

### 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 que depende funcionalmente de la Gerencia de la Universidad de Almería.

##### 3. Misión

El SPEC tiene como misión mejorar los servicios administrativos de la UAL mediante la gestión de incentivos para la mejora, la administración de sistemas de gestión de calidad y planes de mejora, la adecuación de los procesos a las nuevas tecnologías, la gestión y control de objetivos académicos, investigación e innovación y la captación del dato único institucional.

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

Los usuarios del área Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad 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 que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- 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

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.

Telematización de Procedimientos

- Ley 11/07 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Resolución sobre implantación de Oficina de Acreditación de Identidad.
- 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.

Administración del SGC

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Norma UNE-EN ISO 9000:2005
- Manual de Calidad

Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL

Gestión de Contratos Programa de Centros y Departamentos

- Modelo de Financiación de las UU.PP. Andaluzas (BOJA 146 del 25/07/2007)

#### Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

### 1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

### 2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto cumplimiento del Complemento de Productividad.
- Recibir apoyo técnico para el uso de las aplicaciones de administración electrónica.
- Obtener formación e información para el uso de las aplicaciones de administración electrónica.
- 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.

## Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, 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 papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.

### 3. Tramitación. Plazos y efectos

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) 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 de la Universidad de Almería.

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

### Relación de Procesos

- Pro-1 Administración de Calidad de los Servicios
- Pro-2 Gestión del complemento de productividad
- Pro-3 Elaboración y Seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos
- Pro-4 Realización de Estudios de Percepción Académica
- Pro-5 Evaluación de la Labor Docente
- Pro-6 Telematización de procedimientos

# CARTA DE SERVICIOS 2013

## Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Pro-7 Gestión del Contrato Programa de Centros y Departamentos

Pro-8 Tramitación de Solicitudes de Información

### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Administración de Calidad de los Servicios (Pro-1)	
Ser- 5	Administración del Sistema de Gestión de Calidad.
Ser- 6	Apoyo y asesoramiento para el mantenimiento del SGC en las distintas áreas y Servicios.
Elaboración y Seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos (Pro-3)	
Ser- 7	Diseñar los sistemas de garantía de calidad de los títulos oficiales de grado y máster.
Ser- 8	Asesorar y guiar a los responsables y unidades de garantía de calidad de los Títulos Oficiales de la UAL, en la elaboración de sus autoinformes de seguimiento.
Evaluación de la Labor Docente (Pro-5)	
Ser- 10	Recoger la información académica de los profesores solicitantes del programa Docencia, analizar los datos y elaborar y emitir los informes correspondientes
Gestión del complemento de productividad (Pro-2)	
Ser- 1	Apoyo y asesoramiento para la consecución de los distintos niveles del Complemento de Productividad.
Ser- 2	Recabar y organizar las evidencias requeridas para el cumplimiento del Complemento de Productividad.
Gestión del Contrato Programa de Centros y Departamentos (Pro-7)	
Ser- 12	Apoyo, asesoramiento e información sobre Contratos Programas
Realización de Estudios de Percepción Académica (Pro-4)	
Ser- 9	Recoger los datos y emitir informes de satisfacción de los distintos grupos de interés de los Títulos Oficiales de la UAL.
Telematización de procedimientos (Pro-6)	
Ser- 3	Formación y asesoramiento en el uso de aplicaciones de administración electrónica.
Ser- 4	Apoyo y asesoramiento para la racionalización de procedimientos.
Tramitación de Solicitudes de Información (Pro-8)	
Ser- 11	Gestión de Solicitudes de información

### Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 Resolver las peticiones de actuación sobre la gestión del CPMCS en una media de menos de 4 días	3301 - Tiempo medio de resolución de CAUS CPMCS

Com-2	Realizar un asesoramiento completo sobre la gestión del CPMCS en una primera fase en una media de mas del 80%	3303 - Eficacia en el asesoramiento CPMCS
Com-3	Poner a disposición la encuesta de satisfacción del área al menos tres días antes de que acabe el mes de enero	3305 - Disposición de encuesta de satisfacción on-line
Com-4	Poner a disposición el Informe de Resultados de Satisfacción de Usuarios del área al menos 5 días antes del mitad de febrero	3306 - Disposición de informe de resultados satisfacción
Com-5	Se responderá a los CAU's de e-Admón en un plazo inferior a 4 días	3311 - Tiempo medio de resolución de CAUs e-Admón
Com-6	Los Autoinformes de Seguimiento estarán revisados para su Visto Bueno en un plazo máximo de 30 días desde fin de plazo	3328 - Tiempo de envío de los Informes Técnicos al Vicerrectorado
Com-7	Los informes de resultados de percepción se entregarán a los responsables antes de 30 días desde el fin de la recogida de datos	3330 - Tiempo de entrega de Informes Individuales PDI de GRADOS
Com-8	Las reclamaciones a los informes de resultados de Docentia, debidas a errores de la Unidad de Calidad, no superarán el 5%	3333 - Índice de reclamaciones imputables en DOCENTIA
Com-9	Responder a las solicitudes internas de información en un plazo medio 14 días del establecido por el usuario	3323 - Grado de cumplimiento de plazos de entrega datos
Com-10	No tener más de 10% de errores en CP Centros/Dptos que sean imputables a la Admón que sean objeto de reclamación	3321 - Nivel de reclamaciones imputables en administración del CP

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

El área Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

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

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y el seguimiento de la presente Carta al área Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

#### Direcciones y formas de acceso

##### 1. Direcciones

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.  
Edificio Central. Despacho 0.16. Planta baja.  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:  
Sección de Calidad de los Servicios.

Teléf.: 950 014 004  
 E-mail: [calidad.pas@ual.es](mailto:calidad.pas@ual.es)  
 Sección de Administración Electrónica  
 Teléf.: 950 214175  
 E-mail: [administracion.electronica@ual.es](mailto:administracion.electronica@ual.es)  
 Sección de Calidad Académica  
 Teléf.: 950 215296  
 E-mail: [calidad.academica@ual.es](mailto:calidad.academica@ual.es)  
 Sección de Contratos Programa y RS  
 Teléf.: 950 214454  
 E-mail: [cpplan@ual.es](mailto:cpplan@ual.es)  
 Unidad de Datos  
 Teléf.: 950 214254  
 E-mail: [ucdatos@ual.es](mailto:ucdatos@ual.es)  
 • Dirección de internet: <http://www.ual.es/>



## 2. Formas de acceso

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

2. Acceso por carretera:

A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

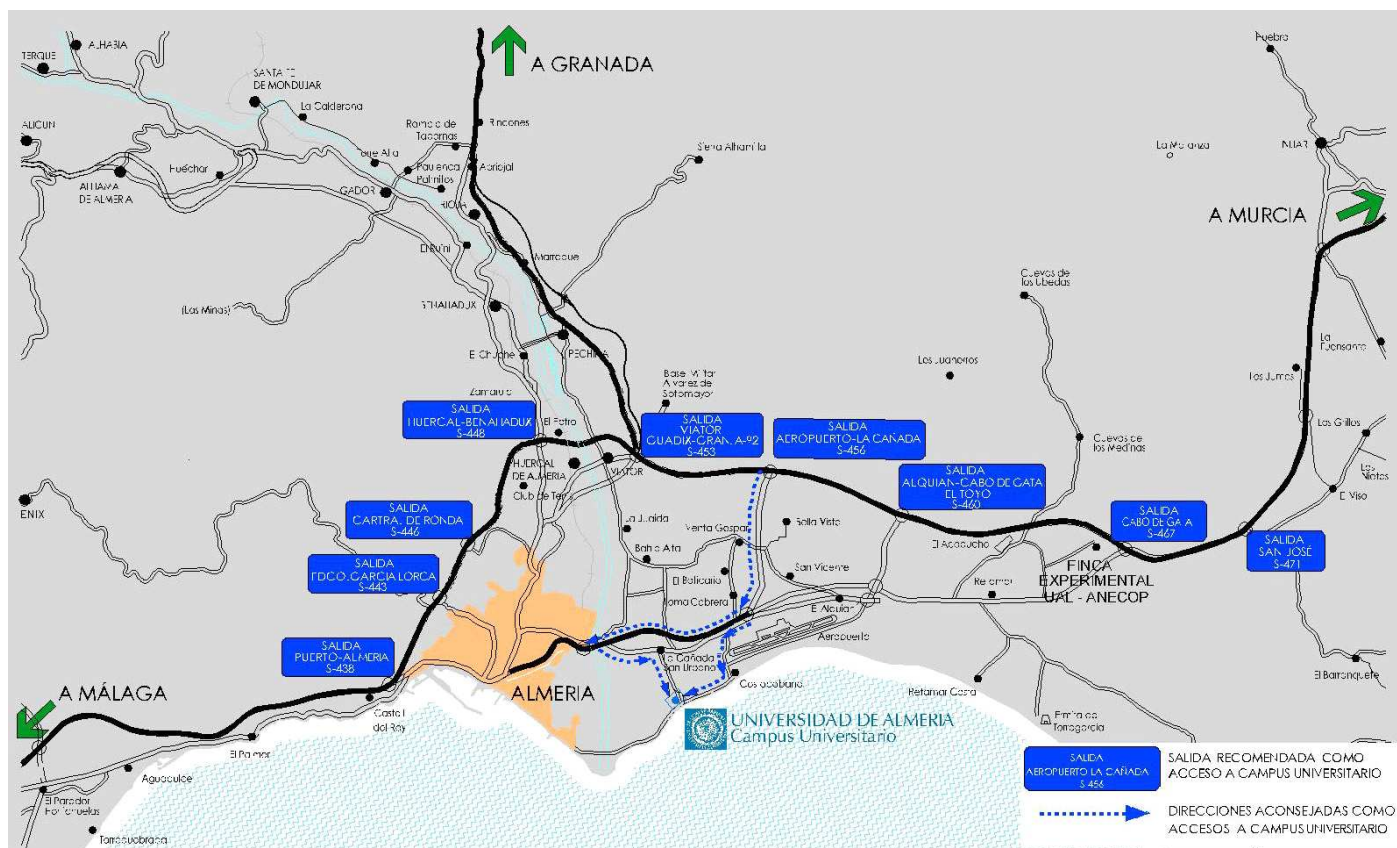
Carretera de llegada y acceso a Almería.

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

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.