

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Apoyo Técnico a la 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 la Gerencia de la UAL.

3. Misión

El servicio de laboratorios de la UAL está formado por profesionales que dan soporte de manera comprometida y eficiente a la docencia, investigación y servicios para conseguir una universidad competitiva y de calidad, satisfaciendo las necesidades de los miembros de la Comunidad Universitaria usuarios del servicio.

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

Los usuarios del área Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación 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 Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación 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

Ley orgánica 4/2007, de 12 de Abril por la que se modifica la ley orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades.
 Ley 15/2003 de 22 de Diciembre, Andaluza de Universidades.
 Ley de Prevención de Riesgos Laborales : Ley 31/1995 de 8 de noviembre
 Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos (BOE nº 96, de 22.04.98)
 Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases (BOE nº 99, de 25.04.97)
 Ley 10/1998 de 21 de abril, de Residuos (BOE nº 96, de 22.04.98).
 Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación (BOE nº157, de 02.07.02).
 Señalización: Real Decreto 485/1997, de 14 Abril sobre señalización de Seguridad y Salud en el Trabajo
 Lugares de trabajo : Real Decreto 486/1997 de 14 de abril
 Equipos de protección individual : Real Decreto 773/1997 de 30 de mayo
 Manipulación manual de cargas : Real Decreto 487/1997 de 14 de abril
 Pantallas de visualización : Real Decreto 488/1997 de 14 de abril
 Agentes biológicos : Real Decreto 664/1997 de 12 de mayo
 Agentes cancerígenos : Real Decreto 665/1997 de 12 de mayo
 Real decreto 1124/2000, de 16 de junio, por el que se modifica el real decreto 665/1997, de 12 de mayo.
 Real decreto 349/2003, de 21 de Marzo, por el que se modifica el real decreto 665/1997, de 12 de mayo, y por el que se amplía su ámbito de aplicación a los agentes mutágenos (boe nºm. 82 de 5 De abril de 2003)
 Agentes químicos : Real Decreto 374/2001 de 6 de abril

Riesgo eléctrico : Real Decreto 614/2001 de 8 de junio

RD 833/88 Reglamento de la Ley Básica de Residuos Peligrosos (BOE nº 182, de 30.07.88)

RD 952/97, por el que se modifica el Reglamento para la Ejecución de la Ley 20/1986 (DEROGADA POR Ley 10/1998), de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos. (BOE nº 160, de 05.07.97)

R.D. 833/1.988 de 20 de julio de 1.988, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1.986, básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos (BOE nº 182, 30.07.88).

R.D. 108/1.991, de 1 de febrero sobre la prevención y reducción de la contaminación del medio ambiente producida por el amianto (BOE nº 32, de 06.02.91).

R.D. 363/1.995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre la notificación de sustancias nuevas y clasificación, envasado y etiquetado de sustancias peligrosas (BOE nº 133, de 5.06.95).

R.D. 45/1.996, de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas (BOE nº 48 de 24.02.96).

R.D. 952/1.997 de 20 de junio, por el que se modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos, aprobado mediante Real Decreto 833/1.988, de 20 de julio (BOE nº 160 de 05.04.97).

Decreto 99/2004, de 9 de marzo, por el que se aprueba la revisión del Plan de Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía (BOJA nº 64, de 01.04.04)

Decreto 283/1.995, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA nº 161, de 19.12.95).

Decreto 134/1998, de 23 de junio, por el que se aprueba el plan de Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía (BOJA nº 91, de 13.08.98).

Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos (Carácter supletorio).

Reglamento de los Servicios de Prevención : Real Decreto 39/1997 de 17 de enero Acuerdo en materia de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral del Personal de Administración y Servicios funcionario de las Universidades Públicas Andaluzas

IV convenio colectivo del personal laboral de la universidades públicas de Andalucía.

Reglamento por el que se regulan las cartas de servicio de la Universidad de Almería.

Procedimiento general de quejas y sugerencias del servicio.

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

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. Probar el correcto funcionamiento de las prácticas antes de su realización con los alumnos.
4. Obtener los resultados de los procesos que requieran para la docencia e investigación.
5. Obtener del servicio toda la información que afecte al desarrollo de sus tareas.

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación , 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 Apoyo a la Docencia e Investigación
Pro-2 Gestión de Laboratorios

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Apoyo a la Docencia e Investigación (Pro-1)	Ser- 1 S1. Apoyo a la labor docente e investigadora
Gestión de Laboratorios (Pro-2)	Ser- 2 S2. Mantener y gestionar los materiales e instalaciones

Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 El número de incidencias imputables a los Técnicos sera inferior al 15% en las Acciones de Apoyo	1309 - Incidencias imputables en Acciones de Apoyo
Com-2 El número de acciones realizadas será superior al 75% del total	1311 - Acciones de Apoyo realizadas
Com-3 Conseguir que el usuario fomalice al menos el 15% de sus peticiones para obtener al menos el 30% de acciones programadas	1310 - Acciones de Apoyo por vía formal 1313 - Acciones de Apoyo Programadas

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

El área Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación 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

CARTA DE SERVICIOS 2013

Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación

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 Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

- Dirección:

Universidad de Almería.
Servicio de Laboratorios
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- Teléfonos, fax y mail:

Edificio CITE I
Telf.950015606
Edificio CITE III
Telf.950015621
Campo de Prácticas
Edificio Politécnica Superior
Telf.950015018
Edificio CITE II Fase B
Telf.950015865
Edificio CITE II Fase A
Telf.950015866
Edificio C Humanidades
Telf.950015352
Edificio A Humanidades
Telf.950015219
Edificio de Ciencias de la Salud
Telf.950214569

E-mail: slaborat@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.

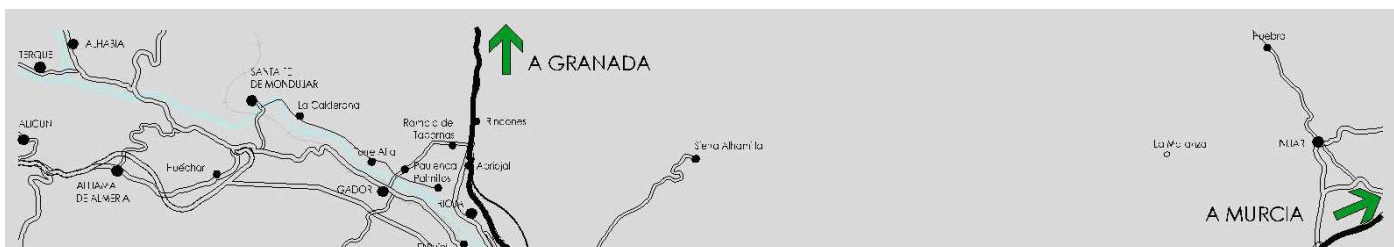
C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

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.



CARTA DE SERVICIOS 2013

Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación



Horarios

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