

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2023

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

9 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

Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes

2. Descripción

El Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de Gerencia de la Universidad.

3. Misión

Gestionar y asesorar, en la tramitación de expedientes de contratos mayores y menores, así como controlar y mantener el inventario de bienes y derechos de la Universidad de Almería, gestionar los espacios y servicios comunes, todo ello para la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria, observando los principios de legalidad, economía, eficacia y eficiencia.

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 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de Facturas en el Sector Público.
- Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones públicas, aprobado por Real Decreto 1.098/2001.
- Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Orden EHA/1307/2005, de 29 de abril, por la que se regula el empleo de medios electrónicos en los procedimientos de contratación.
- Orden EHA/1220/2008, de 30 de abril, por la que se aprueban las instrucciones para operar en la Plataforma de Contratación del Estado.
- Normas Administrativas de Ejecución de Gastos e Ingresos, incluidas en los Presupuestos de la Universidad de Almería.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas y Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 33/2003.
- Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía y Decreto 276/1987, de 11 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley 4/1986.
- Normas Administrativas de Ejecución de Gastos e Ingresos, incluidas en los Presupuestos de la Univ.de Almería.
- Manual de Inventario de bienes muebles de la Universidad de Almería.

- Normas Administrativas de Ejecución de Gastos e Ingresos, incluidas en los Presupuestos de la Universidad de Almería.

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

- Recibir información de los procedimientos que les afecten de manera presencial y telemática.
- Conocer el estado de la tramitación de los procedimientos en los que sea interesado.
- Atención directa y personalmente, pudiendo identificar a las Autoridades y al personal.
- Obtener información acerca de los procedimientos de manera eficaz y rápida.

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	Contratos administrativos y compras menores	1
Pr-02	Gestión de espacios y servicios comunes	2
Pr-03	Gestión de inventario y regularización del patrimonio	3

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		1	2	3															
Sv-01	Tramitación de expedientes de contratación	x																	
Sv-02	Gestión de la plataforma de compras menores	x																	
Sv-03	Reserva de espacios y servicios comunes		x																
Sv-04	Inventario de bienes muebles e inmuebles			x															

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

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

- Cp-01 Remitir el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en un plazo medio de 7 días desde la firma del Documento **2310 PO-04 (1) TIEMPO DE REMISIÓN DEL PLIEGO AL GABINETE JURIDICO.**
- Cp-02 Revisar las peticiones de compra menor en un plazo máximo de 2 días hábiles

2320 PO-03(4) TIEMPO DE REVISION DE COMPRAS MENORES

Cp-03 Tramitar las peticiones de reservas de espacios en un plazo medio de 5 días hábiles

2302 PO-02 (4)- TIEMPO TRAMITACION RESERVAS DE ESPACIOS

Cp-04 Tramitar las fichas de inventario de alta en un plazo medio no superior a 15 días hábiles

2300 PO-01 (1)- TIEMPO MEDIO DE TRAMITACION DE FICHAS DE INVENTARIO

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

Edif. Central (planta 2ª)

Teléfonos y mail:

Sección Contratación Telf.: 950 015 320. E-mail: contrata@ual.es

Sección de Patrimonio e Inventario Telf.: 950 015 380. E-mail: patrimon@ual.es

Sección de Gestión de Espacios y Servicios Comunes Telf.: 950 015 494. E-mail: espacios@ual.es

Correos Telf.: 950 015 754.

Dirección de internet: <https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/serv-contratacion>

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 en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9 hasta las 14 horas.

Periodos vacacionales de: 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:

jueves, 9 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