

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Apoyo a Áreas de Gobierno

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

18 de febrero de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Apoyo a Áreas de Gobierno

2. Descripción

El área esta compuesta por la unión de estructuras administrativas que tiene como propósito común dar soporte a staff político de la Universidad.

3. Misión

- Gestionar los procesos administrativos, asistencia, control y asesoramiento a los Órganos de Gobierno en al ámbito de sus competencias
- Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad al PAS, PDI, Alumnos y sociedad en general

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 ÁRA/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

Reglamento General de Acción Social de la Universidad de Almería.
Plan de Acción Social de la Universidad de Almería. (Actualización anual).

Reglamento de Régimen Interno del Claustro (Acuerdo de 25/11/2019, BOJA núm. 234, de 04/12/2019)
Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Gobierno (Acuerdo de 26/06/2019, BOJA núm. 129, de 08/07/2019). Modificado por el Acuerdo de 24 de marzo de 2020 (BOJA núm. 65, de 03/04/2020) y por el Acuerdo de 25 de marzo de 2021 (BOJA núm. 61, 31/03/2021)
Resolución de 30 de noviembre de 2023, de la Universidad de Almería, por la que se determina la estructura de las áreas de funcionamiento del Rectorado y delegación de competencias.
Modelo de Contabilidad Analítica para Universidades, de 11 de marzo de 2011, aprobado por la Comisión de Costes, Ministerio de Educación.
Plan de Auditoría y Control Interno, aprobado por el Consejo Social de la UAL.
Reglamentos de Régimen Interno de Centros de la UAL.
Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.

Ley de Contratación Pública, Ley de Subvenciones y Orden Ministerial 1030/2021 Sistema de Gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

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 tratados con la debida corrección.
- Recibir Información y asesoramiento personalizado.
- Tratar con confidencialidad los datos referidos a sus solicitudes.
- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte de la Administración.

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 de Ayudas de Acción Social	1
Pr-02	Gestión de Documentos y asistencia administrativa al cargo	2
Pr-03	Gestión de Convocatorias de Órganos Colegiados	3
Pr-04	Ejecución del Plan de Auditoría y Control Interno.	4
Pr-05	Revisión de Informes	5
Pr-06	Gestión de informes de fiscalización previa de contratos	6
Pr-07	Gestión de la secretaría del Consejo Social	7
Pr-08	Gestión de programas de relaciones con la sociedad	8
Pr-09	Gestión de Indicadores estratégicos	9
Pr-10	Control y gestión de Seguridad	10
Pr-11	Revisión y Actualización del Portal de Transparencia	11

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	10	11
Sv-01	Tramitación de ayudas Acción Social	x										
Sv-02	Realización de convocatorias de Órganos Colegiados			x								
Sv-03	Elaboración de informes de control interno				x	x						
Sv-04	Control de documentación		x									
Sv-05	Despliegue del Plan Estratégico								x		x	
Sv-06	Función interventora					x						
Sv-07	Secretaría del Consejo Social						x					
Sv-08	Gestión de programas de relaciones con la sociedad							x				
Sv-09	Gestión de Seguridad									x		

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

- Cp-01 Los documentos estarán a disposición de Organos Colegiados en una media de 5 horas
1000 Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Documentos -
- Cp-02 Subiremos a la web la documentación en un promedio menor de 1 días hábiles
1001 Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Web -
- Cp-03 Emisión de los informes de fiscalización previa en menos de 10 días hábiles
1023 Tiempo medio de emisión de informes
- Cp-04 Poner a disposición de los Presidentes las actas en un máximo de 3 días desde su aprobación
1011 SC 02 Tiempo máximo de entrega de Actas a los Presidentes
- Cp-05 Realizamos y publicamos en la web la Memoria Anual de Actuaciones del Consejo Social
1013 Realización y difusión de la Memoria Anual de actuaciones del Consejo Social
- Cp-06 Damos difusión de los Premios del Consejo Social por tres o más vías diferentes (Web, redes sociales...)
1012 Difusión premios Consejo Social
- Cp-07 Fiscalización de pagos puntuales fuera de nomina
1028 Control de pagos puntuales fuera de Nómina

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

Todos los servicios administrativos se encuentran en el Edificio de Gobierno

Defensor Universitario: CAE

Direcciones web:

<https://www.ual.es/universidad/organosgobierno>

<https://www.ual.es/universidad/otrosorganos>

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

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:

martes, 18 de febrero de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Apoyo a Departamentos

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

18 de febrero de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Apoyo a Departamentos

2. Descripción

Somos las unidades administrativas de los Departamentos y dependemos funcionalmente de los respectivos Directores de Departamento.

3. Misión

Corresponde al personal de administración asignado a los Departamentos las funciones de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento en la prestación de los servicios universitarios que contribuyan a la consecución de las tareas propias del Departamento.

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

Información:

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE núm. 55, de 4 de marzo de 1996).

Gestión Económica:

Presupuesto de la Universidad de Almería en vigor y normas administrativas para la gestión del gasto.

Reserva de aulas:

Normativa de la Universidad de Almería para la reserva de aulas.

Normativa de la Universidad de Almería para seguir el mantenimiento actualizado del Inventario General de Bienes de dicha Universidad.

Reglamento de los Departamentos:

Reglamentos de Régimen Interno de cada uno de los Departamentos adscritos a 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

- Obtener información y orientación administrativa sobre: asignaturas y másteres oficiales.
- Obtener información de los horarios de tutorías de los profesores adscritos al Departamento.
- Obtener los programas de las asignaturas y cursos de grado y postgrado impartidos por el Departamento.
- Solicitar la gestión de adquisición de material necesario para el desarrollo de las funciones docentes.
- Tramitar las facturas correspondientes y gestionar el presupuesto del Departamento.
- Reservar los espacios pertenecientes al Departamento.
- Remitir la Ordenación Docente para que sea tramitada en tiempo y forma según lo requerido por la Universidad.
- Recibir las solicitudes de convalidación solicitadas por los Centros.
- Asistencia administrativa al personal externo al Departamento por las actividades propias del mismo.

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 administrativa de departamentos	1

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1
Sv-01	Gestión administrativa de Departamentos	x

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

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

Cp-01 Las dietas del PDI estarán evacuadas al SGE en menos de 2 días hábiles

1119 Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Dietas -

Cp-04 Se mandarán al menos el 96% de los recordatorios al PDI sobre plazos de entrega

1118 Eficacia. Servicios realizados - Recordatorios -

Cp-05 Tramitaremos la eFactura en un tiempo inferior a 6 días hábiles

1100 Tiempo de tramitación de la eFactura

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

Datos de contacto y dirección se puede encontrar en la siguiente dirección web
<https://www.ual.es/universidad/departamentos>

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

Se atenderá a los usuarios durante todo el año menos periodos vacacionales.

HORARIO NORMAL:

de lunes a viernes desde 9:00 hasta las 14 horas.

HORARIO REDUCIDO:

presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:30 hasta las 13:30 horas.

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, 18 de febrero de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Apoyo a Rectorado

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

21 de febrero de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Apoyo a Rectorado

2. Descripción

Área dedicada a coordinar las actuaciones en las que el Rector participa de manera activa o meramente institucional, a la gestión administrativa del propio Rector y a la organización de Actos Académicos, coordinando también aspectos relevantes y necesarios en la vida cotidiana de la universidad.

3. Misión

Apoyo Administrativo al Rector en la gestión de la Agenda Institucional siguiendo criterios de calidad y eficiencia. Organización, en la parte que nos compete, de los Actos Institucionales a los que asista el Rector y la organización, según las Normas vigentes de Protocolo Universitario, de los Actos Académicos del Rector.

El área de conductores es la encargada del mantenimiento general de los vehículos asignados, la que realiza los traslados y presta los servicios, anticipándose a los riesgos y rentabilizando los recursos.

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

39/1981 de 28 de octubre, por la que se regula el uso de la bandera de España y el de otras banderas y enseñas.
Real Decreto 707/1979, de 5 de abril, por el que se establece la fórmula de juramento en el acto de toma de posesión de cargos o funciones públicas.

Decreto 133/1982, de 13 de octubre, por el que establecen las normas de protocolo y ceremonial en el ámbito de la Junta de Andalucía.

Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que aprueba el ordenamiento general de precedencias del Estado (BOE nº 188 de 8 agosto de 1983).

Decreto 77/2002 de 26 de febrero por el que se regula el régimen de precedencias y tratamiento en el ámbito de la Junta de Andalucía.

Reglamento para la Concesión de Distinciones Honoríficas de la Universidad de Almería (Modificado el Título III del Reglamento para la concesión de distinciones honoríficas (solicitudes de Grado de Doctor Honoris Causa, aprobado en sesión de Claustro el 29 de mayo de 2008).

Reglamento de Protocolo de la Universidad de Almería (Consejo de Gobierno 17-12-2020)

Real Decreto 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial

Ley Orgánica 15/2007, de 30 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal en materia de seguridad vial.

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

- A conocer con la suficiente antelación el día y la hora en la que serán recibidos por el Rector.
- A recibir la documentación firmada por el Rector en el mismo estado en que la presentó.
- A conocer con antelación la fecha, hora y lugar de la celebración del Acto organizado.
- A disfrutar de un traslado cómodo en el vehículo oficial asignado.
- A recibir información de horarios de traslados, así como alternativas a las rutas establecidas.

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	Aplicación del protocolo universitario y organización de actos académicos	1
Pr-02	Gestión de la Agenda institucional del Rector	2
Pr-03	Proceso de Firma de nombramientos y ceses por parte del Rector	3
Pr-04	Traslado de personas y supervisión del vehículo	4

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		1	2	3	4														
Sv-01	Organización de Actos Académicos	x																	
Sv-02	Gestión de la Agenda del Rector		x																
Sv-03	Firma de documentación por el Rector			x															
Sv-04	Traslado de personas y supervisión del vehículo				x														

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 El tiempo medio de resolución de incidencias en actos Académicos no será superior a 2 días hábiles

1207 Tiempo medio de resolución de incidencias/peticiones en asistencia actos académicos

Cp-02 El tiempo medio de respuesta a una solicitud de cita con el Rector no superará los 7 días hábiles

1202 Tiempo promedio de contestación a la petición de cita al Rector

Cp-03 Comunicamos a los interesados los nombramientos/ceses desde la firma del Rector en máximo 5 días hábiles

1299 Comunicación de Nombramientos y Cesces

Cp-04 El número de incidencias imputables en viajes será menor del 2%

1210 Eficacia. Incidencias imputables en Viajes

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 de Gobierno 3ª Planta (Ed. nº 24) Rectorado

Teléfonos : Tef: 950 01 5130 / 950 01 5283 / 950 01 5323

Dirección web : www.ual.es/rectorado

Correo Electrónico: gabinete.rectorado@ual.es, jefa.gabinete@ual.es, protocolo@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

El horario de atención al público de forma presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

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, 21 de febrero de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Centro de Lenguas de la UAL

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

4 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Centro de Lenguas de la UAL

2. Descripción

El Centro de Lenguas es un Servicio Académico de la UAL responsable de la formación lingüística para impulsar la movilidad de la comunidad universitaria almeriense (enseñanza de lenguas extranjeras) y potenciar la acogida de docentes, investigadores y alumnos extranjeros (enseñanza del español como segunda lengua, ELE2).

3. Misión

El Centro de Lenguas de la Universidad de Almería presta un servicio de formación en lenguas modernas a los miembros de la comunidad universitaria y a la sociedad en general, a través de una amplia oferta de cursos presenciales y online. Dichos cursos enriquecen el ámbito personal y profesional de los estudiantes.

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

Orden de 24 de mayo de 2016, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Académica del Consejo Andaluz de Universidades por el que se establecen los criterios y directrices a seguir por las Universidades Públicas Andaluzas para el fomento de la adquisición y acreditación de las competencias lingüísticas exigidas para la obtención de los títulos de grado expedidos por las universidades públicas de Andalucía.

Resolución de 20 de julio de 2011, de la Universidad de Almería, por la que se publica la normativa de reconocimiento y transferencia de créditos.

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 del Centro de Lenguas información y orientación para su formación idiomática y acreditación lingüística.
- Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes.
- Obtener el certificado del curso realizado.

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 de Cursos de Formación de Lenguas Extranjeras y Español	1
Pr-02	Gestión de acreditaciones lingüísticas	2

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2																	
Sv-01	Información pública de cursos y acreditaciones de idiomas	x	x																	
Sv-02	Gestión de acceso y matriculación de cursos y acreditaciones de idiomas	x	x																	
Sv-03	Asesoramiento y gestión de cursos y acreditaciones de idiomas	x	x																	
Sv-04	Gestión de traducciones																			

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

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

Cp-01 Nuestros cursos tendrán un máximo de 16 estudiantes por aula

3806 Nº máximo estudiantes por aula

Cp-02 Ofreceremos, al menos, cursos de 4 idiomas

3814 nº de idiomas ofrecidos

Cp-03 Ofreceremos todos los meses convocatorias de acreditaciones lingüísticas (excepto agosto y diciembre)

3815 nº meses con convocatoria exámenes

Cp-04 Ofertaremos enseñanza online y presencial en, al menos, 2 idiomas

3819 Número de idiomas ofrecidos en cada modalidad

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
Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19
Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

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 (Ed. nº 22). Despacho 0.64 Planta baja.

Teléfonos y correo electrónico: Teléf.: 950 015285, clenguas@fundacionual.es

Dirección web: <https://clenguas.ual.es/>

CAU: Cola Centro de Lenguas

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 habitual de atención al público es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y lunes de 16:30 a 18:30

El horario reducido del 1 al 31 de julio es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

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, 4 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

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

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

24 de febrero de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

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 solicitudes de forma telemática utilizando firma digital según lo previsto en 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 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 - SERVICIOS que se prestan	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 CAU's los empezamos a tratar antes de 1 día.

2205 C-6 Porcentaje de CAU's IAGOR tratados en tiempo

Cp-02 Resolvemos tu petición en un tiempo medio de 7 días hábiles.

2223 Tiempo medio de resolución de CAU's (IAGOR)

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

Área de Gestión Académica y Apoyo al Estudiante

Edificio Central

Planta baja

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 los días 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:

lunes, 24 de febrero de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Gabinete Jurídico

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

11 de febrero de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Gabinete Jurídico

2. Descripción

El Gabinete Jurídico es un Servicio Administrativo que depende orgánicamente de la Secretaría General y funcionalmente de la Gerencia de la Universidad de Almería.

3. Misión

Al Gabinete Jurídico le corresponde, el asesoramiento legal a los miembros del Consejo de Dirección y las consultas que le formule la Junta Electoral de la Universidad, la función consultiva a través de la emisión de informes y, la función contenciosa, ejerciendo la representación y defensa en juicio de la Universidad de Almería.

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

Legislación Nacional: Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario y otras disposiciones generales de obligado cumplimiento.

Legislación Autonómica: Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (LAU), Ley 12/2011, de 16 de diciembre, de modificación de la Ley Andaluza de Universidades (LAU), disposiciones de desarrollo y Convenios Colectivos de PAS y PDI Laboral.

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 de la Universidad asesoramiento y orientación para la defensa de sus intereses académicos.
- 2. Conocer la Normativa y Legislación básica, criterios de interpretación de tales disposiciones y procedimientos administrativos garantes de sus derechos. Los usuarios serán informados de la posibilidad de acceso a dicha normativa en soporte impreso y virtual.
- 3. Recibir las notificaciones de las Resoluciones que ponen fin a los expedientes iniciados por ellos, dentro de los plazos legalmente señalados.

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	Asesoramiento interno	1
Pr-02	Asesoramiento externo	2

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2
Sv-01	Asesorar al Consejo de Dirección y Junta Electoral para que los acuerdos	x	
Sv-02	Defender jurídicamente a la Universidad ante cualquier vulneración		x

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

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

Cp-01 Conseguir el 60% de Sentencias y Resoluciones favorables para la Universidad

1905 Número de Sentencias y otras Resoluciones Judiciales favorables a la Universidad de Almería

Cp-02 Informar en una media no superior a 6 días a PAS Y PDI para que los acuerdos adoptados por la UAL respeten la ley

1904 Tiempo medio de emisión de Informes

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 de Gobierno. Despacho 3.15

Teléfonos y correo electrónico: 950-015342; gabjur@ual.es

Dirección web:

<https://www.ual.es/secretariageneral>

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 Consejo de Dirección y Junta Electoral Central de manera presencial de 09:00 a 14:00 h. y telefónica de 08:00 h a 15:00 h., de lunes a viernes.

Horario reducido (1 al 31 de julio), será desde las 10:00 hasta las 13:00 h, debiéndose concertar una cita previa para evitar simultaneidad con la asistencia a los Procesos Judiciales y a los Órganos de Gobierno de la Universidad.

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, 11 de febrero de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio Admon. Electrónica, Registro e Información General

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

6 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio Admon. Electrónica, Registro e Información General

2. Descripción

El Servicio de Administración Electrónica, Registro e Información General pertenece al Área de Planificación y Recursos Humanos de la UAL, estando integrado por la Sección de Administración Electrónica y Registro, la Sección de Información y Orientación, y todo el personal de los Equipos de Conserjerías e Información

3. Misión

Facilitar el acceso de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, a través de la tecnología, a la información y los recursos que proporciona la UAL y el sistema universitario en general, impulsando el desarrollo de la Administración Electrónica en los procesos internos de la Universidad de Almería, conforme a los requerimientos legales, así como atender con objetividad y profesionalidad a los usuarios del Servicio de Conserjerías e Información, el apoyo a la docencia y servicios administrativos.

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.

Acuerdo de 23/02/2021 de la UAL por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la UAL (BOJA nº 40 de 23 de febrero de 2021)

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 sobre la estructura, organización, funcionamiento y procedimientos administrativos de la UAL.
- 2. Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes y peticiones de información.
- 3. Obtener un recibo acreditativo o copia sellada con la fecha de presentación de cualquier solicitud o escrito.
- 4. Presentar sus solicitudes de forma telemática utilizando firma digital o claves de usuario, en los casos y forma previstos en la normativa reguladora de la Sede Electrónica

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	Información y atención al usuario	1
Pr-02	Registro	2
Pr-03	Administración Electrónica	3
Pr-04	Equipos de Conserjería	4

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	4														
Sv-01	Registro de documentación de Entradas y Salidas, con el Sistema de		x																
Sv-02	Información general de carácter administrativo, académico y organ	x		x															
Sv-03	Atención y orientación a usuarios en su relación electrónica con la U	x																	
Sv-04	Acreditación de identidad para la expedición de certificado digital F			x															
Sv-05	Atención y soporte a servicios y unidades de la UAL para la implem			x															
Sv-06	Atención e información a usuarios de las Conserjerías de la UAL				x														
Sv-07	Gestión de la bolsa de alojamiento (Tablón) de la UAL	x																	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 El 95% de las consultas, a través de CAU, se responden en menos de 10 horas laborables

1742 C-24-2.1 Tiempo medio de respuesta de CONSULTA CAU

1726 C-24-4 Porcentaje de CAUs tipo consulta con demora > 3 días

Cp-02 Mantenemos tu grado de satisfacción global por encima de 8 sobre 10

1723 C-24-1 Satisfacción de clientes

Cp-03 Generar valor a través de la digitalización de trámites automatizados y proactivos

1704 Análisis de procedimientos en Plataforma Expediente Electrónico

Cp-04 Las incidencias en espacios imputables a conserjes será como máximo de un 2%

1731 Eficacia. Incidencias imputables en Servicios - Espacios -

Cp-05 Realizamos la acreditación de identidad de la firma digital de la FNMT en el mismo día

1703 Eficacia en el trámite de acreditación de identidad para firma FNMT

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

Servicio de Administración Electrónica, Registro e Información General

Edificio Central

Planta baja. Despacho 0.22

Universidad de Almería

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

Teléfonos y mail:

Tfno: 950-214000 email: sir@ual.es

Dirección de internet:

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

[/serviciosgenerales/eadmon-registro-e-infogeneral](https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/eadmon-registro-e-infogeneral)

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/365 días

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

Los servicios permanecerán cerrados los días 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, 6 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Asistencia al Estudiante

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

7 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Asistencia al Estudiante

2. Descripción

El Servicio de Asistencia al Estudiante está compuesto por la suma de los procesos de acceso, admisión, matrícula y becas dirigidos a los estudiantes fundamentalmente.

3. Misión

Gestionamos todos los trámites relacionados con el acceso y admisión a la Universidad, con la matriculación y con las diferentes becas y ayudas al estudio, mediante el acceso a servicios on-line, con información de apoyo y atención especializada y ayuda.

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.

Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre Obtención, Expedición y Homologación de Títulos Universitarios (BOE 298 de 14/12/1987).

Real Decreto 185/1985, de 23 de enero (BOE nº 41 de 16 de febrero) y R.D. 778/1998, de 30 de abril, por el que se regulan el tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de postgrado (BOE 104 de 1/5/1998, corrección de errores en BOE 107 de 5 de mayo)

Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional

R.D 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.

RD.69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la Universidad

RD 779/1998, de 30 de abril que modifica parcialmente el 1497/1987, de 27 de Noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los planes de Estudio de los Títulos Universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y sus posteriores modificaciones.

Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas. (BOE de 17 de enero de 2007).

Real Decreto por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio del Ministerio de Educación

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 de la Universidad información y orientación para acceso y admisión a la Universidad.
- 2. Recibir información sobre todo tipo de becas y ayudas al estudio.
- 3. Obtener información y ayuda para la matrícula en la Universidad.
- 4. Conocer el estado de tramitación de las solicitudes.

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	Acceso	1
Pr-02	Admisión	2
Pr-03	Becas	3
Pr-04	Matrícula	4

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	4														
Sv-01	Gestión del ingreso en la Universidad	x	x																
Sv-02	Gestión de becas y ayudas			x															
Sv-03	Gestión de la matrícula				x														

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-02 Al menos el 85% de las matrículas de GRADO y MASTER se realizan de forma telemática

1425 C-19 Control Automatrícula Total Grado y Máster

Cp-03 Resolvemos las alegaciones de becas del Ministerio en un tiempo medio de 30 días

1415 C-16-Resolución de alegaciones de becas del Ministerio

Cp-04 Resolvemos las alegaciones de becas Propias en un tiempo medio de 20 días

1416 C-17-Resolución de reclamaciones de becas propias

Cp-05 Atendemos tu incidencia sobre el acceso a la Universidad en menos de 10 horas

1433 C-10 Tiempo de resolución CAUs de Acceso

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

Servicio de Asistencia al Estudiante

Edificio Central

1ª planta

Universidad de Almería

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• Teléfonos y mail:

95021400 para Información General. Acceso y Admisión: 950214991; Becas: 950214992; Matrícula: 950214998.

• 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/365 días.

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

Los servicios permanecerán cerrados los días 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:

viernes, 7 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Biblioteca Universitaria

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

6 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Biblioteca Universitaria

2. Descripción

La Biblioteca es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento de la gestión de la Universidad en su conjunto que depende orgánicamente del Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación de la Universidad de Almería.

3. Misión

La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad de Almería.

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

Real Decreto 1/1996 de 12 de abril por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual (BOE núm. 97, de 22-04-1996).
Ley 23/2006 de 7 de julio que modifica el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, aprobado por el Real Decreto legislativo 1/1996 (BOE núm. 162, 8 de julio de 2006).
Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE número 298 de 14/12/1999)
Estatutos del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía.
Reglamento de la Biblioteca de la UAL (Apr. en C.S. de 20 de Jun de 2005).
Reglamento del Servicio de Préstamo de la Biblioteca de la UAL (Apr. en C.S. de 13 de Nov de 2007)
Acuerdo entre las bibliotecas universitarias y científicas españolas en materia de préstamo interbibliotecario (aprobado en Noviembre 2008).
Normativa de Préstamo Interbibliotecario de la BUAL.
Normativa del servicio de préstamo entre bibliotecas del CBUA.
Reglamento del Servicio de Préstamo de la Biblioteca de la UAL (Apr. en C.S. de 13 de Nov de 2007)
Normativa general y condiciones de uso de las Salas de Ordenadores de libre acceso.
Normativa general y condiciones de uso de Portátiles y tarjetas wifi.
Normativa general y condiciones de uso de la Sala de horario especial.
Normativa general y condiciones de uso de las Salas de trabajo en grupo.
Normativa general y condiciones de uso del Seminario de docencia.
Normativa de reservas de espacios de la Universidad de Almería.
Normas de uso del chat
Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público (BOE núm. 261 de 31 de octubre)

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

- Acceder al uso y a la consulta de los recursos de información y a los servicios que gestiona la Biblioteca.
- Recibir información y asesoramiento en la localización y acceso a los recursos de información.
- Recibir formación adecuada para la óptima utilización de cada uno de los servicios.

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	Obtención de recursos de información	1
Pr-02	Tratamiento y mantenimiento de recursos de información	2
Pr-03	Préstamo	3
Pr-04	Información	4
Pr-05	Formación	5
Pr-06	Gestión de espacios y equipos	6
Pr-07	Gestión de Recursos Humanos	7
Pr-08	Planificación de la colección	8
Pr-09	Comunicación	9
Pr-10	Gestión de la tecnología	10

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	10
Sv-01	Préstamo	x	x	x			x	x	x	x	
Sv-02	Información y Asesoramiento	x	x		x			x	x	x	
Sv-03	Formación de usuarios/as	x	x			x		x		x	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Avisamos por correo electrónico 2 días antes del vencimiento de los préstamos

2141 PRE-S-41 Avisos próximos vencimientos

Cp-02 Avisamos por e-mail cuando esté disponible un libro anteriormente reservado

2142 PRE-S-42 Avisos sobre reservas

Cp-03 El tiempo medio de la tramitación de las solicitudes de P. interbibliotecario es inferior a 1 día

2147 PRE-S-47 Tiempo De Tramitación Préstamo Interbibliotecario

Cp-04 Garantizamos una media del 95 % de los equipos informáticos operativos

2195 GTE-S-95 Equipos informáticos operativos

Cp-05 Ofertamos un calendario con actividades formativas (mínimo 20 al mes, en periodos lectivos)

2121 FOR-S-21 Oferta formativa del calendario de Formación

Cp-06 Resolvemos las consultas de información, recibidas por CAU, en no más de 48 horas.

2186 INF-S-34 Resolución consultas de información por CAU

Cp-07 Abrimos los fines de semana de cada periodo de exámenes de grado

2164 GEE-S-64 Apertura en fines de semana (s/n)

Cp-08 Respondemos a peticiones de adquisición de recursos de información en no más de 24 horas

2127 OBT-S-03 Tiempo medio de respuesta a peticiones de adquisición por CAU

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

Universidad de Almería.

Servicio de Biblioteca Universitaria

Edificio Biblioteca

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

Teléfono de información +34 950 015435

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 habitual: de lunes a viernes, de 8:30 a 21:00 horas.

*El mes de julio: se abrirá de 09:00 a 20:00 horas (desde la finalización de los exámenes de grado hasta el día 31).

*El mes de agosto: CERRADA.

*Periodo extraordinario: abierta los FINES DE SEMANA, en cada periodo de exámenes de grado, de 08:30 a 21:00 horas.

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, 6 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Cultura

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

4 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

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 y los Cursos de Verano, ofreciendo 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. Reglamento de la Universidad de Mayores

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 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	Proyecto Colabora con Cultura	x	x			
Sv-12	Edición de libros en soporte papel y electrónico				x	
Sv-13	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 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. Universidad Mayores Telf.: 950214948
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:

martes, 4 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Deportes

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

7 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Deportes

2. Descripción

El Servicio de Deportes es un área administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Sostenibilidad, Salud y Deportes, y es la encargada de fomentar el deporte universitario a través de una oferta deportiva compuesta de actividades recreativas, formativas, de competición y saludables, y de la gestión de las instalaciones deportivas univ.

3. Misión

Fomentar la práctica deportiva y adquisición de hábitos de vida saludables, como formación integral de la persona, mediante la organización de actividades deportivas, a través de un Programa de Actividades Físico-Deportivas y facilitando el uso de instalaciones deportivas, que satisfaga las necesidades de los usuarios.

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

Específica, de ámbito nacional:

- Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte.
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Orden 273/2004, de 3 de febrero, por la que se regula el Comité Español de Deporte Universitario.
- Resolución anual del Consejo Superior de Deportes por la que se convocan los Ctos. de España Universitarios.

Específica, de ámbito autonómico:

- Ley 5/2016 de 19 de Julio, del Deporte en Andalucía.
- Decreto 41/2022, de 8 de marzo, por el que se regulan las Entidades Deportivas de Andalucía.
- Decreto 485/2019, de 4 de junio, por el que se aprueba el Reglamento Técnico-Sanitario de las Piscinas en Andalucía, y sus Instrucciones de desarrollo.
- Decreto 20/2002 de 29 de marzo, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, Modificado por el Decreto 47/2004, de 10 de febrero, el Decreto 35/2008, de 5 de febrero, y el Decreto 80/2010 de 30 de marzo.
- Decreto 216/2003 de 22 de julio de 2003, del buceo deportivo-recreativo.
- Orden de 20 de marzo de 2003, conjunta de Conserjerías de Turismo y Deporte y de Medioambiente, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la practica de actividades de Turismo Activo.
- Decreto 55/2004 de 17 de febrero de 2004, del voluntariado deportivo en Andalucía.
- Decreto 236/1999 de 13 de diciembre de 1999, sobre el Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo.

Específica, de ámbito interno:

- Reglamento de utilización de las Instalaciones Deportivas de la Univ. Almería (aprobado CG 19/12/2011)
- Reglamento de Promoción y Ayuda al Deportista Universitario (aprobado CG 19/10/2016)
- Normativa General y Técnica de las Competiciones Internas de la Universidad de Almería

- Reglamento Disciplinario de las Competiciones Internas 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

- Disfrutar de una oferta de actividades físico-deportivas adecuada a la demanda, y facilitar su práctica.
- El uso y disfrute de las instalaciones deportivas, en las condiciones que se establezcan.
- Los miembros de la com.univ. tendrán condiciones preferenciales para utilizar de las instalaciones deportivas.
- Recibir información sobre la oferta de actividades deportivas e instalaciones de la UAL, y de su acceso.
- Los miembros de la com. univ. tienen derecho a la Tarjeta Deportiva como medio de acceso preferente.

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	Competiciones Internas	1
Pr-02	Actividades	2
Pr-03	Competiciones Externas	3
Pr-04	Comunicación	4
Pr-05	Gestión de instalaciones deportivas	5
Pr-06	Gestión de ayudas a estudiantes deportistas	6

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	4	5	6								
Sv-01	Gestión de trámites administrativos y de atención a los usuarios	x	x	x		x	x								
Sv-02	Gestión y supervisión de las instalaciones deportivas					x									
Sv-03	Organización y gestión de la oferta anual de Actividades Físico-Deportivas	x	x	x	x										
Sv-04	Gestión de la representación de la UAL en los Campeonatos de And			x											
Sv-05	Difusión y promoción de la oferta deportiva de la UAL				x										
Sv-06	Desarrollo de medidas de apoyo al deportista universitario	x	x	x			x								

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Publicar la programación cuatrimestral de actividades deportivas a 15 de septiembre y 15 de enero

2430 31. Publicación del Prog. AFD

Cp-02 Alcanzar una valoración de la satisfacción de las actividades de al menos 8 sobre 10

2423 24. Valoración de las actividades en Competiciones Internas

2442 43. Valoración de las actividades de Naturaleza

2425 26. Valoración de las actividades en competiciones externas

2435 36. Valoración de las actividades de formación deportiva

2443 44. Valoración de las actividades de Salud

2444 45. Valoración de las actividades de Aprendizaje Deportivo

Cp-03 Informar sobre las actividades ofertadas en al menos 12 publicaciones mensuales en redes sociales

2445 46. Número medio de publicaciones mensuales por redes sociales

Cp-04 Responder las solicitudes de reserva de instalaciones en un plazo inferior a 3 días

2426 27. Tratamiento de solicitudes de reservas ID

Cp-05 Habilitar una media de mas de 2 horas diarias de tarde en cada espacio deportivo para reservas libres

2446 47. Horas de reserva libre diarias realizadas en las instalaciones

Cp-06 Ofertar al menos 3 programas de actividades que permitan la convalidación de créditos académicos

2433 34. Programas que permiten la convalidación por créditos

2416 11. Valoración de becas y ayudas (créditos, ayudas y otros)

Cp-07 Alcanzar una participación femenina de al menos un 40% en competiciones externas

2413 40. % de participación femenina en competiciones externas

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

Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19

Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

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

ATENCIÓN PRESENCIAL: Oficina UALdeportes. Edificio Centro Deportivo UAL.

TELEFONOS DE CONTACTO DE INFORMACION GENERAL Y DE INSTALACIONES DEPORTIVAS:

Atención al público: 950214214-15, Área Técnica: 950214214-15-11-10, Área Administrativa: 950214212

Instalaciones: Pabellón Deportes UAL: 950015542, Centro Deportivo UAL: 950214214, Campo de Fútbol UAL: 950214217

CORREOS ELECTRÓNICOS DE CONTACTO POR PROGRAMAS DEPORTIVOS:

deportes@ual.es (correo de información general); naturaleza.deportes@ual.es; deporteysalud@ual.es

aprendizaje.deportes@ual.es; cidepor@ual.es (Comp. Internas); cedepor@ual.es (Comp. Externas)

formacion.deportes@ual.es; instalaciones.deportes@ual.es

PAGINA WEB: <http://www.ual.es/deportes>

REDES SOCIALES: Facebook: /ualdeportes, Twitter: @ualdeportes, Youtube: canal ualdeportes, Instagram: ualdeportes

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

SERVICIO DE DEPORTES

- Horario Atención al Público del Servicio de Deportes. De Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 y de 15:30 a 20:30

INSTALACIONES DEPORTIVAS

- Horario de apertura Centro Dep. UAL y Pabellón Dep. UAL. De Lunes a Viernes de 08:30 a 20:30
- Horario apertura Campo de Fútbol y Pistas Exteriores. De Lunes a Viernes de 08:30 a 20:30, y Sábados de 09:30 a 13:30

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, 7 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Empleabilidad y Políticas Sociales

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

7 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Empleabilidad y Políticas Sociales

2. Descripción

El Servicio Universitario de Empleo de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y relaciones con Empresas e Instituciones de la Universidad de Almería y gestiona una serie de programas de inserción laboral, conjuntamente, con la Fundación de la Universidad de Almería.

Cambiar la descripción de dependencia de los vicerrectorados

3. Misión

Atender a la comunidad universitaria, empleadores, administraciones públicas, demandantes de empleo y sociedad en general, a través de acciones específicas de formación, orientación, prácticas, creación de empresas e intermediación, todo ello basándonos en la mejora continua de nuestra gestión en el marco de la responsabilidad social con las personas, el medio ambiente y los recursos disponibles.

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 83/99, de 6 de abril, sobre Iniciativas de Futuro para Jóvenes Andaluces.

Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de incentivos fiscales al mecenazgo y demás normativa vigente sobre cuestiones del régimen de incentivos fiscales a la participación privada en actividades de interés general.

Normativa de Prácticas Externas de la Universidad de Almería aprobada por Consejo de Gobierno el 22/06/2016 y modificada el 22/06/2017 y también modificada el 10 de junio de 2022.

Programas de formación orientados a la Inserción Laboral del alumnado universitario en Empresas e Instituciones de Andalucía.

Real Decreto 1493/2011, de 24 de octubre, por el que se regulan los términos y las condiciones de inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social de las personas que participen en programas de formación.

Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las Agencias de Colocación.

Plan para el Fomento de la Cultura Emprendedora en el Sistema Educativo Público de Andalucía.

Real Decreto 592/2014 de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

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 la colaboración y apoyo necesarios para el desarrollo normal de la tarea encomendada, así como para el ejercicio
- Percibir la ayuda económica que corresponda a la práctica en la forma establecida en cada convocatoria.
- Estar asegurados, para lo cual la Universidad velará por su cumplimiento.
- Disfrutar de los servicios del portal de empleo (Ícaro).
- Recibir orientación y asesoramiento profesional en materia laboral.
- Asesoramiento y formación en materia de autoempleo.
- Acceder, modificar y rectificar sus datos (Art.5 de la Ley 15/99 de Protección de Datos de carácter personal).
- Identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos (art.35b LRJAP y PAC).

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 de prácticas extracurriculares en empresa	1
Pr-02	Agencia de Colocación	2
Pr-03	Gestión de prácticas extracurriculares en la Universidad	3
Pr-04	Emprendimiento	4
Pr-05	Orientación profesional	5
Pr-06	Gestión de prácticas curriculares en empresas	6
Pr-07	Gestión de la Comunicación	7
Pr-08	Emisión de Informes Sociales	8
Pr-09	Gestión de los procesos de Igualdad	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	Estancias en empresa e instituciones	x						x		
Sv-02	Intermediación en el mercado laboral		x							
Sv-03	Formación práctica en la Universidad			x			x			
Sv-04	Difusión de la cultura emprendedora				x					

Página 4 de 6

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:

viernes, 7 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Gestión de la Investigación y Proyectos

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

7 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Gestión de la Investigación y Proyectos

2. Descripción

El Servicio de Gestión de Investigación, la Oficina de Proyectos Internacionales (OPEI) y la Oficina de Transferencia del Conocimiento (OTC), son unidades administrativas que dependen funcionalmente del Vicerrectorado de Política Científica.

3. Misión

Gestionar de forma eficaz y eficiente todos los procesos administrativos relacionados con la investigación con criterios de calidad, profesionalidad y atención personalizada para la consecución de la satisfacción del cliente a fin de incentivar la investigación, el desarrollo, la innovación, la cooperación académica y la transferencia de sus resultados a la sociedad, adaptándonos de forma ágil y dinámica a los continuos cambios que marcan los órganos autonómicos, nacionales y europeos.

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 14/2011, de 1 de junio de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del Personal Investigador en Formación
- Orden de bases y convocatorias anuales de las becas FPU y FPI del Ministerio de Ciencia e Innovación.
- Convocatorias de financiación de la investigación/transferencia y movilidad del personal investigador
- Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación.
- Ley Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento, aprobada por Decreto 86/2007, de 27 de marzo.
- Plan Propio de Investigación, aprobado anualmente por el Consejo de Gobierno de la UAL.
- Contratos art. 60 LOSU, Patentes y Spin Off.
- Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes (en vigor desde el 1 de abril de 2017)
- Real Decreto 316/2017, de 31 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes.
- Orden ETU/296/2017, de 31 de marzo, por la que se establecen los plazos máximos de resolución en los procedimientos regulados en la Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (BOE núm. 272, de 8 de noviembre de 2017).
- Reglamento de Calificación de Spin-off de la Universidad de Almería (Aprobado en Consejo de Gobierno de 06 de mayo de 2016)
- Proyectos Europeos:
Programa Horizonte Europa.
Convocatorias oficiales de la Comisión Europea, AECID y otros organismos internacionales.

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 puntual de las distintas convocatorias que se gestionan en este Servicio.
- Tener acceso a través de la web de la información, procedimientos y requisitos de las convocatorias.
- Obtener copia de los documentos que presenten en los procedimientos gestionados.
- Obtener certificados de la actividad investigadora desarrollada en la Universidad de Almería.
- Obtener los resultados de los servicios solicitados a los Servicios Centrales de Investigación.

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 de Contratos artículo 60 LOSU	1
Pr-02	Gestión de convocatorias y subvenciones de investigación-transferencia	2
Pr-03	Gestión de convocatorias de RRHH	3
Pr-04	Gestión de convocatorias movilidad personal investigador	4
Pr-05	Gestión de Spin Off	5
Pr-06	Gestión de patentes	6
Pr-07	Proyectos europeos e internacionales	7
Pr-08	Gestión de los Servicios Centrales de Investigación	8

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										
Sv-01	Gestión de contratos laborales con cargo a contratos, grupos y proy			x															
Sv-02	Gestión de convocatorias de personal investigador en formación.		x	x															
Sv-03	Adecuación de la demanda tecnológica existente a la oferta y catálo		x			x	x		x										
Sv-04	Gestión de proyectos de investigación y cooperación académica (na		x						x										
Sv-05	Gestión de convocatorias de movilidad de los investigadores.				x														
Sv-06	Gestión de contratos suscritos al amparo del art. 60 de la LOSU.	x																	
Sv-07	Asesoramiento y gestión de la protección de los resultados de inves						x												
Sv-08	Apoyo y gestión en la creación de Spin Off					x													

Página 4 de 6

- 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.

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, 7 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Gestión de Recursos Humanos

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

14 de febrero de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Gestión de Recursos Humanos

2. Descripción

El Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de Almería es el servicio encargado de la gestión y administración del Personal que presta sus servicios en la Universidad de Almería.

3. Misión

El Servicio de Gestión de Recursos Humanos tiene como misión:

- Gestionar los procesos administrativos relacionados con el personal al servicio de la Universidad de Almería.
- Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad a los ciudadan@s.
- Procurar un servicio personalizado y de calidad a nuestr@s clientes.

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

Real Decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del del Estatuto Básico del Empleado Público.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.

Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.

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 tratad@s con la debida corrección.
- Recibir Información y asesoramiento personalizado.
- Tratar con confidencialidad los datos referidos a la vida administrativa.
- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte de la Administración.

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 del expediente profesional	1
Pr-02	Gestión de nóminas y seguridad social	2
Pr-03	Gestión de gastos e información de personal	3
Pr-04	Procesos selectivos y de provisión de puestos de trabajo	4
Pr-05	Gestión de la formación del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios	5

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestran	1	2	3	4	5
Sv-01	Gestión de gastos e información de personal			X		
Sv-02	Gestión de procesos selectivos y de provisión de puestos de trabajo				X	
Sv-03	Gestión de los procesos que constituyen la vida administrativa de p	X				
Sv-04	Gestión de procesos de nómina y alta, baja y modificación de datos		X			
Sv-05	Gestión de actividades formativas del Personal Técnico, de Gestión				X	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Publicar lista definitiva admitidos/excl. convocatorias personal investigador en 14 días hábiles

2602 Plazo publicación lista definitiva adm/excl. convocatorias investigación

Cp-02 Alcanzar en las encuestas de satisfacción de las actividades formativas del PTGAS 70 puntos sobre 100

2600 Satisfacción de la Formación PTGAS

Cp-03 Tramitar los certificados de empresa del SEPE en un promedio de 4 días hábiles

2606 Plazo medio de tramitación de certificados de empresa al SEPE

Cp-04 Resolveremos tus peticiones de CAU-Control de Presencia en una media de 1 día

2635 Tiempo resolución CAU-Control Presencia

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, planta baja despacho nº (0.18)
www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/recursoshumanos
CAU: https://otrspas.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

- El horario de atención al público: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- 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, 14 de febrero de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Gestión Económica

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

4 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Gestión Económica

2. Descripción

Dentro del Área de Servicios Generales encargados de la gestión administrativa en la Universidad de Almería, el Servicio de Gestión Económica es la unidad responsable de los procesos de carácter económico.

3. Misión

La gestión de los procesos administrativos de carácter económico de la Universidad, facilitando información a los clientes y a la sociedad, con veracidad 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 47/2003, General Presupuestaria (BOE nº 284, de 27 de noviembre).
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación (BOE nº 289, de 1 de diciembre).
- Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (BOE nº 312, de 29 de diciembre).
- Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio (BOE nº 129, de 30 de mayo).
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera (BOE nº 103, de 30 de abril).
- Web de la Agencia Tributaria.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público (BOE nº 272, de 9 de noviembre).
- Ley 16/2012 de 27 de diciembre, por la que se adoptan diversas medidas tributarias dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y al impuesto de la actividad económica (BOE nº 312 de 28 de diciembre).
- Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social (BOE nº 184, de 2 de agosto).
- Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. (BOJA nº 215, de 31 octubre y BOE nº 276, de 17 de noviembre).
- Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Andaluza de Universidades (BOJA nº 8, de 11 de enero).
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo del Sistema Universitario (BOE nº 70 de 23 marzo de 2023).

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

- Los usuarios pueden solicitar comprobante del pago.
- Los usuarios pueden consultar los pagos en Campus Virtual.
- Los usuarios pueden consultar liquidación del presupuesto, que es publicada en BOJA y en la página web.
- Los usuarios pueden consultar el documento presupuestario, que es publicado en BOJA y en la página web.
- En los ingresos de cursos, jornadas y congresos, los usuarios pueden solicitar la emisión de certificado de ingreso.

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	Presupuestación	1
Pr-02	Gestión contable de ingresos y gastos	2
Pr-03	Rendición de cuentas	3

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3															
Sv-01	Gestionar las actividades destinadas a la elaboración del documento	x																	
Sv-02	Identificar los ingresos, reconocimiento de derechos pendientes, y	x	x																
Sv-03	Reconocimiento de obligaciones y gestión del pago.	x	x																
Sv-04	Control de ingresos y gastos para la presentación de declaraciones		x																
Sv-05	Elaboración de las cuentas anuales de la UAL cumpliendo los plazos	x	x	x															

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Elaborar el presupuesto al menos 15 días antes de la fecha máxima de aprobación por ley.

2706 05-PRESUPUESTO

Cp-02 Identificar los ingresos en un plazo medio no superior a 10 días desde su recepción.

2701 03-GESTION DE INGRESOS

Cp-03 Contabilizar las facturas en un plazo medio no superior a 8 días desde su conformidad.

2708 07-GASTOS PAGO DIRECTO

Cp-04 Pagar los justificantes de pago ACF en un plazo medio no superior a 20 días desde su recepción.

2703 04-PAGO POR ACF

Cp-05 Obtener datos fiscales al menos 2 días antes del plazo legal de presentación en la A. Tributaria.

2709 08-DECLARACIONES FISCALES

Cp-06 Elaborar las cuentas anuales al menos 5 días antes de la aprobación por el órgano competente.

2707 06-CUENTAS ANUALES

Cp-07 Se realizará el pago a proveedores en una media no superior a 30 días desde de su conformidad

2715 09-PAGO A PROVEEDORES

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

Servicio de Gestión Económica

Edificio Central, Planta 1ª, Despacho 1.01.0

Teléfonos: +34 950 015460 /+34 950 015125/+34 950 214426

e-mail: aaee@lista.ual.es

<https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/gestion-economica>

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 será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas. Mes de Agosto, Navidad y Semana Santa: 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, 4 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Gestión Expediente Académico

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

20 de febrero de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Gestión Expediente Académico

2. Descripción

El Servicio de Gestión del Expediente Académico se compone de la suma de los procesos de Reconocimientos y Transferencia de créditos, Progreso Académico, Gestión de Títulos Oficiales y Gestión Económica del Expediente y Documentación.

3. Misión

Somos tu Secretaría Única

Gestionamos y te informamos sobre los trámites relacionados con tu expediente académico oficial.

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.

Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre Obtención, Expedición y Homologación de Títulos Universitarios (BOE 298 de 14/12/1987).

Real Decreto 185/1985, de 23 de enero (BOE nº 41 de 16 de febrero) y R.D. 778/1998, de 30 de abril, por el que se regulan el tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de postgrado (BOE 104 de 1/5/1998, corrección de errores en BOE 107 de 5 de mayo)

Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional

R.D 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.

RD.69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la Universidad

RD 779/1998, de 30 de abril que modifica parcialmente el 1497/1987, de 27 de Noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los planes de Estudio de los Títulos Universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y sus posteriores modificaciones.

Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas. (BOE de 17 de enero de 2007).

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. Recibir información sobre los distintos procesos del Servicio.
2. Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes.
3. La emisión de su título universitario, previa solicitud y pago de la tasa correspondiente.

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 del expediente del estudiante	1
Pr-02	Apoyo administrativo a Facultades y Escuelas	2
Pr-03	Información y atención al usuario	3

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestran	1	2	3
Sv-01	Gestión del expediente del estudiante universitario	x		x
Sv-02	Apoyo administrativo a Facultades y Escuelas		x	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Notificamos la recepción del título en un tiempo medio de 25 días

1504 CT3 - Tiempo medio de notificación de la recepción del título

Cp-02 En menos de 3 días laborales podrás acceder a los certificados y acreditaciones solicitados

1502 CT6 - Tiempo medio de entrega de certificados solicitados por plataforma

Cp-03 El 95% de los reconocimientos de créditos se comunican en menos de 2 meses desde la solicitud

1507 CT4 - Tiempo medio de resolución de reconocimientos

Cp-04 El 95% de las tesis doctorales se cargan en TESEO en menos de 15 días

1508 CT5 - Carga de datos de las Tesis en Teseo

Cp-05 Tramitamos las incidencias en Actas en menos de 3 días hábiles

1520 CT7 - Tiempo medio incidencia actas

Cp-06 Mantenemos tu grado de satisfacción global por encima de 8 sobre 10

1521 CT8 - satisfacción encuesta SGEA

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

Servicio de Gestión del Expediente Académico

Edificio Central

Segunda Planta

Universidad de Almería

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• Teléfonos y mail:

Servicio de Gestión del Expediente Académico Tfno.: 950.21.40.00

• Dirección de internet: <https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/sgea>

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/365 días.

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

Los servicios permanecerán cerrados los días 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, 20 de febrero de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Movilidad y Promoción Internacional

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

3 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Movilidad y Promoción Internacional

2. Descripción

El Servicio de Relaciones Movilidad y Promoción Internacional es una unidad Administrativa de la Universidad de Almería que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Proyección Internacional.

3. Misión

Coordinar y organizar la movilidad nacional e internacional desde y hacia la Universidad de Almería de Estudiantes, Profesores y Personal de Administración y Servicios, facilitándoles información, asistencia y ayuda económica, siguiendo las directrices emanadas de los Órganos de Gobierno y de los Organismos financiadores.

Gestionar las acciones derivadas del Plan Propio de Cooperación.

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

Admisión:

Normativa propia de estudiantes visitantes.

Ayuda financiera:

Normas de ejecución del Presupuesto de la Universidad de Almería

Normativa de Programas:

Contrato financiero para acciones descentralizadas del programa Erasmus

Convocatoria ayudas complementarias al programa Erasmus de la Junta de Andalucía

Normativa de ayudas complementarias al programa Erasmus del MCIN

Convenios con Entidades Financieras

Documentos con efectos legales:

Delegación de competencias

Normativa de Matrícula

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

- A obtener becas y ayudas para realizar una parte de sus estudios en instituciones de enseñanza superior extranjeras, en
- A obtener una carta de aceptación en la Universidad de Almería como estudiante de un programa de movilidad.
- A obtener certificaciones de los resultados académicos de su período de estudios de movilidad en la Universidad de Almería
- A obtener el reconocimiento académico de los estudios que hayan superado en universidades extranjeras al amparo de un
- Participar en la convocatoria del Plan Propio de Cooperación de 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 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	Movilidad entrante	1
Pr-02	Movilidad saliente	2
Pr-03	Movilidad de personal	3
Pr-05	Convocatoria Proyectos PPCI	5

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	5
Sv-01	Recepción y gestión de la movilidad entrante de estudiantes, profes	x			
Sv-02	Selección y gestión de la movilidad saliente de estudiantes, profes		x		
Sv-03	Gestión de la ayuda económica de los beneficiarios de movilidad in	x	x	x	
Sv-04	Gestión de los Certificados Académicos y de los reconocimientos de	x	x	x	
Sv-05	Gestión de Plan Propio de Cooperación (Proyectos)				x

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Comunicamos al estudiante internacional su nominación en un plazo máximo de 10 DIAS

3300 Tiempo de la aceptación de la nominación

Cp-02 Respondemos a las consultas de CAU INCOMING en un plazo inferior a 12 horas hábiles

3320 Tiempo de resolución de CAUs - INCOMING

Cp-03 Abonamos el primer pago en menos de 10 DIAS desde la firma del Convenio de Subvención

3315 Tiempo de tramitación 1er pago por fuente

Cp-04 Remitimos las calificaciones en un plazo no superior a 10 DIAS

3313 Tiempo de emisión y envío de las Notas a los estudiantes entrantes

Cp-05 Remitimos las facturas en un plazo de 5 días desde la entrada en el Servicio

3308 Tramitación facturas de Proyectos

Cp-06 Respondemos a las consultas de CAU OUTGOING en un plazo inferior a 12 horas hábiles

3319 Tiempo de resolución de CAUs - OUTGOING

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

Universidad de Almería

Edificio CAE - Casa del Estudiante

Ctra. Sacramento S/N

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería

Teléfonos y correos electrónicos :00 34 950 015046

web: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/uinternacional/index.htm>

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 (podrá ser modificado previo aviso por circunstancias especiales del Servicio)

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, 3 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Planes de Estudio y Ordenación Académica

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

5 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Planes de Estudio y Ordenación Académica

2. Descripción

El Servicio de Planes de Estudio y Ordenación Académica de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Grados e Innovación Docente, del Vicerrectorado de Postgrado y Relaciones Institucionales y del Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Docente.

3. Misión

Gestionar la correcta implantación de los planes de estudio, desarrollar la planificación académica de la oferta educativa de la Universidad de Almería y potenciar la innovación del profesorado a través del desarrollo de programas y proyectos específicos para satisfacer la demanda de la sociedad. Todo ello, de acuerdo con las directrices y estrategias marcadas por los órganos de gobierno, proponiendo líneas de actuación a fin de conseguir mayores niveles de eficacia a través de un compromiso permanente con la mejora continua.

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

Normativa de Planificación Docente para cada curso académico.

Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

Normativa de organización y reguladora de la función coordinadora de los títulos de grado y máster 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

- Los usuarios de servicio tienen los siguientes derechos:
- Presentar sus solicitudes de forma telemática utilizando firma digital, en los casos y forma previstos en la normativa
- Comunicarse con el servicio de manera presencial, telefónica o telemática por los sistemas establecidos.
- Obtener información del estado de tramitación de sus solicitudes

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 de la Ordenación Académica	1
Pr-02	Gestión de Planes de Estudio	2
Pr-03	Proyectos e innovación docente	3
Pr-04	Proyectos e innovación docente	4

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	4
Sv-01	Gestión de la Ordenación Académica	x			
Sv-02	Gestión de aprobación, información e implementación de Planes de		x		
Sv-03	Gestión de los proyectos y de la innovación docente			x	x

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Implementar cualquier plan de estudio con menos de 3 errores no forzados.

3131 OD-41-CS-Máximo de errores no forzados en un Plan de Estudios

Cp-02 Resolver las incidencias en reducciones docentes en el plazo máximo de 20 días hábiles.

3133 OD-42-CS-Tiempo máximo de tramitación de incidencias a las compensaciones docentes

Cp-03 Publicación de las guías docentes de las asignaturas del curso previa al periodo de matrícula.

3105 OD-43-CS Porcentaje de guías docentes publicadas en plazo

Cp-04 Publicación de convocatorias y resoluciones de innovación docente en el plazo máximo de 3 días hábiles.

3112 OD-44-CS Publicación de las convocatorias y resoluciones de Innovación Docente

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, Planta primera, despacho 1.13

Ordenación Académica: Teléfono: +34 950 01 58 40 Correo electrónico: odocente@ual.es

Planes de Estudio: Teléfono: +34 950 01 59 71 Correo electrónico: planestu@ual.es

Innovación Docente: Teléfono: +34 950 01 57 92 Correo electrónico: innovacion.docente@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

En el Servicio de Planes de Estudio y Ordenación Académica, el horario de atención al público de forma presencial y telefónica es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. En Navidades, Semana Santa y el mes de agosto el Servicio permanecerá

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:

miércoles, 5 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

26 de febrero de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Planificación, 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
- Recibir inptu's para la mejora adicionales de las encuestas de satisfacción

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-08	Tramitación de Solicitudes de Información (Unidad de Datos)	8
Pr-09	Gestión de Grupos de Discusión	9

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	4	5	6	8	9
Sv-01	Asesoramiento y control en la Calidad de los Servicios	x							
Sv-02	Asesoramiento y control en los procesos de Seguimiento y Acreditación				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			x	
Sv-08	Elaboración de información Institucional							x	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Resolvemos el 90% 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 Presentamos 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 15 días

3228 Tiempo de entrega de Informes Individuales PDI de Título Oficiales

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

3246 Tiempo máximo de asignación de Quejas/Sugerencias

Cp-08 Respondemos a peticiones de datos en una media de 8 días y de 14 como máximo

3211 Solicitudes de información tramitadas en plazo -Udatos-

3215 Tiempo medio de resolución de CAUs en Unidad de Datos

Cp-09 Gestionamos al menos 1 Grupos de Discusión para las Areas

3206 Grupos de Discusión gestionados

Cp-10 Atendemos a incidencias en DOCENTIA en un plazo medio de 4 días

3216 Tiempo medio de resolución de CAUs en DOCENTIA

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: (Cola de CAU --> Calidad en la UAL)

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

Unidad de Datos: Teléf.: 950 214254

Unidad de Quejas y Sugerencias: Teléf.: 950 214760 - Email: uquejas@ual.es

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

<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:

miércoles, 26 de febrero de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Posgrado y Formación Continua

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

18 de febrero de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Posgrado y Formación Continua

2. Descripción

El Servicio de Posgrado y Formación Continua de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Postgrado y Relaciones Institucionales.

3. Misión

Gestionar el Doctorado, la Formación Continua y dar apoyo al Centro de Postgrado de la Universidad de Almería, de acuerdo con las directrices y estrategias marcadas por los órganos de gobierno, proponiendo líneas de actuación, a fin de conseguir mayores niveles de eficacia, a través de un compromiso permanente con la mejora continua.

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

Acuerdo 14 de febrero de 2023 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería, por el que se aprueba la Normativa de Organización y Reguladora de las Enseñanzas Propias de la Universidad de Almería

Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las Enseñanzas Oficiales de Doctorado

Resolución de 20 de julio de 2011, de la Universidad de Almería, (BOJA 2-08-11), por la que se publica la Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos, adaptada al R.D.861/2011, 2 de julio.

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

- Los usuarios del servicio de Formación Continua, tienen los siguientes derechos:
- Ser informado de la situación de su expediente en relación con el procedimiento de admisión de alumnos en actividades de
- Ser informado de la situación de su expediente de solicitud de devolución de precios públicos
- Efectuar la preinscripción y matrícula de manera no presencial, en cualquier horario y dentro de plazo
- Obtener certificación académica provisional, a partir de la emisión de las actas y antes de la expedición del título definitivo.

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	Formación Continua	1
Pr-02	Doctorado	2

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		1	2																
Sv-01	Formación Continua	x																	
Sv-02	Doctorado		x																
Sv-03	Apoyo al Centro de Postgrado y EIDUAL																		

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

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

Cp-01 Tramitar las devoluciones de precios públicos en un plazo no superior a 10 días hábiles.

2832 Tiempo máximo de tramitación de devoluciones de precios públicos (FC)

Cp-02 Tramitar las solicitudes de los Doctorandos en un plazo no superior a 20 días hábiles.

2804 Tiempo de gestión de los trámites de Doctorado

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

Formación Continua: Edificio Central Planta baja 0.36; EIDUAL: Patio de los Naranjos 0.22

Formación Continua: Teléfono: +34 950 01 53 60 Correo electrónico: epropias@ual.es

EIDUAL: Teléfono: +34 950 21 44 17 Correo electrónico: eidual@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

En el Servicio de Posgrado y Formación Continua, el horario de atención al público de forma presencial y telefónica es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. En Navidades, Semana Santa y el mes de agosto el Servicio permanecerá 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, 18 de febrero de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio Gestión de las Infraestructuras

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

27 de febrero de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio Gestión de las Infraestructuras

2. Descripción

Depende orgánicamente del Vicerrectorado de Transformación Digital e Infraestructuras.

3. Misión

Tenemos como misión la de dotar a los alumnos, PDI y PTGAS, así como a cualquier otro usuario, de unos espacios y de unas instalaciones que reúnan los requisitos y calidad para el uso que se les haya asignado. Manteniendo éstas con las mismas características con las que fueron construidas y/o respondiendo a las nuevas necesidades. Así como encargarnos de la adquisición, provisión seguimiento e impulso del equipamiento necesario.

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 Contratos del Sector Público.

Reglamento Electrotécnico de Alta Tensión.

Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión.

Reglamento de Instalaciones Técnicas de Edificios.

Código Técnico de Edificación.

Decreto de accesibilidad 293/2009, de 7 de julio, Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad.

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.

Página 3 de 5

3030 TIEMPO MEDIO DE REALIZACION TRASLADO Y/O DE ADECUACION DE ESPACIOS PARA EVENTOS

Cp-05 Las incidencias imputables de los pedidos de la Sección de Equipamiento no serán superiores a 3 al año

3033 CONTROL DE INCIDENCIAS EN LOS PEDIDOS

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 Planta Primera. Desp. 1.060

Teléfono y Fax.: 950 01 50 53 / 950 01 53 79

E-mail: utecnica@ual.es, equipamiento@ual.es

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

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

- De lunes a viernes entre las 8,00 y las 15,00 horas en horario de mañana

- Disponibilidad horaria

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, 27 de febrero de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio Prevención de Riesgos Laborales

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

3 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio Prevención de Riesgos Laborales

2. Descripción

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Almería, está definido en el Documento de constitución del Servicio como la unidad de carácter técnico destinada a proporcionar a la misma el asesoramiento y apoyo precisos en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

3. Misión

Conjunto de actividades mediante las cuales se presta asistencia y asesoramiento a la UAL, los Servicios, Unidades y personas que la integran, en materia relacionada con la Prevención de Riesgos Laborales y mejorar la participación de la comunidad universitaria en la integración de la Prevención de Riesgos Laborales.

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 31/1995 de 31 de diciembre de Prevención de Riesgos Laborales y demás normativa aplicable de Prevención de Riesgos Laborales.

RD 39/1997 de 17 de enero del Reglamento de los Servicios de Prevención.

Instrucción nº 1098 de 26 de febrero de 1996 por la que se dictan normas para la aplicación en la Administración del Estado de la Ley 31/1995.

IV Convenio Colectivo del personal laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.

Resolución de 10 de febrero de 2004 de la Dirección General de Trabajo y Seguridad Social.

Documento Marco para la Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Almería.

Convenio de asociación de la UAL a la Mutua de A. de T. y EE.PP. Fraternidad-Muprespa.

Concierto de actividades preventivas del SPA de Quirón Prevención.

Notas Técnicas de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

Guías Técnicas preventivas del INSST.

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

RESOLUCIÓN de 21 de abril de 2008, de la Dirección General de Trabajo y Seguridad Social, por la que se ordena la inscripción, depósito y publicación del Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.

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

- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad.
- Derecho a conocer los datos e informaciones que puedan afectar a su seguridad y salud (normativa PRL).
- Derecho a sugerir las medidas que consideren oportunas en su ámbito de trabajo para mejorar sus condiciones.
- Derecho a obtener copia de los documentos que forman parte de los expedientes que le conciernen directamente.
- Derecho a solicitar informes sobre riesgos de su puesto de trabajo o función.
- Derecho a paralizar su actividad en caso de riesgo grave e inminente.
- Derecho a la información, consulta y participación en los términos establecidos en la normativa de PRL.
- Derecho a una especial protección de los trabajadores especialmente sensibles y por maternidad.

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	Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	1
Pr-02	Asesoramiento y apoyo técnico	2
Pr-03	Gestión de Emergencias y Situaciones que requieren atención urgente (SRAU)	3
Pr-04	Vigilancia de la Salud	4
Pr-05	Formación en prevención de riesgos laborales	5
Pr-06	Gestión de accidentes	6

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	4	5	6
Sv-01	Identificación de peligros a los que se encuentran expuestos los trabajadores	x				x	x
Sv-02	Propuesta de las medidas preventivas y/o correctoras para el control de riesgos	x	x		x	x	
Sv-03	Información a empresarios/trabajadores sobre riesgos detectados	x	x	x	x	x	
Sv-04	Asesoramiento y apoyo técnico en PRL a la comunidad universitaria		x			x	
Sv-05	Formación en prevención de riesgos laborales		x	x		x	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Emitimos los informes de mayor complejidad en un tiempo medio de 20 días

2002 Informes que requieran el concurso de agentes externos

Cp-02 Emitimos los informes que permitan una actuación rápida en un tiempo medio de 5 días

2003 Informes que permitan una actuación rápida

Cp-03 Realizamos los asesoramientos en una media de 8 días

2005 Tiempo medio de asesoramiento

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 1ª planta. Despacho 1.04 Teléfono: 950015843

Técnicos Prevención de Riesgos Laborales: 950214019 / 950214126

Area de Ergonomía y Psicosociología Aplicada: 950015211

<https://www.ual.es/cau>

<https://www.ual.es/prevencion>

prevenci@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.

Cerrado Semana Santa, Agosto y Navidad.

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, 3 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Unidad de Comunicación

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2025

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

3 de marzo de 2025

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Evaluación y Calidad

23 de abril de 2025

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 tratados 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 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 externa institucional	1

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1
Sv-01	Asesoramiento y atención a solicitudes en materia de comunicación	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	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 de interés para la comunidad universitaria	x

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

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

Cp-01 RESOLVER EN EL PLAZO MEDIO DE 1 DÍA 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 MEDIO 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 DIARIAMENTE EL DOSSIER DE PRENSA AL EQUIPO DE GOBIERNO

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 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

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:

lunes, 3 de marzo de 2025

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
miércoles, 23 de abril de 2025