

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

*Apoyo a Áreas de Gobierno*

##### 2. Descripción

AS:

Es el servicio encargado de la gestión de las ayudas de Acción Social de la Universidad de Almería.

SG:

La Secretaría General es un órgano perteneciente al equipo de gobierno que tiene como función primordial el control de la legalidad de las actuaciones de la Universidad.

ACAR Y DEC:

Esta Unidad presta servicios a sus respectivos cargos académicos de la Universidad de Almería.

CA:

Implantación y Gestión de la Contabilidad Analítica y del Plan de Control Interno.

##### 3. Misión

AS:

- Gestionar los procesos administrativos de las diferentes ayudas sociales contempladas en el Reglamento y Plan de Acción Social de la Universidad de Almería.

- Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad al PAS y PDI.

SG:

La Secretaría General es la unidad que realiza, con eficacia y calidad, funciones de secretaría para los órganos colegiados de gobierno y representación de la UAL, publica y traslada sus acuerdos a la comunidad universitaria y terceros con celeridad y eficacia, y vela por su cumplimiento; coordina con eficacia y fomenta la suscripción de convenios entre la UAL y entidades públicas y privadas, elabora con calidad la memoria anual de actividades y certifica a favor de unidades y personal de la UAL, cuantos hechos consten en la documentación oficial de la UAL.

ACAR Y DEC:

Área que da soporte, asistencia y asesoramiento administrativo a sus respectivos cargos, en aquellas tareas y competencias que se derivan de sus funciones.

CA:

Implantación y Gestión de la Contabilidad Analítica y ejecutar el Plan de Auditoría y Control Interno aprobado por el Consejo Social.

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

Los usuarios del área Apoyo a Áreas de Gobierno 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 a Áreas de Gobierno 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

AS:

IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Andaluzas.

Acuerdo de las Universidades Públicas de Andalucía en relación con la homologación de la Acción Social de sus empleados.

Reglamento General de Acción Social de la Universidad de Almería.

Plan de Acción Social de la Universidad de Almería. (Actualización anual).

SG:

Ley 6/2001 de 24 de diciembre, Orgánica de Universidades (LOU) (BOE núm. 307 de 24 de diciembre), en su redacción dada por la LOMLOU (LO 4/2007 de 12 de abril de 2007).

Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (LAU) (BOJA núm. 231 de 31 de diciembre de 2003).

Ley 12/2011 de 16 de diciembre, Ley de Modificación de la Ley Andaluza de Universidades (BOJA núm. 251 de 27 de diciembre de 2011).

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).

ACAR Y DEC:

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a los ciudadanos y a los servicios públicos.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

CA:

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.

### 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

AS:

Nuestros usuarios tienen derecho a:

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.

SG:

Al acceso a toda documentación correspondiente a los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno de la UAL.

A poder consultar las bases de datos de donde se confeccionan las certificaciones emitidas.

A solicitar copia de los convenios presentados por los interesados, una vez firmado por el Rector.

A disponer de una copia, al menos, de la memoria del curso anterior.

ACAR:

Obtener información y orientación en los diversos trámites.

Recibir atención personalizada de los asuntos relacionados con del cargo académico.

Resolución de todos los trámites económicos que afecten al usuario.

### DEC:

Obtener información y orientación del Centro para su formación académica y profesional.  
Informar sobre los trámites para la reserva de espacios,  
Reservar el espacio para la actividad solicitada.

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

### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área Apoyo a Áreas de Gobierno, 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 las ayudas de acción social
- Pro-2 Gestión de la documentación y asistencia administrativa al cargo
- Pro-3 Apoyo a Órganos de gobierno
- Pro-4 Acción de secretaría Órganos Colegiados
- Pro-5 Reserva de Espacios

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

PROCESOS	SERVICIOS
Acción de secretaría Órganos Colegiados (Pro-4)	Ser- 2 SG-S1: Realización sesiones de Consejo de Gobierno y Claustro.
	Ser- 3 SG-S2: Elaboración certificaciones que sean solicitadas.
Apoyo a Órganos de gobierno (Pro-3)	Ser- 6 ACAR-S1: Gestión de la documentación
	Ser- 4 SG-S3: Apoyar el proceso de suscripción de acuerdos y convenios con otras entidades así como su custodia.
Gestión de la documentación y asistencia administrativa al cargo (Pro-2)	Ser- 5 SG-S4: Elaboración de la memoria anual de la Universidad de Almería

### Gestión de las ayudas de acción social (Pro-1)

Ser- 1 AS-S1: Gestión del Plan de Acción Social y convocatorias de ayudas de Acción Social.

### Reserva de Espacios (Pro-5)

Ser- 7 DEC-S1: Gestión de Reserva de Espacios

## Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 Nos comprometemos a actualizar los contenidos de la página web, como máximo en 5 días desde su aprobación o firma	1031 - 03-Tiempo medio de publicación de documentación en la WEB
Com-2 Gestionar la documentación en un plazo de 4 días hábiles	1002 - AC(1)- TIEMPO GESTIÓN DE DOCUMENTOS
Com-3 Publicamos, en un plazo no superior a dos días, los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno de la UAL	1019 - SG1 - Publicación Acuerdos Consejo Gobierno
Com-4 Elaboramos, en un plazo inferior a dos días, los certificados cuya realización corresponda a la S. General.	1020 - SG2 -Certificaciones Órganos Colegiados
Com-5 Trasladamos al promotor del convenio las observaciones del Gabinete Jurídico y Gerencia en un plazo máximo de 3 días hábiles.	1021 - SG3- Convenios
Com-6 Elaboramos la memoria anual de la Universidad una semana antes de la inauguración del curso académico.	1022 - SG4 -Memoria
Com-7 Promovemos que las solicitudes de Reserva de Espacios tramitadas sin formulario sea inferior al 30 %.	1009 - DEC-PO-1 (1) Reservas de Espacios

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

El área Apoyo a Áreas de Gobierno 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 Apoyo a Áreas de Gobierno

### Direcciones y formas de acceso

#### 1. Direcciones

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

AS: Edificio Central  
Acción Social

- Teléfonos, fax y mail:

950.21.44.15. 950.01.51.33 (fax)

asocial@ual.es y cau

• Dirección de internet: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/otrosorganos/casual/index.htm>

Y Centro de Atención al Usuario: <http://cms.ual.es/UAL/cau/index.htm>.

SG, ACAR y CA: Edificio de Gobierno y Paraninfo

Secretaría General, Apoyo a Cargos y Contabilidad Analítica y Control Interna

Secretaría General

Planta: 2, Despacho: 2.18.

Teléfonos, fax y mail:

Telf: 950 015132/ 950 015277

Fax: 950 015331

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

Vicerrectorado de Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad

Planta: 2, Despacho: 2.22

Teléfono: +34 950 015 127

e-mail: [vicinfra@ual.es](mailto:vicinfra@ual.es)

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación al Desarrollo

Planta: 1, Despacho: 1.25

Teléfono: +34 950 015 812

e-mail: [vintcoop@ual.es](mailto:vintcoop@ual.es)

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación

Planta: 1, Despacho: 1.12

Teléfono: +34 950 015 037

Fax: + 34 950015037

e-mail: [vinvest@ual.es](mailto:vinvest@ual.es)

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica

Planta: 2, Despachos: 2.07 y 2.028

Teléfono: +34 950 015 036

Fax: +34 950 015 788

e-mail: [vpoa@ual.es](mailto:vpoa@ual.es)

Dirección de internet:

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

Gerencia

Planta: 1, Despacho: 1.06

Teléfono: 950015 094

Fax: 950015 133

e-mail: [gerencia@ual.es](mailto:gerencia@ual.es)

Dirección de internet:

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

Defensor Universitario

Planta: 1, Despacho: 1.17

Teléfono: +34 95021 4161

e-mail: [defensor@ual.es](mailto:defensor@ual.es)

Dirección de internet:

<http://www.ual.es/defensoruniversitario>  
Contabilidad Analítica y Control Interno  
Planta: 1, Despacho: 1.27  
Teléfono: 950214124  
Fax: 950015 133  
e-mail: [gerencia@ual.es](mailto:gerencia@ual.es)  
Dirección de internet:  
<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/gerencia/index.htm>

DEC: Edificios Departamentales  
Apoyo a Decanatos

Escuela Politécnica Superior y Facultad de Ciencias Experimentales  
Edificio: Escuela Politécnica Superior  
Planta: baja, Despacho: 0.130  
Teléfonos: +34 950 015096 y +34 950 015079  
Fax: +34 950 015096 y +34 950 015070  
e-mail: [epsfccee@ual.es](mailto:epsfccee@ual.es)  
Dirección de internet: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/epsfccee/index.htm>

Facultad de Ciencias de la Educación, Enfermería y Fisioterapia  
Edificio Departamental de Humanidades y Ciencias de la Educación I (Edif. A)  
Planta: baja, Despacho: 0.500  
Teléfonos: +34 950 214406 y +34 950 214567  
Fax: +34 950 214406  
e-mail: [educar@ual.es](mailto:educar@ual.es)  
Dirección de internet: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/cienciasdelaeducacion/index.htm>

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Edificio Departamental de Ciencias Económicas y Empresariales (Edif. B)  
Planta: baja, Despacho: 0.001  
Teléfono/Fax: +34 950 015690  
e-mail: [decaccee@ual.es](mailto:decaccee@ual.es)  
Dirección de internet: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/cienciaseconomicas/index.htm>

Facultad de Derecho  
Edificio Departamental de Ciencias Jurídicas (Edif. D)  
Planta: baja, Despacho: 0.011  
Teléfono/Fax: +34 950 015052  
e-mail: [decanato.derecho@ual.es](mailto:decanato.derecho@ual.es)  
Dirección de internet: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/derecho/index.htm>

Facultad de Humanidades y Psicología  
Edificio Departamental de Humanidades y Ciencias de la Educación II (Edif. C)  
Planta: baja, Despacho: 0.222  
Teléfono/Fax: +34 950 015560  
e-mail: [dehumpsi@ual.es](mailto:dehumpsi@ual.es)  
Dirección de internet: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/humanidades/index.htm>





## 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.

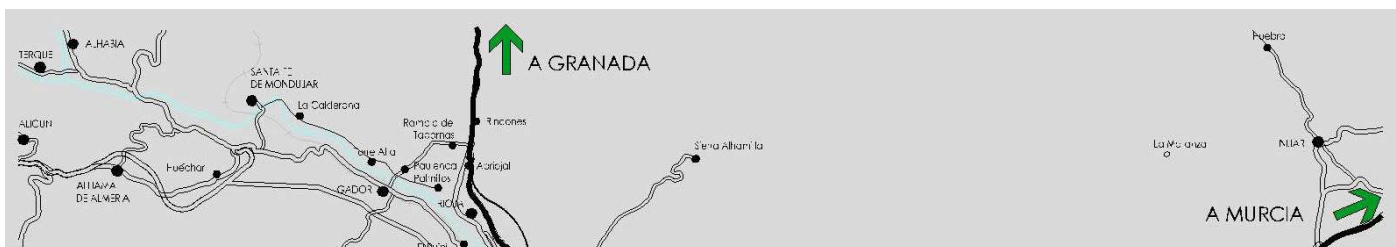
C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

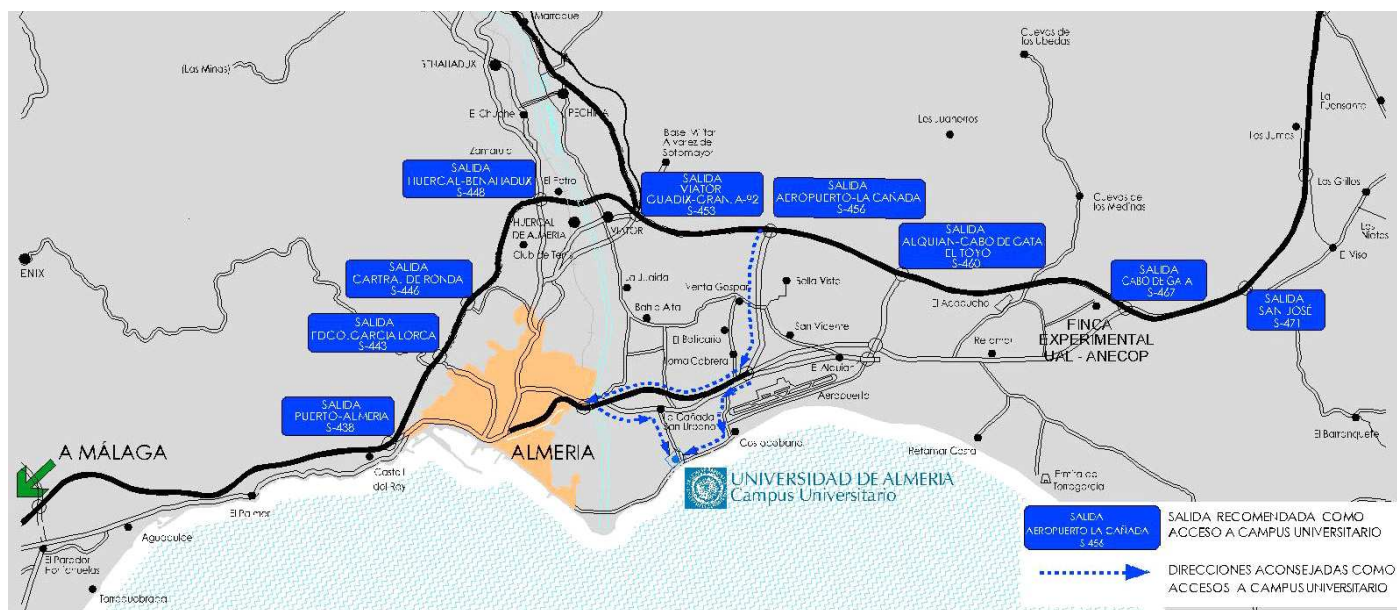
Salida de Málaga por la N-340.

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.