantes.

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

Orden de 24 de mayo de 2016, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Académica del Consejo Andaluz de Universidades por el que se establecen los criterios y directrices a seguir por las Universidades Públicas Andaluzas para el fomento de la adquisición y acreditación de las competencias lingüísticas exigidas para la obtención de los títulos de grado expedidos por las universidades públicas de Andalucía.

Resolución de 20 de julio de 2011, de la Universidad de Almería, por la que se publica la normativa de reconocimiento y transferencia de créditos.

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

- Obtener del Centro de Lenguas información y orientación para su formación idiomática y acreditación lingüística.
- Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes.
- Obtener el certificado del curso realizado.

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 Cursos de Formación de Lenguas Extranjeras y Español | 1 |
| Pr-02 | Atención al usuario | 2 |

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

| RELACIÓN | Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Sv-01 | Información pública de los cursos de idiomas | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sv-02 | Gestión de acceso y matriculación de cursos de idiomas | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sv-03 | Asesoramiento y gestión de cursos de idiomas | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sv-04 | Atención a los usuarios | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sv-05 | Gestión de traducciones | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

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

Cp-01 Nuestros cursos tendrán un máximo de 16 estudiantes por aula

3806 Nº máximo estudiantes por aula

Cp-02 Ofreceremos, al menos, cursos de 5 idiomas

3814 nº de idiomas ofrecidos

Cp-03 Ofreceremos todos los meses convocatorias de acreditaciones lingüísticas (excepto agosto y diciembre)

3815 nº meses con convocatoria exámenes

Cp-04 Ofertaremos enseñanza online y presencial en, al menos, 3 idiomas

3819 Número de idiomas ofrecidos en cada modalidad

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 Central (Ed. nº 22). Despacho 0.64 Planta baja.

Teléfonos y correo electrónico: Teléf.: 950 015285, clenguas@fundacionual.es

Dirección web: <https://clenguas.ual.es/>

CAU: Cola Centro de Lenguas

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 habitual de atención al público es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

El horario reducido del 1 al 31 de julio es 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, 15 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