



Carta de Servicios

Apoyo a Áreas de Gobierno



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 y asesoramiento a los Órganos de Gobierno en al ámbito de sus competencias
- Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad al PAS, PDI y Alumnos

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 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 Consejo Gobierno (Acuerdo de 18/2/04, BOJA de 1/7/04).
 Reglamento de Régimen Interno del Claustro (Acuerdo de 16/3/04, BOJA de 5/10/04).
 Acuerdo de 17 de enero de 2012, por el que se modifica el Reglamento del Claustro (BOJA núm. 27 de 9 de febrero de 2012).
 Resolución de 27/11/07, por la que se determina la estructura, áreas del Rectorado y delegación de competencias en la Universidad. (BOJA núm. 27 de 7 de febrero de 2008).
 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.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión de Ayudas de Acción Social
P-02	Gestión de Documentos y asistencia administrativa al cargo
P-03	Gestión de Convocatorias de Órganos Colegiados
P-04	Ejecución del Plan de Auditoría y Control Interno.
P-05	Emisión de Informes Sociales
P-06	Emisión de Informes Jurídicos

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06												
S-01	Tramitación de ayudas Acción Social	x																	
S-02	Realización de convocatorias de Órganos Colegiados			x															
S-03	Elaboración de informes de control interno				x														
S-04	Control de documentación		x																
S-05	Elaboración de informes sociales					x													
S-06	Elaboración de informes jurídicos						x												

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Los documentos estarán a disposición de Organos Colegiados en un promedio menor de 3 días hábiles
1000	<i>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Documentos -</i>
C-02	Subiremos a la web la documentación en un promedio menor de 1 días hábiles
1001	<i>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Web -</i>
C-03	Los informes sociales estarán evacuados en un promedio menor de 2 días hábiles
1003	<i>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Informe -</i>

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Apoyo a Áreas de Gobierno dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Acción Social, Apoyo a Cargos y Contabilidad Analítica y Control Interno: Edificio de Gobierno y Paraninfo (Edificio nº 24)
- Apoyo a Decanatos: Centros de la UAL (Edificios nº 6, 21, 18, 19, 20 y 23)
- Trabajador Social y Voluntariado: Centro de Atención al Estudiante (Edificio nº 3)

Direcciones web:

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/secretariageneral/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinfraestructura/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinternacional/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinvestigacion/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vpoa/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/gerencia/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/dircalidad/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vextension/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/otrosorganos/defensoruniversitario/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/otrosorganos/casual/index.htm>

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



Denominación del Área revisada

Apoyo a Áreas de Gobierno

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/oBAGNo3xQV1i1L5qCEifHw==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

oBAGNo3xQV1i1L5qCEifHw==

PÁGINA

1/1



oBAGNo3xQV1i1L5qCEifHw==

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 de los servicios

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, así como 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 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, programas de doctorado y másteres oficiales impartidos por el Departamento, así como de los horarios de tutorías de los profesores adscritos a los mismos.

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, la tramitación de las correspondientes facturas así como la reserva de espacios pertenecientes a la comunidad universitaria y a los comunes de cada Departamento.

Remitir la Ordenación Docente con el fin de que sea tramitada en el tiempo y la forma requeridos por la Universidad.

Recibir las solicitudes de convalidación solicitadas por los Centros.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión administrativa de departamentos

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01																	
S-01	Gestión administrativa de Departamentos	x																	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Las dietas del PDI estarán evacuadas al SGE en menos de 2,5 días hábiles
1119	<i>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Dietas -</i>
C-02	Se contestarán en menos de 2 días hábiles las solicitudes de información por e-mail
1114	<i>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Información -</i>
C-03	Se remitirán en menos de 3 días hábiles las Guías Docentes solicitadas por e-mail
1120	<i>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Guías Docentes -</i>
C-04	Se mandarán al menos el 95% de los recordatorios al PDI sobre plazos de entrega

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Apoyo a Departamentos dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

Departamento de Agronomía :

CITE II-B (12), Desp. 0.290 Tlf. y Fax: 950.01.59.39, e-mail: agronomi@ual.es

Departamento de Biología y Geología:

CITE –II-B (12), Desp. 0.290 Tlf. y Fax: 950.01.54.76, e-mail: biogeo@ual.es

Departamento de Derecho:

Edif. D (Ciencias Jurídicas -19-), Desp. 1.29 Tlf. y Fax: 950.01.51.45, e-mail: derecho@ual.es

Departamento de Economía y Empresa:

Edif. B (21), Desp. 0.100 Tlf. y Fax: 950.01.51.78, e mail: economiayempresa@ual.es

Departamento de Educación:

Edif. A (20), Desp. 2.37. Tlf. y Fax: 950.01.57.51, e-mail: educaci@ual.es

Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medicina:

Edif. Ciencias de la Salud, Desp. 2.20 Tlf. 950.21.46.01 y Fax: 950.21.43.84, e-mail: denfer@ual.es

Departamento de Filología:

Edif. C (Humanidades II -18-), Desp. 2.030 Tlf. y Fax: 950.01.54.75, e-mail: departamento.filologia@ual.es

Departamento de Geografía, Historia y Humanidades:

Edif. C (Humanidades II -18-), Desp. 2.550 Tlf. y Fax: 950.01.53.40, e-mail: geohishu@ual.es

Departamento de informática:

CITE III (11), Desp. 0.11.0 Tlf.: 950.01.56.65, e-mail: departamento.informatica@ual.es,

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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 NORMAL

Todo el año menos periodos vacacionales

- El horario normal de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

HORARIO REDUCIDO

Del 23 de Junio al 9 Septiembre, Semana Santa y Navidades

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

18 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Apoyo a Departamentos

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/UZypZN1I9D5RRTs266vJOQ==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

UZypZN1I9D5RRTs266vJOQ==

PÁGINA

1/1



UZypZN1I9D5RRTs266vJOQ==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

ARATIES

2. Descripción

El área de Atención Integral al estudiante está compuesta por la suma de procesos de servicios dirigidos principalmente a los estudiantes. Dichos servicios son: Servicio de Información y Registro (SIR), Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos (GAALUM) y Servicio de Gestión Académica de Alumnos (SEGACA).

3. Misión

En ARATIES te ofrecemos atención personalizada y de calidad, atendemos tus necesidades de forma singularizada, eficaz y eficiente, a través del trabajo en equipo y con el empeño de una mejora continua en nuestra labor. Te facilitamos información de acceso a la Universidad y a las diferentes ayudas económicas, te ofrecemos procedimientos telemáticos de preinscripción y automatrícula; actualizamos y custodiamos tu expediente, facilitándote cualquier gestión que nos requieras hasta la obtención del título oficial.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 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.

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 ARATIES, tienen los siguientes derechos:

1. Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.
2. Recibir información sobre todo tipo de becas y ayudas al estudio.
3. Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes.
4. La emisión de su título universitario, previa solicitud y pago de la tasa correspondiente, obteniendo una certificación provisional del título, en tanto se lleva a efecto la emisión definitiva del mismo
5. Obtener un recibo acreditativo o copia sellada con la fecha de presentación de cualquier solicitud o escrito.
6. Presentar sus solicitudes de forma telemática utilizando firma digital en los casos y forma previstos en la normativa reguladora de Registro Electrónico.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Información y atención al usuario
P-02	Registro
P-03	Acceso
P-04	Admisión
P-05	Becas
P-06	Matrícula
P-07	Gestión del expediente del estudiante

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07										
S-01	Información académico- administrativa sobre trámites del exp	x																
S-02	Gestión del ingreso en la Universidad.	x		x	x													
S-03	Gestión de becas y ayudas	x				x												
S-04	Gestión de la matrícula	x					x											



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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.

Durante los periodos vacacionales, publicaremos, con la suficiente antelación, el régimen de apertura o cierre y/o el horario especial que se establezca, según el periodo vacacional, tanto en atención presencial, como en línea (teléfono y CAU).

Los servicios permanecerán cerrados durante los días declarados festivos.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

9 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

ARATIES

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/e9d5j+J7/8TBi3/+ZObpMg==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

e9d5j+J7/8TBi3/+ZObpMg==

PÁGINA

1/1



e9d5j+J7/8TBi3/+ZObpMg==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Archivo General de la UAL

2. Descripción

El Servicio de Archivo de la Universidad de Almería es un Servicio Administrativo que depende de la Secretaría General de la Universidad de Almería.

3. Misión

El Archivo General de la Universidad de Almería es el servicio responsable de organizar y coordinar la gestión de los documentos de la Universidad de Almería y garantizar la conservación, acceso y difusión de su patrimonio documental, sea cual sea su soporte material, fecha o ubicación y el órgano que los haya producido o reunido en el ejercicio de sus funciones, conforme a la normativa técnica y a la legislación vigente, mediante una oferta de servicios y recursos para apoyar la gestión administrativa, la docencia y la investigación.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

- Reglamento del Archivo General de la Universidad de Almería, por el que se regula el Sistema de Gestión de Documentos y Archivos de la Universidad de Almería (11 de mayo de 2011)
- Ley 7/2011, de 3 de noviembre, de Documentos, Archivos y Patrimonio Documental de Andalucía (BOJA, n. 222, de 11 de noviembre de 2011).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, n. 155, de 29 de junio).
- Decreto 19/1995, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Protección y Fomento del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA, n. 43, de 17 de marzo).
- Decreto 97/2000, de 6 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos (BOJA, n. 43, de 11 de abril).
- Real Decreto 1401/2007, de 29 de octubre, por el que se regula la composición, funcionamiento y competencias de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos. (BOE, n. 274, de 15 de noviembre).
- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA, n. 247, de 18 de diciembre).

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. Acceder libre y gratuitamente a la sala de consulta del Archivo en el horario y días establecidos, con las condiciones derivadas de la normativa vigente, previa acreditación y aceptación de las normas internas del Archivo General de la Universidad de Almería.
2. Disponer en la sala de consulta del Archivo General de las condiciones de seguridad, higiene y comodidad adecuadas para el correcto desarrollo de su actividad.
3. Recibir información y orientación sobre los fondos documentales del Archivo General de la Universidad de Almería.
4. Acceder a la documentación dentro de los límites establecidos por la legislación vigente y las condiciones de conservación.
5. Disponer, al menos, de un buzón para quejas y sugerencias.
4. Mantener la confidencialidad de tus datos personales de acuerdo con la legislación vigente.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Incorporación de documentos
P-02	Valoración de documentos
P-03	Conservación y preservación de documentos
P-04	Acceso a la documentación

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		P-01	P-02	P-03	P-04														
S-01	Coordinación y asesoramiento de los archivos de las unidades	X	X																
S-02	Gestión de transferencias de la documentación administrativa	X	X																
S-03	Conservación y custodia de la documentación depositada en el		X	X															

[illegible]

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Procesar cada transferencia en un promedio de 12 días
1503	Transferencias procesadas
C-02	Servir los documentos solicitados para su consulta presencial en una media de 2 días hábiles
1500	Tiempo en servir los documentos a consultar
C-03	Prestar documentos solicitados por unidades administrativas en una media de 2 días hábiles
1501	Tiempo en servir el préstamo de documentos
C-04	Servir/prestar documentos solicitados para investigación en una media de 2 días hábiles
1502	Tiempo en servir la consulta o préstamo extraordinario

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Archivo General de la UAL dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección: Universidad de Almería. Servicio de Archivo General Edificio Biblioteca (planta baja). Despacho 0.082 Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería. (Edf. nº 17 del plano),
- Teléfonos, fax y mail: Servicio de Archivo General Telf.: 950 214053. Fax: 950 214054. E-mail: archivog@ual.es.
- Dirección de Internet Archivo General:
<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/archivo/index.htm>

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>
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 normal de atención al usuario:

- El horario de atención al público será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:30 horas.

Se cerrará durante los periodos:

- Navidades
- Semana Santa
- Agosto

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
6 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Archivo General de la UAL

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/ffRYuvVXRGg1LzaTyore8g==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

ffRYuvVXRGg1LzaTyore8g==

PÁGINA

1/1



ffRYuvVXRGg1LzaTyore8g==

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 Actividad.

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.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 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).
Normativa de Protocolo y precedencias de la Universidad de Almería (Consejo de Gobierno 12-7-2004)
Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Última modificación
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

- 1.- A conocer con la suficiente antelación el día y la hora en la que serán recibidos por el Rector.
- 2.- A recibir la documentación firmada por el Rector en el mismo estado en que la presentó.
- 3.- A conocer con antelación la fecha, hora y lugar de la celebración del Acto organizado.
- 4.- Disfrutar de un traslado cómodo en el vehículo oficial asignado.
- 5.- Recibir información de horarios de traslados y de rutas, si así lo solicita, así como proponer alternativas a las rutas establecidas.
- 6.- Uso del equipamiento del vehículo oficial.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Aplicación del protocolo universitario y organización de actos académicos
P-02	Gestión de la Agenda institucional del Rector
P-03	Proceso de Firma de nombramientos y ceses por parte del Rector
P-04	Traslado de personas y supervisión del vehículo

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

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

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	El tiempo medio de confirmación a la invitación a actos Académicos no será superior a 4 días hábiles
1207	<i>Tiempo medio de confirmación a la invitación a Actos Académicos</i>
C-02	El tiempo medio de respuesta a una solicitud de cita con el Rector no superará los 4 días hábiles
1202	<i>Tiempo medio de respuesta a la petición de cita al Rector</i>
C-03	La media en comunicar a los interesados los nombramientos/ceses desde la firma del Rector sera de 10 días
1208	<i>Comunicación de Nombramientos y Ceses</i>
C-04	El número de incidencias imputables en viajes en 6 meses será menor de 3%
1210	<i>Eficacia. Incidencias imputables en Viajes</i>

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Apoyo a Rectorado dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección: Universidad de Almería.
Edificio de Gobierno 3ª Planta (Ed. nº 24)
Rectorado
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:
Tef: 950 015 130/950 015 514/950 015 323
Fax: 950 015 131
- Dirección de Internet : www.ual.es/rectorado
- Dirección de e-mail : gabinete.rectorado@ual.es

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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.

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
4 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Apoyo a Rectorado

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/NFMePYKGF41xGAYb4o1RFw==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

NFMePYKGF41xGAYb4o1RFw==

PÁGINA

1/1



NFMePYKGF41xGAYb4o1RFw==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Apoyo Técnico a Docencia e Investigación

2. Descripción

El servicio de laboratorios de la Universidad de Almería es una unidad de apoyo a la docencia e investigación en los respectivos centros y departamentos, que depende funcionalmente de los Directores de Departamentos/Centros.

3. Misión

El servicio de laboratorios de la UAL está formado por profesionales que dan soporte de manera comprometida y eficiente al personal PDI, Alumnos TFG, TFM y Doctorandos así como Becarios contrados para favorecer el trabajo de la docencia e investigación, satisfaciendo sus necesidades como receptores de nuestra prestación de servicio.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases
Ley 10/1998 de 21 de abril, de Residuos
Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación
Agentes biológicos : Real Decreto 664/1997 de 12 de mayo
Agentes cancerígenos : Real Decreto 665/1997 de 12 de mayo
Real decreto 349/2003, de 21 de Marzo, por el que se amplía su ámbito de aplicación a los agentes mutágenos
Agentes químicos : Real Decreto 374/2001 de 6 de abril
Riesgo eléctrico : Real Decreto 614/2001 de 8 de junio
Decreto 99/2004, de 9 de marzo, por el que se aprueba la revisión del Plan de Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía
Decreto 283/1.995, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de la Comunidad Autónoma de Andalucía
Decreto 134/1998, de 23 de junio, por el que se aprueba el plan de Gestión de Residuos Peligrosos 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

1. Hacer uso de los equipos y materiales de laboratorio en perfecto estado de mantenimiento.
2. Hacer uso de los equipos y materiales de laboratorio conforme a lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
3. Realizar sus prácticas o actividades docentes según calendario aprobado para las mismas.
4. Probar el correcto funcionamiento de las prácticas antes de su realización con los alumnos.
5. Obtener los resultados de los procesos que requieran para la 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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Apoyo a la Docencia e Investigación
P-02	Gestión de Laboratorios

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02																
S-01	Apoyo a la labor docente e investigadora	x																	
S-02	Mantener y gestionar los materiales e instalaciones		x																

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	El número de incidencias imputables a los Técnicos será inferior al 3% en los Servicios prestados
1309	Eficacia. Incidencias imputables en Servicios
C-02	El número de Servicios prestados será superior al 93% del total demandados
1311	Eficacia. Servicios realizados
C-03	Se garantiza que se conseguirán al menos el 93% de soluciones sobre las Necesidades detectadas
1315	Eficacia. Soluciones conseguidas

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Apoyo Técnico a Docencia e Investigación dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:
Edificio CITE I (Ed. nº 10) : Telf.950015606
Edificio CITE III (Ed. nº 11): Telf.950015621
Campo de Prácticas (Ed. nº8)
Edificio Politécnica Superior (Ed. nº 6): Telf.950015018
Edificio CITE II Fase B (Ed. nº 12): Telf.950015865
Edificio CITE II Fase A (Ed. nº 13): Telf.950015866
Edificio C Humanidades (Ed. nº 18): Telf.950015352
Edificio A Humanidades (Ed. nº 19): Telf.950015219
Edificio de Ciencias de la Salud (Ed. nº 23): Telf.950214569

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>
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 normal de atención:

- El horario de atención al usuario será de lunes a viernes desde las 8,00 hasta las 15,00 horas.

Horario de verano (1 de julio a 31 de agosto)

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes:
 - En el campo de Prácticas desde las 7:00 hasta las 12:00 horas.
 - En el resto desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
17 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Apoyo Técnico a Docencia e Investigación

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/lpzvrh3JpwqIwtGboQw2yA==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

lpzvrh3JpwqIwtGboQw2yA==

PÁGINA

1/1



lpzvrh3JpwqIwtGboQw2yA==

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 centro responsable de la enseñanza de lenguas modernas en el ámbito de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, ofrece a sus alumnos a través de cursos una formación que pueda enriquecerlos en el ámbito personal y profesional.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 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.
- Resolución del Rectorado sobre Matrícula en Centros de esta Universidad para el curso académico activo.

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

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión de Cursos de Formación de Lenguas Extranjeras y Español
P-02	Atención al usuario

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02																
S-01	Información pública de los cursos de idiomas	x	x																
S-02	Gestión de acceso y matriculación de cursos de idiomas	x																	
S-03	Asesoramiento y gestión de cursos de idiomas	x	x																

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Nuestros cursos tendrán un máximo de 15 estudiantes por aula
3806	Nº máximo estudiantes por aula
C-02	Ofreceremos, al menos, cursos de 5 idiomas
3814	nº de idiomas ofrecidos

C-03	Ofreceremos todos los meses convocatorias de acreditaciones lingüísticas (excepto agosto y diciembre)
3815	nº meses con convocatoria exámenes

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Centro de Lenguas de la UAL dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Centro de Lenguas
Edificio Central (Ed. nº 22). Despacho 0.64 Planta baja.
Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
Centro de Lenguas.
Teléf.: 950 015998 - E-mail: clenguas@fm.ual.es
- Dirección de internet: <https://clenguas.ual.es/>

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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 19Web: <https://www.surbusalmeria.es>
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.

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
6 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Centro de Lenguas de la UAL

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/1Cuw4652vF1q9gzNdLQV5A==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

1Cuw4652vF1q9gzNdLQV5A==

PÁGINA

1/1



1Cuw4652vF1q9gzNdLQV5A==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Consejo Social

2. Descripción

El Consejo Social es el órgano colegiado de participación de la sociedad en la Universidad.

3. Misión

El área del Consejo Social da el apoyo necesario al Presidente y resto de miembros del Consejo Social en el ejercicio de sus funciones, así como apoyar en la gestión de los programas de relaciones con la sociedad que se impulsen desde este órgano.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

Ley Orgánica de Universidades 6/2001 modificada por la 4/2007.

Decreto legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Andaluza de Universidades.

Orden del 25 de julio del 2006 por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Social de la Universidad de Almería.

Ley Orgánica de Protección de Datos 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

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

- b) Conocer con la debida antelación los asuntos y propuestas incluidos en el orden de las sesiones.
- c) Tener acceso y recibir cuanta información y documentación sea necesaria para el desarrollo de sus actividades como miembros del Consejo Social, tanto de la Universidad como de la Administración competente en materia de universidades. La solicitud para recabar dicha información y documentación se realizará a través de la Presidencia del Consejo. La Secretaría del mismo proveerá los medios necesarios para el ejercicio de este derecho.
- d) Acceder libremente a los originales de las Actas y Certificaciones de Acuerdos del Consejo, y solicitar de su Secretaría las copias que deseen.
- e) Presentar propuestas al Pleno o a las Comisiones para la adopción de los correspondientes acuerdos. La presentación se deberá efectuar con la suficiente antelación y en todo caso antes de que sea remitido a los miembros del Consejo Social el orden de la sesión 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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión de la secretaría del Consejo Social
P-02	Gestión de programas de relaciones con la sociedad

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		P-01	P-02																
S-01	Secretaría del Consejo Social	x																	
S-02	Gestión de programas de relaciones con la sociedad		x																

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Poner a disposición de los Presidentes las actas en un máximo de 5 días desde su aprobación

1601	SC 02 Tiempo máximo de entrega de Actas a los Presidentes
C-02	Realizamos y publicamos en la web la Memoria Anual de Actuaciones del Consejo Social
1613	Realización y difusión de la Memoria Anual de actuaciones del Consejo Social
C-03	Damos difusión de los Premios del Consejo Social por dos o más vías diferentes (Web, redes sociales...)
1610	Difusión premios Consejo Social

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Consejo Social dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
 - Universidad de Almería: Edificio de Gobierno-Paraninfo. Primera Planta.
 - C/ Gerona nº 35.2º, 04002 Almería.
- Teléfonos y mail:

Secretaría del Consejo Social: Telf.: 950 214943 - consejo@ual.es
- Dirección de internet: <http://www.ual.es/consejo>

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

24 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Consejo Social

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/Hq6n2iCj+zg9VaOTLtN4Uw==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

Hq6n2iCj+zg9VaOTLtN4Uw==

PÁGINA

1/1



Hq6n2iCj+zg9VaOTLtN4Uw==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Editorial Universidad de Almería

2. Descripción

La Editorial Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Universitaria.

3. Misión

Difusión de la investigación, la cultura 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 de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

Producción editorial:

Real Decreto Legislativo 1/96 de 12 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.

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.

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.

Reglamento de la Editorial Universidad de Almería de 5 de junio de 2014.

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.

Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo de 2001 relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información.

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 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 publicaciones editadas por la Editorial Universidad de Almería.
- 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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Distribución y comercialización
P-02	Producción editorial

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02																
S-01	Edición de libros en soporte papel y electrónico		x																
S-02	Venta de publicaciones editadas por la Editorial a clientes	x																	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Informamos en los primeros 60 días de cada semestre a autores sobre la comercialización de su obra
1709	EUDAL-10 Valor máximo de días envío informes a autores
C-02	Servicio de pedidos a cualquier punto de España en un promedio no superior a 6 días

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Editorial Universidad de Almería dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Editorial Universidad de Almería (Edificio nº 17 del plano)
Edificio Biblioteca, Ala izquierda, 2ª planta
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y e-mail: 950 015459 y 950 015182, 950 214435, editorial@ual.es
- Dirección de internet: <http://www.ual.es/editorial>

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>
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 a las 14,00 horas.

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
27 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Editorial Universidad de Almería

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/czB2eT0GnLqFTyg4EgFULw==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

czB2eT0GnLqFTyg4EgFULw==

PÁGINA

1/1



czB2eT0GnLqFTyg4EgFULw==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicios Externalizados

2. Descripción

Actividad destinada a conseguir el buen funcionamiento de los Servicios Externalizados incluidos en el área de nuestra competencia.

3. Misión

Gestionar los procesos técnicos y administrativos relacionados con el área de Servicios Externalizados de la Universidad de Almería procurando las condiciones favorables e indispensables para el éxito y desarrollo de las actividades de la comunidad universitaria.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 de 8 de Noviembre.
- Pliego de Condiciones suscrito entre la UAL y las empresas de servicios externalizados.

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. Derecho a que se les facilite unos servicios de calidad para el correcto desarrollo de la actividad universitaria.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Control y Gestión de Servicios Externalizados

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01																	
S-01	Servicio de Seguridad	x																	
S-02	Servicio de Reprografía	x																	
S-03	Servicio de Máquinas Expendedoras	x																	
S-04	Servicio de Limpieza	x																	

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	El número de incidencias semestrales en la prestación de los Servicios Externalizados será un máximo de 3
3501	NUMERO DE INCIDENCIAS EN LA COMPROBACIÓN DEL SERVICIO
C-02	El tiempo máximo de tramitación de solicitudes de los Servicios Externalizados será inferior a 2 días
3506	Tiempo máximo de tramitación de solicitudes

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicios Externalizados dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:

Universidad de Almería.

Edificio Central. (Nº 22)

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- Teléfonos, fax y mail:

950 21 44 53

638 14 00 34

mcescami@ual.es

araulf@ual.es

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
17 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicios Externalizados

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/Q45YnYCcQpnxCxjNrRvDsg==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

Q45YnYCcQpnxCxjNrRvDsg==

PÁGINA

1/1



Q45YnYCcQpnxCxjNrRvDsg==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Gabinete de Comunicación

2. Descripción

El Gabinete de Comunicación es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerectorado de Comunicación y Extensión Universitaria.

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: Interna y Externa.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

No hay normativa específica.

Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, los usuarios tienen derecho, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica de la Universidad de Almería, que se tramiten desde el Gabinete de Comunicación de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información periodística de todos los actos organizados por la Universidad de Almería que han sido coordinados por el Gabinete de Comunicación.
- Recibir una información periodística real, veraz y accesible.
- Obtener una orientación positiva.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión de la comunicación institucional

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01																		
S-01	Asesoramiento en materia de comunicación a toda la comunidad	x																		
S-02	Elaboración del dossier o resumen de prensa diario	x																		
S-03	Información diaria a los medios de comunicación, a través del	x																		
S-04	Atención a las consultas de todos los medios de comunicación	x																		
S-05	Envío por email al equipo de gobierno del dossier de prensa di	x																		
S-06	Envío por email de información institucional de interés para la	x																		

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	RESOLVER EN EL PLAZO MÁXIMO DE 1 DÍA LAS CONSULTAS DE LOS MEDIOS -TEMAS DE ACTUALIDAD

1805	04- CONSULTAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN - TEMAS ACTUALIDAD - 1 DIA
C-02	RESOLVER EN EL PLAZO MAXIMO DE 3 DIAS LAS CONSULTAS DE LOS MEDIOS - TEMAS NO DE ACTUALIDAD
1806	05- CONSULTAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN - TEMAS NO DE ACTUALIDAD - 3 DIAS
C-03	ENVIAR A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN UN MAXIMO DE 2 DIAS
1803	10- CONTROL DE LA INFORMACIÓN INTERNA ENVIADA
C-04	ENVIAR EL DOSSIER DE PRENSA AL EQUIPO DE GOBIERNO EN UN PLAZO MAXIMO DE 1 DIA
1815	11-ENVIO DE DOSSIER DE PRENSA AL EQUIPO DE GOBIERNO

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Gabinete de Comunicación dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería. Gabinete de Comunicación
Edificio nº 22 del plano. Despacho 0.02
Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano,
04120 Almería.
- Teléfonos: 950 21 42 52
- Web: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/gabcomunicacion/index.htm>

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>
2. Acceso por carretera:
 - A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.
 - Salida de Murcia por la A-30.
 - Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
 - B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.
 - Salida de Granada por la A-92.
 - Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
 - C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.
 - Salida de Málaga por la N-340.
 - Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
 - D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

Horarios de atención al público

- Horario de atención al público
- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- Horario reducido, del 1 al 31 de julio.
- De lunes a viernes de 9:30 a 13:30.
- El Gabinete de Comunicación permanecerá cerrado durante el mes de agosto, Navidad y Semana Santa.

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
 2 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
 18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Gabinete de Comunicación

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/FwbTLp8mrBgLBY0uuvQWZw==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

FwbTLp8mrBgLBY0uuvQWZw==

PÁGINA

1/1



FwbTLp8mrBgLBY0uuvQWZw==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

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 de los servicios

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, así como 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 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, en la forma prevista en la normativa de prevención de riesgos laborales.
- 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 Prevención de Riesgos Laborales.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos
P-02	Asesoramiento y apoyo técnico
P-03	Gestión de Emergencias y Situaciones que requieren atención urgente (SRAU)
P-04	Vigilancia de la Salud
P-05	Formación en prevención de riesgos laborales
P-06	Gestión de accidentes

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06												
S-01 Identificación de peligros a los que se encuentran expuestos los	x				x	x												
S-02 Propuesta de las medidas preventivas y/o correctoras para el	x	x		x		x												
S-03 Información a empresarios/trabajadores sobre riesgos detecta	x	x	x	x	x	x												
S-04 Asesoramiento y apoyo técnico en PRL a la comunidad universi		x			x													

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Emitimos los informes de mayor complejidad en un tiempo medio de 25 días
2002	Informes que requieran el concurso de agentes externos
C-02	Emitimos los informes que permitan una actuación rápida en un tiempo medio de 5 días
2003	Informes que permitan una actuación rápida
C-03	Realizamos los asesoramientos en una media de 10 días
2005	Tiempo medio de asesoramiento

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Prevención de Riesgos Laborales dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería. Servicio de Prevención.
Edificio CAE (nº 3 en el plano) 1ª planta. Despacho 1.03
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos:
Servicio de Prevención
Telf y Fax: 950015843
Técnicos Prevención de Riesgos Laborales
Telf: 950014019 / Telf: 950214126
Area de Seguridad
Telf: 950015963
Area de Ergonomía y Psicosociología Aplicada
Telf: 950015211

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

24 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Prevención de Riesgos Laborales

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/INr0VeC7qGmJpBbhGzW0pQ==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

1Nr0VeC7qGmJpBbhGzW0pQ==

PÁGINA

1/1



1Nr0VeC7qGmJpBbhGzW0pQ==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Relaciones Internacionales

2. Descripción

El Servicio de Relaciones Internacionales es una unidad Administrativa de la Universidad de Almería que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Internacionalización.

3. Misión

Canalizar las iniciativas de Internacionalización y de Cooperación, así como organizar la Movilidad Internacional desde y hacia la Universidad de Almería de Estudiantes, Profesores y Gestores, facilitándoles información, asistencia, ayuda económica y la documentación oficial, siguiendo las directrices emanadas de los Órganos de Gobierno y de los Organismos financiadores.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 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

1. A obtener becas y ayudas para realizar una parte de sus estudios en instituciones de enseñanza superior extranjeras, en condiciones de igualdad.
2. A obtener una carta de aceptación en la Universidad de Almería como estudiante de un programa de movilidad.
3. A obtener certificaciones de los resultados académicos de su período de estudios de movilidad en la Universidad de Almería en el modelo ECTS.
4. A obtener el reconocimiento académico de los estudios que hayan superado en universidades extranjeras al amparo de un programa de movilidad.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Movilidad internacional
P-02	Proyectos internacionales y cooperación al desarrollo

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02																
S-01	Recepción de estudiantes internacionales y staff en la UAL	x																	
S-02	Selección y gestión de estudiantes y personal de la UAL en mov	x																	
S-03	Gestión de la ayuda económica de los beneficiarios de la movi	x																	
S-04	Gestión del Transcript of Records de los alumnos internacionales	x																	
S-05	Apoyo y asesoramiento a los proyectos internacionales y de co		x																

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Enviaremos las calificaciones de las notas en un plazo no superior a 10 días

3313	<i>Tiempo de emisión y envío de las Notas a los estudiantes entrantes</i>
C-02	Abonamos el primer pago desde la firma del convenio de subvención al estudiante en menos de 10 días
3315	<i>Tiempo de tramitación 1er pago por fuente</i>
C-05	Respondemos a tus consultas por CAU en menos de 5 días
3320	<i>Tiempo de resolución de CAUs</i>
C-03	Tramitamos el anticipo de caja para el pago al personal de la universidad en menos de 10 días
3317	<i>Tiempo de tramitación de los pagos anticipos de PAS Y PDI</i>
C-04	Comunicamos al estudiante extranjero su nominación en un plazo máximo de 15 días
3300	<i>Tiempo de la aceptación de la nominación</i>

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de Relaciones Internacionales dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Edificio PITA (Ed. 4-bis)
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y correos electrónicos :
00 34 950 015046
reial@ual.es
erasmusual@ual.es
outgoing@ual.es

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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 19Web: <https://www.surbusalmeria.es>
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).

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
26 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de Relaciones Internacionales

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/9HOHPkboog8ZoSb4ecyqbww==>

Firmado Por	Ramón Iglesias Aragón		Fecha	02/06/2020
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	9HOHPkboog8ZoSb4ecyqbww==	PÁGINA	1/1



9HOHPkboog8ZoSb4ecyqbww==

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 de los servicios

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, así como 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 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.

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. Acceder al uso y a la consulta de los recursos de información que gestiona la Biblioteca Universitaria Nicolas Salmerón, como la resto de los servicios prestados por la misma.
2. Recibir información y asesoramiento en la localización y acceso a los recursos de información.
3. Recibir formación adecuada para la optima 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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Obtención de recursos de información
P-02	Tratamiento y mantenimiento de recursos de información
P-03	Préstamo
P-04	Información
P-05	Formación
P-06	Gestión de espacios y equipos
P-07	Gestión de Recursos Humanos
P-08	Planificación de la colección
P-09	Comunicación
P-10	Gestión de la tecnología

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07	P-08	P-09	P-10						
S-01	Préstamo	x	x	x			x	x	x		x						
S-02	Información y Asesoramiento	x	x		x			x	x	x	x						
S-03	Formación de usuarios	x	x			x		x									

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Avisamos por correo electrónico 2 días antes del vencimiento de los préstamos.
2141	<i>PRE-S-41 Avisos próximos vencimientos</i>
C-02	Avisamos por e-mail cuando esté disponible un libro anteriormente reservado.
2142	<i>PRE-S-42 Avisos sobre reservas</i>
C-03	Tramitamos las solicitudes de Préstamo Interbibliotecario en un plazo no superior a 2 días lectivos.
2147	<i>PRE-S-47 Tiempo De Tramitación Préstamo Interbibliotecario</i>
C-04	Garantizamos una media del 90 % de los equipos informáticos operativos.
2195	<i>GTE-S-95 Equipos informáticos operativos</i>
C-05	Ofertamos un calendario de actividades formativas (mínimo 30 al mes en periodos lectivos).
2121	<i>FOR-S-21 Oferta formativa del calendario de Formación</i>
C-06	Ofertamos cursos de formación a demanda para grupos de un mínimo de diez personas.
2122	<i>FOR-S-22 Cursos de formación a demanda</i>
C-07	Abrimos 2 fines de semana en cada periodo de exámenes.
2164	<i>GEE-S-64 Apertura en fines de semana (s/n)</i>
C-08	Respondemos a peticiones de adquisición de recursos de información en no más de 24 horas
2127	<i>OBT-S-03 Tiempo medio de respuesta a peticiones de adquisición por CAU</i>

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de Biblioteca Universitaria dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

Universidad de Almería.
Servicio de Biblioteca Universitaria
Edificio Biblioteca (nº 17 del plano adjunto)
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

Teléfono de información +34 950 015435

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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

Horario en período vacacional: julio y 2ª quincena de agosto, de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas.

Navidad y Semana Santa: de 09:00 a 14:00 horas (la apertura queda supeditada a las decisiones de los órganos de gobierno).

En cada período de exámenes la Biblioteca abrirá, al menos, 2 fines de semana completos, de 8:30 a 21:00 horas.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

6 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de Biblioteca Universitaria

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/mPMdQXxvt9TZAynIKLQ7eA==>

Firmado Por	Ramón Iglesias Aragón		Fecha	02/06/2020
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	mPMdQXxvt9TZAynIKLQ7eA==	PÁGINA	1/1
				
mPMdQXxvt9TZAynIKLQ7eA==				

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Conserjerías

2. Descripción

El servicio de Conserjerías de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende orgánicamente y funcionalmente de Gerencia.

3. Misión

Atender con objetividad y profesionalidad a los usuarios del Servicio de conserjerías, así como el apoyo a la docencia y servicios administrativos.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 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 Aplicación de Riesgos Laborales.

Normativa de aplicación de Reserva de Espacios y Material Didáctico/ Audiovisual

Página Web institucional de la UAL

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. Al disfrute y uso de los espacios en óptimas condiciones de iluminación, climatización, mobiliario, etc.
2. Al disfrute y uso de medios informáticos y audiovisuales, facilitándole en lo posible el aprendizaje y formación personal.
3. Obtener información y aclaraciones del lugar, fecha y actividad que se lleva a cabo en el Campus.
4. Aportar cuantas consideraciones y sugerencias estime oportuna sobre el funcionamiento del Servicio de Conserjerías.
6. A recibir del servicio de Conserjerías de la Universidad un servicio objetivo, eficaz y profesional

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión de espacios
P-02	Gestión de información
P-03	Gestión de correspondencia

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02	P-03															
S-01	Actuaciones destinadas al control y vigilancia del material aud	x																	
S-02	Atención e información presencial y telefónicamente		x																
S-03	Recogida, clasificación, traslado y entrega de correo /documenter			x															

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Las incidencias en espacios imputables a conserjes será como mucho de un 4%
2210	Eficacia. Incidencias imputables en Servicios - Espacios -

C-02	El tiempo medio de traslado de correo interno será de 2 días hábiles con un máximo de 3 días
2212	<i>Eficiencia. Tiempo medio de ejecución de Servicios - Correo -</i>
2208	<i>Eficiencia. Tiempo máximo de ejecución de Servicios - Correo -</i>
C-03	Informaremos al menos en un 85% del total de solicitudes de información
2213	<i>Eficacia. Servicios realizados - Información -</i>

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de Conserjerías dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

Edificio Central (Ed. 22)
 Edificio Humanidades I (Ed. 20)
 Edificio Humanidades II (Ed. 18)
 Edificio de Empresariales (Ed. 21)
 Edificio de Derecho (Ed. 19)
 Edificio Químicas (Ed. 10)
 Edificio C.T.I.C. (Ed. 4)
 Edificio Matemáticas e Informática (Ed. 11)
 Edificio Agrónomos, fase A y B (Ed. 12 y 13)
 Aularios: I, II, III y IV (Ed. 16, 15, 14 y 5)
 Edificio de Atención al Estudiante (CAE) (Ed. 3)
 Edificio Escuela Superior de Ingeniería (Ed. 6)
 Edificio Ciencias de la Salud (Ed. 23)
 Edificio de Gobierno (Ed. 24)
 • Teléfonos y mail:
 Telef. 950 01 55 50 # 950 01 53 41
 E-mail: aabad@ual.es; emilla@ual.es; jahernan@ual.es; imolina@ual.es
 • Dirección de internet: <http://www.ual.es/>

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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 usuario del Servicio de Consejerías, información presencial y telefónica, será de lunes a viernes de 9:00 horas a 21:00 horas, en horario de mañana y tarde.

- Jornada reducida en Navidad, Semana Santa y julio:

de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 20:00 horas.

- Jornada especial de agosto:

de 9:30 a 13:30 horas en horario de mañana.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

19 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de Conserjerías

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/rAjBifsOJOITgJTWymwhQ==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

rAjBifsOJOITgJTWymwhQ==

PÁGINA

1/1



rAjBifsOJOITgJTWymwhQ==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes

2. Descripción

El Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de Gerencia de la Universidad.

3. Misión

Gestionar y asesorar, en la tramitación de expedientes de contratos mayores y menores, así como controlar y mantener el inventario de bienes y derechos de la Universidad de Almería, gestionar los espacios y servicios comunes, todo ello para la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria, observando los principios de legalidad, economía, eficacia y eficiencia.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

Contratos Administrativos y Compras Menores.

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de Facturas en el Sector Público.
- Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones públicas, aprobado por Real Decreto 1.098/2001.
- Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Orden EHA/1307/2005, de 29 de abril, por la que se regula el empleo de medios electrónicos en los procedimientos de contratación.
- Orden EHA/1220/2008, de 30 de abril, por la que se aprueban las instrucciones para operar en la Plataforma de Contratación del Estado.
- Normas Administrativas de Ejecución de Gastos e Ingresos, incluidas en los Presupuestos de la Universidad de Almería.

Gestión de Inventario y Regularización de Patrimonio:

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas y Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 33/2003.
- Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía y Decreto 276/1987, de 11 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley 4/1986.
- Normas Administrativas de Ejecución de Gastos e Ingresos, incluidas en los Presupuestos de la Univ.de Almería.
- Manual de Inventario de bienes muebles de la Universidad de Almería.

Gestión de Espacios y Servicios Comunes:

- Normas Administrativas de Ejecución de Gastos e Ingresos, incluidas en los Presupuestos de la Universidad de Almería.

Gestión de Correo: Ley 43/2010, de 30 de dic. del Servicio Postal Universal y de Liberación de los Servicios Postales.

- Protocolos 1.2 y 1.5 de la Dirección General de Campus, Infraestructuras y Sostenibilidad

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

En general, y sin perjuicio de los derechos que les reconozca la legislación vigente, los interesados en los procedimientos que se sigan en el Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes tienen los siguientes derechos:

1. A recibir información de los procedimientos que les afecten de manera presencial, telefónica y telemática. Este derecho conlleva el de conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y el de obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
2. A ser atendidos de manera directa y personalmente, pudiendo identificar a las Autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Contratos administrativos y compras menores
P-02	Gestión de espacios y servicios comunes
P-03	Gestión de inventario y regularización del patrimonio

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		P-01	P-02	P-03															
S-01	Tramitación de expedientes de contratación	x																	
S-02	Gestión de la plataforma de compras menores	x																	
S-03	Reserva de espacios y servicios comunes		x																
S-04	Inventario de bienes muebles e inmuebles			x															

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Remitir el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en un plazo medio de 10 días desde la firma del Documento de
2310	PO-04 (1) TIEMPO DE REMISIÓN DEL PLIEGO AL GABINETE JURIDICO.

C-02	Revisar las peticiones de compra menor en un plazo máximo de 3 días hábiles
2320	PO-03(4) TIEMPO DE REVISION DE COMPRAS MENORES
C-03	Tramitar las peticiones de reservas de espacios en un plazo medio de 5 días hábiles
2302	PO-02 (4)- TIEMPO TRAMITACION RESERVAS DE ESPACIOS
C-04	Tramitar las fichas de inventario de alta en un plazo medio no superior a 15 días hábiles
2300	PO-01 (1)- TIEMPO MEDIO DE TRAMITACION DE FICHAS DE INVENTARIO

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes
Edif. Central (planta 2ª) nº 22 en el plano.- Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:
Sección Contratación
Telf.: 950 015 320. Fax: 950 015 292.
E-mail: seccion.contratacion@ual.es
Sección de Patrimonio e Inventario
Telf.: 950 015 380. Fax: 950 015 292.
E-mail: patrimon@ual.es
Sección de Gestión de Espacios y Servicios Comunes
Telf.: 950 015 494. Fax: 950 015 292.
E-mail: espacios@ual.es
Correos
Telf.: 950 015 754. Fax: 950 015 292.
- Dirección de internet:
<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/contratacion/index.htm>

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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 hasta las 14 horas.

- El horario de atención al público:
de lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- En horario reducido del 1 al 31 de julio:
de lunes a viernes de 9:30 a 13:30
- Periodos vacacionales de: Navidades, Semana Santa y mes de agosto cerrado.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

25 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/WpcnAWGmRrofg/SYeylB5A==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

WpcnAWGmRrofg/SYeylB5A==

PÁGINA

1/1



WpcnAWGmRrofg/SYeylB5A==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Deportes

2. Descripción

La Unidad de Deportes es un área administrativa que depende funcionalmente del Vic. Deportes, Sostenibilidad y Universidad Saludable, 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

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 de los servicios

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, así como 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 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 10/1990 de 15 de Octubre, del Deporte.
- 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.
- Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnicos-sanitarios de las piscinas.

Específica, de ámbito autonómico:

- Ley 5/2016 de 19 de Julio, del Deporte en Andalucía. (BOJA num 140 de 22 de julio).
- Decreto 55/2004 de 17 de febrero de 2004, del voluntariado deportivo en Andalucía.
- Decreto 216/2003 de 22 de julio de 2003, del buceo deportivo-recreativo.
- 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 7/2000 de 24 de enero, de Entidades Deportivas Andaluzas.
- Decreto 23/1999, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Sanitario de Piscinas de Uso Colectivo, y sus Instrucciones de desarrollo.
- Decreto 236/1999 de 13 de diciembre de 1999, sobre el Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo.
- 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.

Específica, de ámbito interno:

- Reglamento de utilización de las Instalaciones Deportivas de la Universidad de Almería (aprobado CG 19/12/2011)
- Reglamento de promoción y apoyo al Deportista Universitario de la Universidad de Almería (aprobado CG 19/20/2016)

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. Disfrutar de una oferta de actividades físico-deportivas adecuada a la demanda, y facilitar su práctica, como complemento al desarrollo integral de la persona en el marco educativo universitario.
2. El uso y disfrute de las instalaciones deportivas universitarias, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan. Los miembros de la comunidad universitaria tendrán condiciones preferenciales para la utilización de las instalaciones deportivas.
3. Recibir información sobre la oferta de actividades físico-deportivas y de instalaciones de la UAL, así como de los medios de acceso a la misma.
4. Los miembros de la comunidad universitaria tienen derecho a adquirir la Tarjeta Deportiva como medio de acceso en condiciones preferenciales a la práctica deportiva.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Competiciones Internas
P-02	Actividades
P-03	Competiciones Externas
P-04	Comunicación
P-05	Gestión de instalaciones deportivas

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05												
S-01	Gestión de trámites administrativos y de atención a los usuarios	x	x	x		x												
S-02	Gestión y supervisión de las instalaciones deportivas					x												
S-03	Organización y gestión de la oferta anual de Actividades Físicas	x	x	x	x													
S-04	Gestión de la representación de la UAL en los Campeonatos de España			x														
S-05	Difusión y promoción de la oferta deportiva de la UAL				x													

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Publicar la programación anual de actividades deportivas antes de 15 de septiembre
2430	31. Publicación del Prog. AFD
C-02	Alcanzar una valoración de la satisfacción de las actividades de al menos 7 sobre 10
2423	24. Valoración de las actividades en Competiciones Internas
2424	25. Valoración de las actividades en Naturaleza, Salud y Aprendizaje Deportivo
2425	26. Valoración de las actividades en competiciones externas
2435	36. Valoración de las actividades de formación deportiva
C-03	Publicar en redes sociales al menos el 90% de las actividades con plazo de inscripción
2410	39. Comunicación a través de RRSS (Twitter y Facebook)
C-04	Responder las solicitudes de reserva de instalaciones en un plazo inferior a 4 días
2426	27. Tratamiento de solicitudes de reservas ID
C-05	Habilitar al menos 2 horas diarias de tarde en cada espacio deportivos, disponible para reservas libres de universitarios
2408	37. Grado de ocupación de reservas libres (a tu ritmo)
C-06	Ofertar al menos 3 programas de actividades que permitan la convalidación de créditos académicos
2433	34. Programas que permiten la convalidación por créditos
C-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 y/o RSU

El área Servicio de Deportes dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:

Universidad de Almería.

Unidad de Deportes

Edificio Centro Deportivo UAL (Edificio 1 del plano)

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- Teléfonos de contacto:

Atención al público: 950214214 / 950214215

Área Técnica: 950214214 / 950214215 / 950214211 / 950214210

Area Administrativa: 950214212

Conserjería Pabellón de Deportes UAL: 950015542

Conserjería Centro Deportivo UAL: 950214214

Conserjería Campo de Fútbol UAL: 950214217

- Correos electrónicos de contacto:

Servicio de Deportes en general: deportes@ual.es

Área Naturaleza: naturaleza.deportes@ual.es

Area Comp. Internas: competicion.deportes@ual.es

Area Comp. Externas: selecciones.deportes@ual.es

Area Formación Deportiva: formacion.deportes@ual.es

Area Instalaciones: instalaciones.deportes@ual.es

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

- Redes Sociales:

Facebook: /ualdeportes

Twitter: @ualdeportes

Youtube: canal ualdeportes

Instagram: ualdeportes

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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

UNIDAD 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

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

4 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de Deportes

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/pXcCgN9p+LsHsiR/nt/Ztw==>

Firmado Por	Ramón Iglesias Aragón		Fecha	02/06/2020
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	pXcCgN9p+LsHsiR/nt/Ztw==	PÁGINA	1/1
				
pXcCgN9p+LsHsiR/nt/Ztw==				

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Gestión de la Investigación

2. Descripción

El Servicio de Gestión de Investigación es una unidad administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación. En este Servicio se incluye a la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación y los Servicios Centrales de Investigación.

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 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 que gestionan la investigación.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 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 2017-2020.
- 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. 83 LOU, Patentes y Spin Off.
- Normativa de los contratos de investigación, aprobada por Comisión Gestora el 23 de diciembre de 1993
- 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 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 9 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:

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 (incluida OTRI).
Tener acceso a través de la web de la información, procedimientos y requisitos de las distintas convocatorias que gestionamos de forma clara y sencilla.
Obtener copia de los documentos que presenten en cualesquiera de los procedimientos gestionados en este Servicio.
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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión de Contratos artículo 83 LOU
P-02	Gestión de convocatorias y subvenciones de investigación-transferencia
P-03	Gestión de convocatorias de RRHH
P-04	Gestión de convocatorias movilidad personal investigador
P-05	Gestión de Spin Off
P-06	Gestión de patentes
P-07	Proyectos europeos
P-08	Gestión de los Servicios Centrales de Investigación

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07	P-08								
S-01	Gestión de becas y contratos laborales con cargo a contratos, g			x													
S-02	Gestión de convocatorias de personal investigador en formació			x													
S-03	Adecuación de la demanda tecnológica existente a la oferta y e		x			x	x		x								
S-04	Seguimiento y justificación de los proyectos de investigación (n		x					x									



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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

- Horarios reducidos: en verano (01 de julio a 31 de julio), Semana Santa y Navidad:

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,30 hasta las 13,30 horas.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

6 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de Gestión de la Investigación

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/fpEGMesJw2AtA9uzucI5QQ==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

fpEGMesJw2AtA9uzucI5QQ==

PÁGINA

1/1



fpEGMesJw2AtA9uzucI5QQ==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Infraestructuras y Equipamiento

2. Descripción

El Servicio de Infraestructura y Equipamiento de la Universidad de Almería, es un Servicio Administrativo que depende funcionalmente de la Dirección General de Infraestructuras y del Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Universidad Saludable.

3. Misión

Nos encargamos de la Coordinación, seguimiento e impulso de las infraestructuras, el equipamiento, la gestión de la sostenibilidad y la Universidad saludable de la UAL.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

- Ley de contratos del sector público LEY 9/2017, de 8 de Noviembre, de Contratos del Sector Público.
- PPI 2006/2010 y normas de desarrollo.
- Presupuestos de la UAL.
- Resoluciones del B.O.E. referentes a infraestructuras y/o equipamiento de la UAL.
- Resoluciones del B.O.J.A. referentes a infraestructuras y/o equipamiento de la UAL.
- Expedientes de contratación/licitación de las infraestructuras.
- Contratos de obra y prestación de servicios / suministros.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (BOE núm. 289, de 3 de diciembre de 2003)
- Ley 1/1999, de 3 de marzo, de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía (BOJA núm. 45, de 17 de abril de 1.999)
- Resoluciones del Rectorado que afecten a las Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad de la UAL.
- Resoluciones del Vicerrectorado de Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad
- Procedimiento de Normalización de Procedimientos y Diseño y Desarrollo de Instrucciones Técnicas (PG-00).
- Normativa de aplicación de Prevención de Riesgos Laborales.

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 de la Universidad una adecuada infraestructura y equipamiento para poder llevar a cabo sus actividades en el Campus Universitario.
Beneficiarse en cuanto a que las infraestructuras y el equipamiento estén en constante desarrollo.
Obtener información de las cuestiones que afecten a la comunidad universitaria en materia de coordinación de equipamiento, sostenibilidad y universidad saludable.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión administrativa de la Universidad saludable en la UAL
P-02	Gestión de traslados y adecuación de espacios para eventos
P-03	Equipamiento de nuevos edificios y espacios remodelados
P-04	Gestión de la Sostenibilidad Ambiental en la Universidad de Almería

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02	P-03	P-04														
S-01	Gestión administrativa de Universidad saludable en la Universidad de Almería	x																	
S-02	Coordinación, seguimiento e impulso en materia de Infraestructuras y Equipamiento			x															
S-03	Gestión del gasto en materia de equipamiento de la UAL.			x															
S-04	Gestión de traslados de mobiliario y material.		x																
S-05	Reparación y/o montaje de mobiliario.		x																
S-06	Gestión de adecuación de espacios para eventos.		x																
S-07	Gestión de la compra o adquisición de productos o bienes muebles			x															
S-08	Gestión de la Sostenibilidad Ambiental en la Universidad de Almería				x														

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Atender peticiones de traslado y adecuación de espacios para eventos en un promedio inferior a 4 días.
2808	TIEMPO MEDIO DE REALIZACIÓN TRASLADO Y/O DE ADECUACIÓN DE ESPACIOS PARA EVENTOS
C-02	Las incidencias en la tramitación de los pedidos de la Sección de Equipamiento será inferior al 10%
2816	CONTROL DE INCIDENCIAS EN LOS PEDIDOS
C-03	Elaborar el borrador del Plan de Universidad Saludable de la UAL
2817	Elaboración borrador del Plan de Universidad Saludable de la UAL
C-04	Enviar el borrador de Plan de Acción de Sostenibilidad de la UAL al CSA_UAL antes del 30 de abril
2814	ENVIO DEL BORRADOR DEL PLAN DE ACCIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de Infraestructuras y Equipamiento dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Servicio de Infraestructura y Equipamiento
Edificio nº 22 del plano.
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
Telf.: 950 015128
E-mail: pmellado@ual.es
jsalda@ual.es
jblanes@ual.es
equipamiento@ual.es

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

19 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de Infraestructuras y Equipamiento

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/o4WHHwDzSY5E52t4eUFSsQ==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

o4WHHwDzSY5E52t4eUFSsQ==

PÁGINA

1/1



o4WHHwDzSY5E52t4eUFSsQ==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Información Estratégica

2. Descripción

El Servicio de Información Estratégica es una unidad administrativa del área de Gerencia que contiene las siguientes subáreas: Unidad de Datos y Gestión de Indicadores Estratégicos

3. Misión

El Servicio de Información Estratégica tiene como misión la gestión de indicadores estratégicos y del dato único institucional.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

- Ley 11/07 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 772/99 de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado
- Real Decreto 3/2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Norma UNE-EN ISO 9001:2015
- Norma UNE-EN ISO 9000:2015
- Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL
- Contratos Programa con Centros y Departamentos

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 asesoramiento y orientación en lo relacionado con el Contrato Programa.
- Recibir asesoramiento y orientación en lo relacionado con las solicitudes realizadas al Servicio.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Tramitación de Solicitudes de Información
P-02	Gestión de Indicadores estratégicos

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		P-01	P-02																
S-01	Elaboración de información Institucional	x																	
S-02	Apoyo, asesoramiento e información estratégica		x																

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Responderemos al menos al 80 % de las solicitudes internas de información en plazo.
3707	Porcentaje de solicitudes de información tramitadas
C-02	No tendremos más de 8 errores reclamados en CP Centros/Dptos que sean imputables a la gestión.
3712	Nivel de reclamaciones imputables en administración del CP

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de Información Estratégica dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Servicio de Información Estratégica
Edificio Central (Ed. nº 22). Despacho 0.86.0 Planta baja.
Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
Sección de Contratos Programa
Teléf.: 950 214454 - E-mail: cpplan@ual.es
Unidad de Datos
Teléf.: 950 214254 - E-mail: ucdatos@ual.es
Dirección
Teléf.: 950 214240 - E-mail: informacion.estrategica@ual.es

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>
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
- Navidades, Semana Santa y mes de agosto cerrado.

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
26 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de Información Estratégica

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/NI7dMiL6qay9vCKocO3K3w==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

NI7dMiL6qay9vCKocO3K3w==

PÁGINA

1/1



NI7dMiL6qay9vCKocO3K3w==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Obras y Mantenimiento

2. Descripción

Dependemos orgánicamente de la Gerencia y funcionalmente de la Dirección General de Infraestructuras.

3. Misión

Tenemos como misión la de dotar a los alumnos, PDI y PAS, 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.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

De área:

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.
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 respuesta rápida y eficaz de sus demandas en el orden a nuestras competencias, en especial en el ámbito del mantenimiento correctivo.
2. Adoptar las medidas oportunas de mantenimiento preventivo e inductivo para producir las menores molestias a nuestros usuarios por las averías en las instalaciones y desperfectos en nuestros espacios.
3. Colaborar con las autoridades académicas y redactores de proyectos, para que éstos se adecuan cada vez más a las necesidades de nuestros usuarios.
4. Fiscalizar el gasto, tanto de obras mayores, menores como de mantenimiento, para que suponga el máximo aprovechamiento y el menor costo, que redunde en la disponibilidad de un mayor crédito y por lo tanto un mayor número de acciones y beneficiarios.
5. A conseguir de nuestra Unidad los datos gráficos, superficies y usos, de los que seamos responsables
6. A recoger y aplicar las sugerencias que nos aporten nuestros usuarios de forma que mejoremos nuestro servicio.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Mantenimiento, reforma y adecuación de espacios e instalaciones

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01																		
S-01	Gestión de las acciones y operaciones necesarias en el manten.	x																		
S-02	Gestión de acciones, contrataciones y control de las obras de r	x																		
S-03	Gestionar las necesidades y requerimientos de la contratación	x																		
S-04	Gestionar las bases de datos gráficos de la UAL.	x																		
S-05	Gestionar la adquisición de materiales y bienes propios del ma	x																		

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Resolver las incidencias comunicadas al servicio en un tiempo medio no superior a 48 horas
3000	Tiempo medio de resolución de una anomalía
C-02	Realizar la asignación de anomalías al técnico cualificado en un tiempo medio no superior a 90 minutos
3001	Tiempo medio de asignación de un parte de anomalía
C-03	Tener menos de 1600 incidencias correctivas al semestre solicitadas a través de CAU
3002	Número de partes de anomalías comunicados
C-04	Supervisión, control y análisis de datos relativos al consumo de electricidad y agua en la Universidad
3016	Informe Anual de Consumos de Agua y Luz

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de Obras y Mantenimiento dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Servicio de Obras y Mantenimiento.
Edificio Central (nº 22 del plano). Planta Baja. Desp. 0.130
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:
Teléfono y Fax.: 950 01 50 53 / 950 01 53 79
E-mail: utecnica@ual.es
- Dirección de internet: <http://www.ual.es>.

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>
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 usuario del servicio de OBRAS Y MANTENIMIENTO con información presencial y telefónica será de lunes a viernes entre las 8,00 y las 15,00 horas en horario de mañana.
- Disponibilidad horaria

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
25 de febrero de 2020

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de Obras y Mantenimiento

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/Umtlw6EjHeuZxmvJYudwA==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

Umtlw6EjHeuZxmvJYudwA==

PÁGINA

1/1



Umtlw6EjHeuZxmvJYudwA==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

2. Descripción

El Servicio de Planificación, 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 y Administración de las Q/S.

3. Misión

El SPEC tiene como misión administrar, gestionar y mejorar sistemas de calidad en los ámbitos de administración y servicios y académico.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 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 Complemento de Productividad.
- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Obtener acceso y asesoramiento en el uso de las aplicaciones informáticas disponibles para el SGC.
- A ser asesorados y apoyados para el seguimiento y acreditación de TOF
- Obtener informe detallados para en los procesos de encuestación y evaluación de la labor docente
- Recibir la asignación de la QS lo antes posible

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión y Administración del Sistema de Gestión de Calidad en el ámbito de Administración y Servicios
P-02	Evaluación de la Actividad Docente (DOCENTIA)
P-03	Seguimiento y renovación de la Acreditación de los Títulos Oficiales
P-04	Gestión y Administración de los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) de Centros y Títulos
P-05	Administración de las Quejas y Sugerencias
P-06	Gestión del Conocimiento

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06												
S-01	Apoyo, asesoramiento y control de la Calidad de los Servicios	x					x												
S-02	Control del Complemento de Productividad	x					x												
S-03	Emisión de informes y certificados de resultados de los Sistemas			x	x		x												
S-04	Asesoramiento y revisión en los procesos de Seguimiento y Renovación			x			x												
S-05	Apoyo, asesoramiento y control del programa DOCENTIA		x				x												
S-06	Control y asignación de Quejas y Sugerencias					x	x												

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Resolvemos las consultas por CAU sobre SGC en una media inferior de 3 días
3202	<i>Tiempo medio de resolución de CAUs de Administración SGC (PAS)</i>
C-02	Presentaremos los informes al Comité Calidad de los Servicios con 3 días de antelación
3204	<i>Disposición de documentación Comité de Calidad</i>
C-03	Enviamos el Informe Anual de Satisfacción de Usuarios a las áreas antes del 20 de enero
3209	<i>Disposición de informe de resultados satisfacción</i>
C-04	Enviamos los Autoinformes revisados de Seguimiento/Renovación antes de 3 días
3229	<i>Tiempo de envío de Autoinformes revisados de Acreditación/ Seguimiento</i>
C-05	Enviamos los Informes Individuales de Satisfacción con la labor docente antes de 20 días
3228	<i>Tiempo de entrega de Informes Individuales PDI de Título Oficiales</i>
C-06	Asignaremos las Quejas /Sugerencias a las áreas en un máximo de 3 días hábiles
3246	<i>Tiempo máximo de asignación de Quejas/Sugerencias</i>

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.
Edificio Central (Ed. nº 22). Despacho 0.85 Planta baja.
Carretera Sacramento, s/n
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería
- Teléfonos y mail:
Jefatura del Servicio
Teléf.: 950 214003
Sección de Calidad de los Servicios.
Teléf.: 950 214004 - E-mail: calidad.pas@ual.es
Calidad Académica
Teléf.: 950 015296 - E-mail: calidad.academica@ual.es
- Dirección de internet:
<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/sorad/index.htm>

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

18 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/ZQ8RMdyoAXAJ04z7I4ulig==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

ZQ8RMdyoAXAJ04z7I4ulig==

PÁGINA

1/1



ZQ8RMdyoAXAJ04z7I4ulig==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

2. Descripción

Este servicio se encarga de la organización general de los sistemas automatizados de información para el apoyo a las tareas de docencia, investigación y gestión llevadas a cabo por la Universidad de Almería.

3. Misión

El Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Universidad de Almería (STIC) tiene como misión la innovación y organización eficiente de los sistemas de información y comunicaciones para el apoyo de las tareas de docencia, investigación y gestión de la Universidad.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (B.O.E. num. 17, de 19 de enero 2008).

REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (B.O.E. num. 150, de 23 de junio de 2007).

LEY 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (B.O.E. 312, de 29 de diciembre de 2007).

LEY 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (B.O.E. num. 166, de 12 de julio de 2002).

Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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.

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 en cuestiones relacionadas con los servicios que ofrece el STIC.

Disponer de aulas de informática y recursos multimedia para la docencia.

Acceder a los recursos informáticos y de comunicaciones que la Universidad de Almería pone a disposición de los distintos colectivos de la comunidad universitaria.

Tener acceso a un ordenador con conexión a la red de la UAL e Internet.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión de Incidentes
P-02	Gestión de problemas
P-03	Gestión de cambios y entregas

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02	P-03															
S-01	Proporcionamos a la comunidad universitaria puntos de inform	x																	
S-02	Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones i	x	x	x															
S-03	Proporcionamos apoyo técnico TIC e infraestructura tecnol	x	x	x															
S-04	Proporcionamos apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo	x	x	x															
S-05	Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y l	x	x	x															
S-06	Gestionamos las incidencias software y hardware del parque n	x	x	x															

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Atendemos el 95% de las solicitudes de servicio gestionadas por el CAU en un tiempo inferior a 30 minutos
2923	1010 - STICO - Escalado de tickets en el proceso de asignación CAU

C-02	Resolvemos los incidentes en un tiempo medio inferior a 10 horas laborables.
2926	<i>I081 – STIC0 - Tiempo de resolución de incidencias</i>
C-03	Alcanzamos una eficacia superior al 85% de solicitudes de reserva aulas de informática.
2921	<i>I-AAD PO-03(5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informática</i>
C-04	Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en menos de 5 días.
2920	<i>I-AAD PO-03(4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática</i>
C-05	Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL a lo largo de la jornada lectiva
2939	<i>I920 -Disponibilidad de equipos de libre acceso para alumnos</i>
C-06	Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 7 días laborables.
2936	<i>I081 – STIC1 - Tiempo de resolución de problemas</i>
C-07	Comenzamos la resolución de tu problema en un tiempo inferior a 6 h. laborables.
2957	<i>I043 - STIC2 - Tiempo medio de actuación en tickets de problemas.</i>
C-08	Respondemos al 70% de las solicitudes de puesta en marcha o modificación de sistemas TIC de nuestros usuarios en un tiempo inferior a 10 días laborables.
2951	<i>I939 - Porcentaje de cambios de usuario cuya respuesta supera los 6 días laborables</i>

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Científico Técnico de Informática y Comunicaciones (CITIC) (Edif. 4 del Plano).
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:
Administración
Telf. 950 214321 Fax 950 214322 stic@ual.es
Centro de Atención al Usuario
Telf. 950 015999
<http://cau.ual.es>
- Dirección de internet:
<http://www.ual.es/stic>

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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

- Las 24 horas del día, todos los días del año al Centro de Atención a Usuarios a través de la web <http://cau.ual.es>.
- Para el PDI o PAS, el horario de atención presencial es de lunes a viernes de 8:30 a 20:00 en el despacho 0.02 del Edf. CITIC o llamando al 950 01 59 99.
- Para los alumnos, el horario de atención presencial es de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas y 16:00 a 20:00 horas en horario habitual y en periodos de horario reducido de 9:00 a 13:00 h. y de 16:00 a 19:00 horas en la Sala de Libre Acceso de la Biblioteca y en el despacho 1.11 del Edf. CITE III.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

2 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/mBRJaopEsbRgv88Hw9PN6A==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

mBRJaopEsbRgv88Hw9PN6A==

PÁGINA

1/1



mBRJaopEsbRgv88Hw9PN6A==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio Universitario de Empleo

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

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 de los servicios

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, así como 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 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 5-7-12

Orden de 18 de agosto de 2005, reguladora de las subvenciones a las Universidades de Andalucía para la ejecución de Programas de formación orientadas 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.

Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establecen los programas para la inserción laboral de la J.A.

Orden de 26 de septiembre de 2014 por la que se modifica la de 20 de marzo de 2013, por la que se aprueban las bases reguladoras en régimen de concurrencia competitiva de las subvenciones concedidas en el marco de los Programas de Orientación Profesional, Acompañamiento a la Inserción, Experiencias Profesionales para el Empleo y Acciones Experimentales regulados por el Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la Junta de Andalucía, y se efectúa su convocatoria para el año 2013. Orden de 26 de septiembre de 2014 por la que se desarrollan los programas de orientación profesional, itinerarios de inserción y acompañamiento

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 la colaboración y apoyo necesarios para el desarrollo normal de la tarea encomendada, así como para el ejercicio de su actividad académica en el caso de no finalización de los estudios.
- b. Percibir la ayuda económica que corresponda a la práctica en la forma establecida en cada convocatoria.
- c. Estar asegurados, para lo cual la Universidad velará por su cumplimiento.
- d. Disfrutar de los servicios del portal de empleo (Ícaro).
- e. Recibir orientación y asesoramiento profesional en materia laboral.
- f. Asesoramiento y formación en materia de autoempleo.
- g. Acceder, modificar y rectificar sus datos (Art.5 de la Ley 15/99 de Protección de Datos de carácter personal).

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión de prácticas extracurriculares en empresa
P-02	Agencia de Colocación
P-03	Gestión de prácticas extracurriculares en la Universidad
P-04	Emprendimiento
P-05	Orientación profesional
P-06	Gestión de prácticas curriculares en empresas
P-07	Gestión de la Comunicación

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07										
S-01	Estancias en empresa e instituciones	x						x										
S-02	Intermediación en el mercado laboral		x															
S-03	Formación práctica en la Universidad			x			x											
S-04	Difusión de la cultura emprendedora				x													
S-05	Mejora de las posibilidades de empleo					x												

S-06 Mejora de las relaciones con el tejido productivo

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Atendemos a 500 personas demandantes de empleo al año
3419	ISUE-PO-05(4) Número de usuarios/as atendidos/as
C-02	Organizamos 20 actividades de fomento de la cultura emprendedora al año
3430	ISUE-PO-04(9) Número de actividades de fomento de la cultura emprendedora
C-03	Facilitamos la realización de prácticas en empresas y entidades, a un 10 % de los estudiantes
3400	ISUE-PO-01(1) Número de Prácticas Extracurriculares
C-04	Facilitamos que el 35% de los alumnos que hacen prácticas extracurriculares se inserten en el tejido productivo
3401	ISUE-PO-01(2) Inserción Profesional
C-05	Que el 30% de las ofertas que lleguen a la Agencia de Colocación se conviertan en contratos de trabajo
3405	ISUE-PO-02(2) Inserción Profesional
C-06	Nos comprometemos a enviar un mailing informativo a 500 empresas
3403	ISUE-PO-08(1) Número de empresas a las que se le envían mailing informativos

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio Universitario de Empleo dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones del Área en el plano de localización

- Dirección:
Universidad de Almería.
Servicio Universitario de Empleo
Edificio Centro de Atención al Estudiante, 2ª planta, desp. 2.32 (Ed. nº3)
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
Prácticas en empresa
950/015344 / 950/015974 / 950/015510
Agencia de Colocación
950/015006
Autoempleo y Creación de Empresas
950/015994
Orientación Profesional
950/015871 / 950/015604
Becas de Formación
950/015543

2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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.

Horario de verano (1 de julio a 30 de agosto): de 9,00 a 14,00 horas.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

2 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Servicio Universitario de Empleo

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/PzG0pfKWwL6Xh/cAOFgeHg==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

PzG0pfKWwL6Xh/cAOFgeHg==

PÁGINA

1/1



PzG0pfKWwL6Xh/cAOFgeHg==

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Unidad de Extensión Cultural

2. Descripción

La Unidad de Extensión Cultural es una unidad administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Deportes.

3. Misión

La Unidad de Extensión Cultural tiene como misión ofrecer una formación cultural integral y complementaria a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad, dentro de un proceso de educación permanente donde se le da especial cabida a los mayores de 55 años, disponiendo los medios necesarios para potenciar la reflexión intelectual, la creación artística y la difusión de la cultura.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

LOU (Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de diciembre, BOE núm. 24 de diciembre de 2001)

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

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.

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

La Unidad de Extensión Cultural promoverá y tutelaré el acceso a la cultura, a la que todos las personas tienen derecho conforme al artículo 44.1 de la Constitución Española. La sociedad tiene derecho a participar, de forma individual o colectiva, en la vida cultural de la Universidad. Nuestros clientes tienen derecho a ser informados de forma efectiva para facilitar su participación en las actividades promovidas por la Unidad de Extensión Cultural. Nuestros clientes tienen derecho a recibir dicha información por diferentes medios: personal, telefónicamente, a través de la web habilitada para tal fin, etc. Nuestros clientes tienen derecho a recibir un certificado de los cursos realizados.

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 que les son 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 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**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
P-01	Gestión de actividades culturales
P-02	Cursos de Verano
P-03	Universidad de Mayores

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	P-01	P-02	P-03															
S-01	Cine Club universitario.	x																	
S-02	Aula de teatro.	x																	
S-03	Conferencias.	x	x	x															
S-04	Conciertos musicales (jazz, rock, pop, flamenco...).	x	x	x															
S-05	Difusión efectiva de la información en materias de su competencia.	x	x	x															
S-06	Secretaría Técnica de los Cursos de verano		x																
S-07	Actividades culturales derivadas de los cursos de verano		x																
S-08	Gestión administrativa del Aula de Mayores			x															
S-09	Actividades culturales y académicas relacionadas con los asignados			x															



3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



4. 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: <https://www.surbusalmeria.es>

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.

Cerrado durante el mes de agosto, Navidad y Semana Santa.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

6 de marzo de 2020

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

18 de mayo de 2020

Denominación del Área revisada

Unidad de Extensión Cultural

Contenido del Informe Técnico

Estructura y contenido de la Carta de Servicios

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.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el
Área, y al efecto de su aprobación

el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

INFORMA

que la revisión ha sido

Favorable

lunes, 18 de mayo de 2020

El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/NekrKc+N8zrtouNJsK/eug==>

Firmado Por

Ramón Iglesias Aragón

Fecha

02/06/2020

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

NekrKc+N8zrtouNJsK/eug==

PÁGINA

1/1



NekrKc+N8zrtouNJsK/eug==