



# Carta de Servicios

## Servicio de Información Estratégica



### 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 Contratos Programa

##### 3. Misión

El Servicio de Información Estratégica tiene como misión el control de los Contratos Programa y la gestión 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 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

##### 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 9001:2008
- Norma UNE-EN ISO 9000:2005
- Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL
- Contratos Programa con Centros y Departamentos
- Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal



# Carta de Servicios

## Servicio de Información Estratégica



### **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 a la Unidad de Datos.

### **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.





### 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

- 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 y RS  
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. Localización en el Campus



### 3. Formas de acceso a la Universidad

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:
  - Líneas 4, 11, 12, 15 y 18
 Web: <http://www.surbus.com>
2. Acceso por carretera:
  - A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.  
Salida de Murcia por la A-30.  
Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
  - B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.  
Salida de Granada por la A-92.  
Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
  - C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.  
Salida de Málaga por la N-340.  
Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
  - D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.



### Horarios de atención al público

- El horario de atención al público:  
de lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- El horario reducido del 23 de junio al 9 de septiembre  
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  
16 de febrero de 2017

Informe FAVORABLE  
Jefe del SPEC  
27 de abril de 2017