

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

Somos quienes atendemos con objetividad y profesionalidad a los clientes 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 de Conserjerías 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 Conserjerías 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

Normativa de Aplicación de Riesgos Laborales.
Normativa de aplicación de Reserva de Espacios y Material Didáctico/ Audiovisual
Pagina 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 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. 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 Servicio de Conserjerías, 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 Gestión de espacios
- Pro-2 Gestión de información
- Pro-3 Gestión de correspondencia

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Gestión de correspondencia (Pro-3)	Ser- 3 <i>S3 Recogida, clasificación, traslado y entrega de correo /documentos internos.</i>
Gestión de espacios (Pro-1)	Ser- 1 <i>S1 Actuaciones destinadas al control y vigilancia del material audiovisual y espacios destinados a la actividad docente.</i>
Gestión de información (Pro-2)	Ser- 2 <i>S2 Atendemos e informamos presencial y telefónicamente, de todas las actividades docentes y administrativas que se llevan acabo en la Universidad.</i>

Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 <i>Revisión previa de los espacios para evitar que el número de incidencias sea superior a 8</i>	2304 - Número de incidencias que impiden la ocupación de espacios y uso de los medios didácticos
Com-2 <i>El tiempo empleado en el tratamiento de la correspondencia no sea superior a 20 minutos</i>	2303 - Tiempo de gestión de correo/documento
Com-3 <i>Disponer de información veraz y actualizada para reducir el número de respuestas negativas</i>	2302 - Información al usuario

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

El área Servicio de Conserjerías 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 Conserjerías

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

- Dirección:
Universidad de Almería.
Servicio de Conserjerías:
Edificio Central
Edificio Biblioteca
Edificio Humanidades I
Edificio Humanidades II
Edificio de Empresariales
Edificio de Derecho
Edificio Químicas
Edificio C.T.I.C.
Edificio Matemáticas e Informática
Edificio Agrónomos, fase A y B
Aularios: I, II, III y IV
Edificio de Atención al Estudiante (CAE)
Edificio Escuela Superior de Ingeniería
Edificio Ciencias de la Salud
Edificio Central (planta baja, despacho nº 0.30)
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
Telef. 950 01 53 41 # 950 01 57 47 # 950 01 40 24
E-mail: aabad@ual.es
E-mail: gespino@ual.es
E-mail: jahernan@ual.es
E-mail: imolina@ual.es

E-mail: conserje@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.

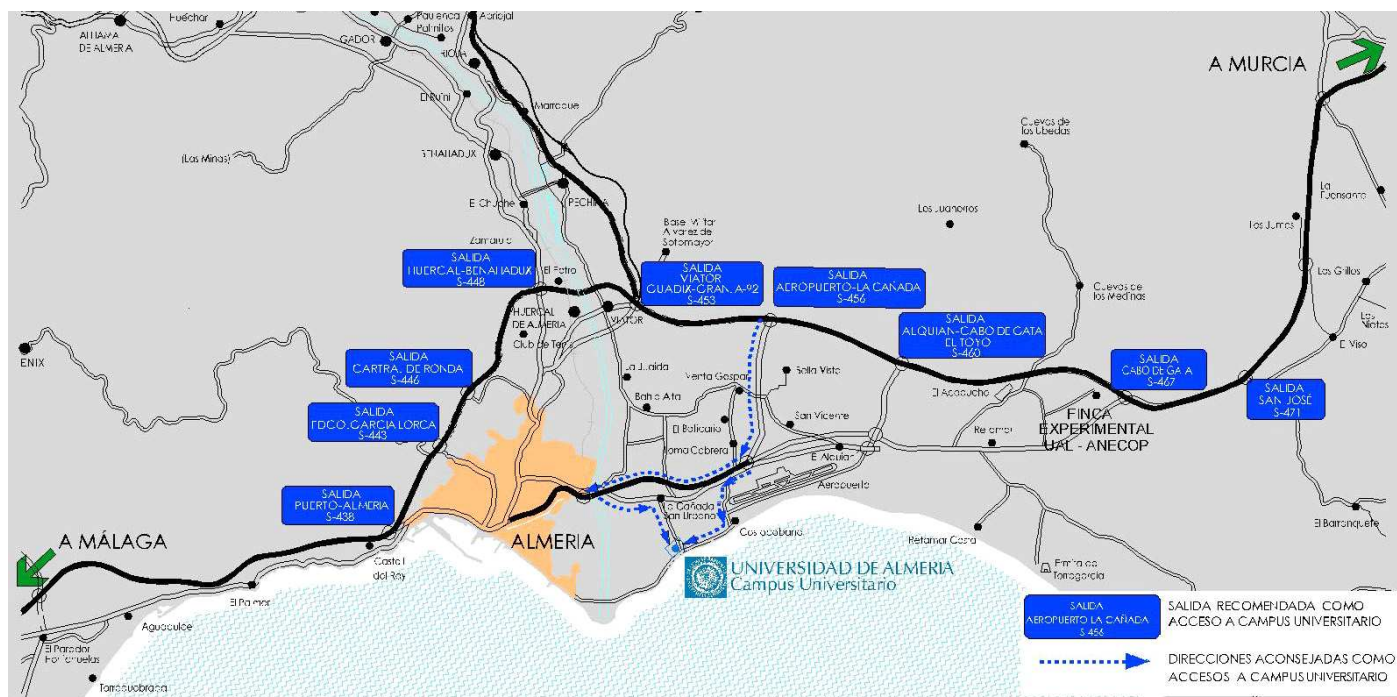
Salida de Málaga por la N-340.

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 usuario del Servicio de Conserjerías, información presencial y telefónica, será de lunes a viernes de 9:00 horas a 20:00 horas, en horario de mañana y tarde.
 - Jornada reducida en Navidad, Semana Santa y agosto.
- De 9:00 a 14:00 horas en horario de mañana.
- 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 9:00 a 19:00 horas en horario de mañana y tarde