

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Evaluación y Calidad

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2024

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

5 de marzo de 2024

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

19 de abril de 2024

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Evaluación y Calidad

2. Descripción

El Servicio de Evaluación y Calidad es una unidad administrativa del área de Recursos Humanos y Planificación que contiene las siguientes subáreas: Calidad de los Servicios, Calidad Académica, Administración de las Q/S y Unidad de Datos. La gestión del Plan Estratégico se controla de manera descentralizada directamente por responsable.

3. Misión

El SEC tiene como misión administrar y mejorar sistemas de calidad en los todos los ámbitos de la UAL, gestionar los datos institucionales y el dato único así como desplegar evaluaciones del personal.

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

Gestión del Complemento de Productividad

- Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS). Mayo 2007.

Gestión de la Calidad de los Servicios

- Norma UNE-EN ISO 9001:2015
- Norma UNE-EN ISO 9000:2015
- Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL

Gestión de Calidad Académica

- Normas de aplicación para el Seguimiento y Acreditación de la DEVA
- Guía de Información Pública Disponible de los TOF
- Reglamento de Encuestas de Satisfacción con la Labor Docente

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 información y asesoramiento adecuado para el correcto cumplimiento del CPCMS
- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto mantenimiento del SGC
- Obtener acceso y asesoramiento en el uso de las aplicaciones informáticas disponibles para el SGC
- A ser asesorados y apoyados para el seguimiento y acreditación de TOF
- Obtener informe detallados para en los procesos de encuestación y evaluación de la labor docente
- Recibir la asignación de la QS lo antes posible

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 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 y Administración del Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios	1
Pr-02	Evaluación de la Actividad Docente (DOCENTIA)	2
Pr-03	Seguimiento y renovación de la Acreditación de los Títulos Oficiales	3
Pr-04	Gestión y Administración de los Sistemas de Garantía de Calidad Académica	4
Pr-05	Administración de las Quejas y Sugerencias	5
Pr-06	Gestión del Conocimiento	6
Pr-07	Gestión de Indicadores estratégicos	7
Pr-08	Tramitación de Solicitudes de Información (Unidad de Datos)	8
Pr-09	Revisión y Actualización del Portal de Transparencia	9

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Sv-01	Asesoramiento y control en la Calidad de los Servicios Administrativos	x								
Sv-02	Asesoramiento y control en los procesos de Seguimiento y Renovación				x					
Sv-03	Emisión de informes y certificados de resultados en Calidad Académica			x	x					
Sv-04	Asesoramiento y control del programa DOCENTIA		x							
Sv-05	Control y asignación de Quejas y Sugerencias					x				
Sv-06	Modelización de la gestión del conocimiento						x			
Sv-07	Propuestas de mejora de Grupos de Discusión	x			x					
Sv-08	Elaboración de información Institucional							x	x	x

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Resolvemos el 85% de las consultas por CAU sobre SGC de Servicios en menos de 3 días

3200 Número de CAU's gestionados en tiempo (Calidad de los Servicios)

Cp-02 Presentaremos los informes al Comité Calidad de los Servicios con 3 días de antelación

3204 Disposición de documentación Comité de Calidad

Cp-03 Enviamos el Informe Anual de Satisfacción de Usuarios a las áreas antes del 20 de enero

3209 Disposición de informe de resultados satisfacción

Cp-04 Enviamos los Autoinformes revisados de Seguimiento/Renovación antes de 6 días

3229 Tiempo de envío de Autoinformes revisados de Acreditación/ Seguimiento

Cp-05 Enviamos los Informes Individuales de Satisfacción con la labor docente antes de 20 días

3228 Tiempo de entrega de Informes Individuales PDI de Título Oficiales

Cp-06 Asignaremos las Quejas /Sugerencias a las áreas en un máximo de 3 días hábiles

3246 Tiempo máximo de asignación de Quejas/Sugerencias

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

3206 Nivel de reclamaciones imputables en indicadores estratégicos

Cp-08 Responderemos a las solicitudes de información en un plazo máximo de 14 días

3211 Porcentaje de solicitudes de información tramitadas en plazo

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 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. Despacho 0.85 Planta baja.

Teléfonos, mail y web:

Jefatura del Servicio. Teléf.: 950 214003

Sección de Calidad de los Servicios. Teléf.: 950 214004 - E-mail: calidad.pas@ual.es

Unidad de QS. Teléf.: 950 015296 - E-mail: uquejas@ual.es

Sección de Calidad Académica. Teléf.: 950 015296 - E-mail: calidad.academica@ual.es

DOCENTIA-Almería. Teléf.: 950 214760 - Email: docentia@ual.es

Unidad de Datos: Teléf.: 950 214254

<https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/spec>

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, 18 y 19**

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:

martes, 5 de marzo de 2024

D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SEC

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 Evaluación y Calidad (SEC)

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

Favorable

Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC
viernes, 19 de abril de 2024