

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Unidad de Comunicación

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2024

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

1 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

Unidad de Comunicación

2. Descripción

La Unidad de Comunicación es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de la Delegación del Rector para la Estrategia, Comunicación y Coordinación.

3. Misión

- Mantener una relación constante con los medios de comunicación.
- Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad a los miembros de la comunidad universitaria que demandan ayuda para divulgar noticias, eventos o contactar con los medios de comunicación.
- Ser el órgano universitario encargado de la comunicación en todas sus vertientes.

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

Plan Estratégico de Comunicación 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

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica de la Universidad de Almería por diferentes medios
- Recibir una información periodística real, veraz y accesible.

- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información periodística de todos los actos organizados por la Universidad de Almería.

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 la comunicación institucional	1

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestran	1
Sv-01	Asesoramiento en materia de comunicación a toda la comunidad universitaria	x
Sv-02	Elaboración del dossier o resumen de prensa diario	x
Sv-03	Información diaria a los medios de comunicación, a través del envío de prensa	x
Sv-04	Atención a las consultas de todos los medios de comunicación	x
Sv-05	Envío por email al equipo de gobierno del dossier de prensa diario.	x
Sv-06	Publicación de información Universitaria de interés para la comunidad	x

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 RESOLVER EN EL PLAZO MAXIMO DE 1 DIA LAS CONSULTAS DE LOS MEDIOS -TEMAS DE ACTUALIDAD

1805 04- CONSULTAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACION - TEMAS ACTUALIDAD - 1 DIA

Cp-02 RESOLVER EN EL PLAZO MAXIMO DE 3 DIAS LAS CONSULTAS DE LOS MEDIOS - TEMAS NO DE ACTUALIDAD

1806 05- CONSULTAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACION - TEMAS NO DE ACTUALIDAD - 3 DIAS

Cp-03 PUBLICAR DIARIAMENTE LAS NOTICIAS DE INTERES EN LOS SOPORTES INFORMATIVOS DE LA UAL

1826 PUBLICACION DIARIA DE NOTICIAS EN SOPORTES

Cp-04 ENVIAR EL DOSSIER DE PRENSA AL EQUIPO DE GOBIERNO EN UN PLAZO MAXIMO DE 1 DIA

1815 11-ENVÍO DE DOSSIER DE PRENSA AL EQUIPO DE GOBIERNO

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

Edificio Central.

Teléfono: 950 21 42 52

Dirección web:

<http://www.ual.es/gabinetedecomunicacion>

E-mail: gprensa@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

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Horario reducido, del 1 al 31 de julio: de lunes a viernes de 9:30 a 13:30.

Permanecerá cerrado durante el mes de Agosto, Navidad y Semana Santa.

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:

viernes, 1 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