

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Cultura

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2024

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

26 de febrero 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

Servicio de Cultura

2. Descripción

El Servicio de Cultura es una unidad administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Cultura y Sociedad.

3. Misión

El Servicio de Cultura tiene como misión ofrecer una formación cultural integral y complementaria a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad, dentro de un proceso de educación permanente donde se le da especial cabida a los mayores de 55 años, disponiendo los medios necesarios para potenciar la reflexión intelectual, la creación artística y la difusión de la cultura. Así como la difusión de la investigación y el conocimiento en general, mediante la edición, distribución y comercialización de publicaciones de calidad.

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

LOSU (Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo, de Sistema Universitarios, BOE núm. 70 de 23 de marzo de 2023)

LAU Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.

Ley 13/1999, de 15 de diciembre. Espectáculos públicos y actividades recreativas.

Decreto 195/2007, de 26 de junio, por el que se establecen las condiciones generales para la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas de carácter ocasional y extraordinario.

-Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil

-Ley 3/2008, de 23 de diciembre, relativa al derecho de participación en beneficio del autor de una obra de arte original.

-Ley 19/2006, de 5 de junio, por la que se amplían los medios de tutela de los derechos de propiedad intelectual e industrial y se establecen normas procesales para facilitar la aplicación de diversos reglamentos comunitarios.

-Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.

Reglamento de Creación y Organización de las Aulas de Extensión o Culturales. Aprobado por CG de 23 de junio de 2020.

Reglamento Cursos de Verano

Ley 10/2007 de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

Real Decreto 2063/2008 de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas en lo relativo al ISBN.

Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal.

Distribución y comercialización:

Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del impuesto sobre el valor añadido.

Real Decreto 484/1990, de 30 de marzo, sobre precio de venta al público de libros.

Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006 relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido.

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

- El Servicio de Cultura promoverá y tutelaré el acceso a la cultura (artículo 44.1 de la CE).
- La sociedad tiene derecho a participar, de forma individual o colectiva, en la vida cultural de la UAL.
- A ser informados para facilitarles su participación en las actividades promovidas por el Vice. De Cultura y Sociedad
- Nuestros usuarios tienen derecho a recibir un certificado de los cursos realizados previstos.
- Recibir información sobre las distintas posibilidades de publicación.
- Reconocimiento de la autoría de las obras en los términos previstos en la legislación vigente.
- A la difusión de su obra, por los canales habituales del sector editorial.
- Conocer la situación de las ventas de sus publicaciones.
- Garantía del anonimato en el proceso de evaluación de su obra.
- Recibir información sobre todos los aspectos del contrato de edición.
- Recibir información sobre las formas y modos de obtener los libros publicados por la Editorial.

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 actividades culturales	1
Pr-02	Cursos de Verano	2
Pr-03	Universidad de Mayores	3
Pr-04	Distribución y comercialización	4
Pr-05	Producción editorial	5

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	4	5
Sv-01	Aulas Culturales: Cine, Teatro, Astronomía, Artes Plásticas, Divulgación	x	x	x		
Sv-02	Aula de Música: Orquesta Sinfónica, Big Band y Coral Universitaria	x	x	x		
Sv-03	Cursos de Extensión Cultural	x	x	x		
Sv-04	Proyecto Aura	x	x	x		
Sv-05	Difusión de la información en materias de su competencia.	x	x	x		
Sv-06	Secretaría Técnica de los Cursos de verano		x			
Sv-07	Actividades culturales derivadas de los cursos de verano		x			
Sv-08	Gestión administrativa de la Universidad de Mayores			x		
Sv-09	Actividades culturales y académicas relacionadas con la Universidad			x		
Sv-10	Pasaporte Cultural	x	x			
Sv-11	Edición de libros en soporte papel y electrónico				x	
Sv-12	Venta de publicaciones editadas por la Editorial a clientes				x	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Realizar al menos 200 actividades culturales anuales.

3610 Número de actividades culturales realizadas

Cp-02 El periodo medio de inscripción de los cursos de cultura será de, al menos, 15 días antes de su inicio

3605 Apertura plazo inscripciones de cursos en la web de cultura

Cp-03 Tramitar el pago a ponentes de los cursos de verano antes del 31 de julio

3614 Gestión pago a ponentes de los cursos de verano

Cp-04 Difundir la información del Aula de Mayores al menos por dos canales (Web, e-mail, redes sociales ...)

3613 Difusión de la programación académica y cultural del aula de mayores

Cp-05 Publicar en diferentes Redes Sociales todas las actividades culturales programadas

3626 Porcentaje de publicación de actividades culturales en redes sociales

Cp-06 Programar, al menos, 3 actividades culturales dentro de los Cursos de Verano

3629 Actividades Culturales programadas en Cursos de Verano

Cp-07 Informamos a todos los autores sobre la comercialización de su obra de los últimos 3 años

3658 EUDAL-22 Porcentaje de informes de situación de obra enviados a autores

Cp-08 Servicio de pedidos a cualquier punto de España en un promedio no superior a 3 días

3639 EUDAL-06 Promedio de tiempo empleado en la entrega a clientes

Cp-09 Formalizamos los contratos de edición en un promedio inferior a 12 días desde 1ª prueba maquetación

3659 EUDAL-23- Promedio de formalización de contratos de edición

Cp-10 Comercializamos los libros recibidos de imprenta en un tiempo medio no superior a 20 días

3660 EUDAL-24 Promedio de tiempo empleado en comercialización de publicaciones

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

Servicio de Cultura

Despacho 0.19 Edif. Central

Editorial Universidad de Almería

Edificio Biblioteca Universitaria, despacho 0.52, 2ª planta

Teléfonos y mail:

Servicio de Cultura Telf.: 950015692 / 950015652 / 950015826 / 950015075

gverano@ual.es - ualescultura@ual.es - cmayores@ual.es

Editorial Universidad de Almería: 950 015459 y 950 015182, 950 214435, editorial@ual.es

Carretera Sacramento, s/n .La Cañada de San Urbano, 04120 Almería

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 en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas en horario de mañana.

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:

lunes, 26 de febrero 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