

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Consejo Social

2. Descripción

El Consejo Social es el órgano colegiado de participación de la sociedad en la Universidad.

3. Misión

El área del Consejo Social da el apoyo necesario al Presidente y resto de miembros del Consejo Social, con objeto de conseguir la mayor calidad de las enseñanzas de la Ual, potenciar su capacidad investigadora e impulsar el progreso social, económico y cultural de la sociedad en la que se inserta. Así mismo facilita el intercambio de conocimiento entre instituciones y ayuda en el proceso de incorporación a la Ual de alumnos inmigrantes.

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

Los usuarios del área Consejo Social 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 Consejo Social 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 de Universidades 6/2001 modificada por la 4/2007

Ley Andaluza de Universidades 15/2003 modificada por la Ley 12/2011, de 16 de diciembre, de modificación de la Ley Andaluza de Universidades

Orden del 25 de julio del 2006 por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Social de la Universidad de Almería

Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999

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

Artículo 9. Derechos de los Miembros del Consejo Social.

Son derechos de los Miembros del Consejo Social:

- b) Conocer con la debida antelación los asuntos y propuestas incluidos en el orden de las sesiones.
- c) Tener acceso y recibir cuanta información y documentación sea necesaria para el desarrollo de sus actividades como miembros del Consejo Social, tanto de la Universidad como de la Administración competente en materia de universidades. La solicitud para recabar dicha información y documentación se realizará a través de la Presidencia del Consejo. La Secretaría del mismo proveerá los medios necesarios para el ejercicio de este derecho.
- d) Acceder libremente a los originales de las Actas y Certificaciones de Acuerdos del Consejo, y solicitar de su Secretaría las copias que deseen.
- e) Presentar propuestas al Pleno o a las Comisiones para la adopción de los correspondientes acuerdos. La presentación se deberá efectuar con la suficiente antelación y en todo caso antes de que sea remitido a los miembros del Consejo Social el orden de la sesión correspondiente.

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área Consejo Social, 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 la secretaría del Consejo Social
- Pro-2 Gestión de programas de relaciones con la sociedad

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Gestión de la secretaría del Consejo Social (Pro-1)	
Ser- 1	S.1 Realizar las convocatorias según Art. 24 Reglamento Consejo Social

Ser- 2 S.2 Notificar, certificar y publicar los Acuerdos

Ser- 7 S7. Organización de actos y reuniones

Gestión de programas de relaciones con la sociedad (Pro-2)

Ser- 3 S3. Elaboración, difusión y gestión de la convocatoria del programa

Ser- 4 S4. Gestión y tramitación de los Proyectos y Memorias finales, y emisión de certificados

Ser- 5 S.5. Difusión oferta educativa y orientación académica

Ser- 6 S.6. Seguimiento alumnos emigrantes inscritos

Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS		INDICADORES RELACIONADOS
Com-1	Las actas aprobadas deberán estar firmadas en un mes desde su aprobación	1610 - Número de días a la hora de firmar la actas aprobadas por el Consejo Social
Com-2	Aumentar el número de personal participante de la Universidad de Almería en el Programa del intercambio	1605 - Personas participantes de la Universidad de Almería (PDI-Jesfes de Servicio-Directores de Área) Programa "Intercambios entre directivos y personal de la UAL"
Com-3	Aumentar el número de directivos-técnicos participantes, así como el número de Empress-entidades participantes en el Programa de Intercambio	1607 - Número de directivos/técnicos participantes el "Programa de Intercambios entre directivos y personal de la UAL"
Com-4	Aumentar el número de parejas de Intercambio	1609 - Número de parejas participantes (personal UAL-Departamentos/directivos-técnicos/empresas-entidades) "Programa de Intercambios entre directivos y personal de la UAL"
Com-5	Realizar, al menos, 7 actuaciones complementarias para atender las solicitudes de adaptación a los estudios universitarios de los participantes inmigrantes durante el curso académico vigente	1603 - Actividades realizadas para la adaptación a estudios superiores del Programa Únete a tu Universidad
Com-6	Incentivar la participación de los jóvenes de origen inmigrante en el programa únete para que puedan realizar sus estudios superiores	1604 - Incorporación a la UAL de alumnos participantes en el "Programa Únete a tu Universidad"

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

El área Consejo Social 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 Consejo Social

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

- Dirección:

C/ Gerona nº 35.2º, 04002 Almería: Secretaría Consejo Social

Universidad de Almería. Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de Saun Urbano, 04120 Almería: Programa Únete a tu Universidad y Programa de Intercambio entre Directivos y Personal de la UAL

- Teléfonos, fax y mail:

Secretaría del Consejo Social: Telf.: 950 281356 Fax.: 950 281355. consejo@ual.es

Programa Únete a tu Universidad: Telf.: 950 015878 Fax.: 950 015735. unete@ual.es

Programa de Intercambio entre Directivos y Personal de la UAL: Telf.: 950 214181

Fax.: 950 214179. direfm@ual.es

- Dirección de internet: <http://www.ual.es>

- Líneas de autobús: 11, 12, 18, 20



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:

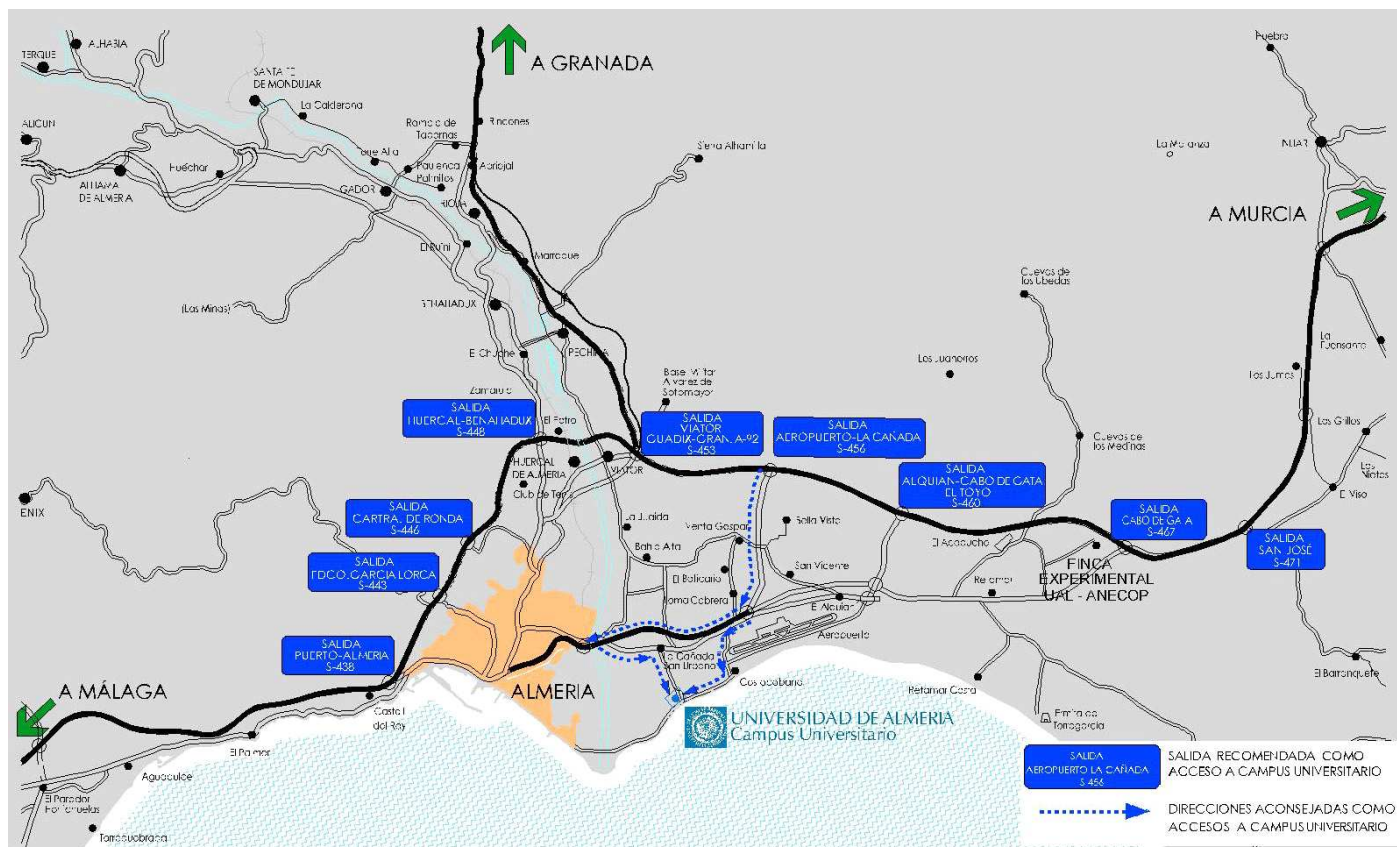
A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

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
- 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 hasta las 14,00 horas