

# UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios  
Sistema de Gestión de Calidad

## Área

**Dirección del Área de Gestión Académica y Apoyo al Estudiante**

**iCS - Informe de Carta de Servicios**

**Año**

**2024**

**Elaborado**

*Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA*

*14 de marzo de 2024*

**Informe Técnico FAVORABLE**

*Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad*

*19 de abril de 2024*

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

***Dirección del Área de Gestión Académica y Apoyo al Estudiante***

##### 2. Descripción

La dirección del Área de Gestión Académica facilita el desarrollo de la gestión académica de la docencia y estudio en titulaciones oficiales y en formación continua. Está compuesta por el Director y el Grupo Iagor (soporte aplicaciones institucionales académicas)

##### 3. Misión

La misión de este área es la de facilitar el desarrollo de la gestión académica de los estudiantes y los profesores en el ámbito de la docencia y estudio en titulaciones oficiales y en formación continua, mediante la coordinación entre los Servicios integrantes y dando soporte en las aplicaciones institucionales de gestión académica, todo ello con el diseño conjunto con los órganos de gobierno de estrategias y políticas y con los servicios de procedimientos eficaces y eficientes.

#### 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

Decreto 204/1995, de 29 de agosto de la Junta de Andalucía, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención a los ciudadanos (BOJA núm. 136, de 26 de octubre de 1995).

Real Decreto 1002/2010 de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

#### 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

- 1. Obtener información y orientación para el desarrollo de la docencia y formación.
- 2. Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes.
- 3. Presentar sus solicitudes de forma telemática utilizando firma digital en los casos y forma previstos en la normativa

## 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 Soporte de Aplicaciones Académicas	1

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

RELACIÓN	Procesos CLAVE - <b>SERVICIOS que se prestan</b>	1
Sv-01	Soporte de aplicaciones académicas (Iagor)	x

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

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

Cp-01 El 95% de los CAUs son revisados antes de 7 horas.

**2205 C-6 Tiempo medio de asignación de incidencias a las aplicaciones de gestión**

### 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

Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES)

Edificio Central

Planta baja y alta

Universidad de Almería

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• Teléfonos y mail:

Área de Gestión Académica y Apoyo al Estudiante Tfno.: 950-014693 email: dagaae@ual.es

• Dirección de internet: <http://www.ual.es>

#### 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**

Nuestro horario de atención al público, tanto en información presencial como telefónica, es de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 h. El Registro electrónico funciona 24 horas al día durante los 365 días del año.

Se establecerá un horario especial, en periodos vacacionales, tanto en atención presencial, telefónica y online

Los servicios permanecerán cerrados durante los días declarados festivos

**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, 14 de marzo de 2024

## 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**  
viernes, 19 de abril de 2024