

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

**Gabinete de Comunicación**

##### 2. Descripción

El Gabinete de Comunicación es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Rectorado de la Universidad de Almería.

##### 3. Misión

El Gabinete de Comunicación tiene como misión:

- Mantener una relación constante con los medios de comunicación, con el objetivo de facilitar su trabajo en lo que se refiere a información universitaria, atendiendo con objetividad, eficacia y profesionalidad a los periodistas que demandan información de la Universidad de Almería.
- Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad a los miembros de la comunidad universitaria que demandan ayuda para divulgar noticias, eventos o contactar con los medios de comunicación.
- Ser el órgano universitario encargado de la comunicación en todas sus vertientes: Interna y Externa.
- Procurar un servicio personalizado y de calidad a nuestros clientes.

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

Los usuarios del área Gabinete de Comunicación 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 Gabinete de Comunicación 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

#### 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

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica de la Universidad de Almería, que se tramiten desde el Gabinete de Comunicación de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información periodística de todos los actos organizados por la Universidad de Almería que han sido coordinados por el Gabinete de Comunicación.
- Recibir una información periodística real, veraz y accesible.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal que interviene en las tareas de divulgación de las actividades de la Universidad de Almería.
- La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria, siempre y cuando, no vulneren los derechos contemplados en la Ley de Protección de Datos.

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

#### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área Gabinete de Comunicación, 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 comunicación institucional

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

PROCESOS	SERVICIOS
Gestión de la comunicación institucional (Pro-1)	
Ser- 1	S.1. Asesoramiento en materia de comunicación a todos los miembros de la comunidad universitaria para comparecencias en ruedas de prensa, entrevistas, difusión informativa de conferencias, jornadas, etc.

Ser- 2	S.2. Elaboración del dossier o resumen de prensa diario, en el que se incluyen las noticias aparecidas en los periódicos nacionales, locales, revistas y publicaciones digitales
Ser- 3	S.3. Información diaria a los medios de comunicación, a través del envío de notas de prensa y convocatorias.
Ser- 4	S.4. Atención a las consultas de todos los medios de comunicación
Ser- 5	S.5. Envío a los medios de comunicación de imágenes fotográficas de actos celebrados en la UAL.
Ser- 6	S.6. Actualización y gestión del archivo documental de imágenes, resúmenes de prensa y notas de prensa.
Ser- 7	S.7. Envío por correo electrónico al equipo de gobierno del dossier de prensa diario. Inclusión en la página web del Gabinete del enlace del dossier de prensa.
Ser- 8	S.8. Envío por correo electrónico de información institucional que pueda ser de interés para la comunidad universitaria

### Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 SE RESOLVERÁ EN EL PLAZO MEDIO DE 1 DÍA LOS CONSULTAS DE LOS MEDIOS SOBRE TEMAS DE ACTUALIDAD	1805 - GC 21- CONSULTAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN - TEMAS ACTUALIDAD - 1 DÍA
Com-2 SE RESOLVERÁ EN EL PLAZO MEDIO DE 3 DÍAS LOS CONSULTAS DE LOS MEDIOS SOBRE TEMAS QUE NO SEAN DE ACTUALIDAD	1806 - GC 22- CONSULTAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN - TEMAS NO DE ACTUALIDAD - 3 DÍAS
Com-3 SE CONTESTARÁ EN EL PLAZO MEDIO DE 2 DÍAS LAS CONSULTAS DE USUARIOS DE REDES SOCIALES	1811 - REDES SOCIALES: tiempo medio de respuesta en medios sociales

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

El área Gabinete de Comunicación 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 Gabinete de Comunicación

#### Direcciones y formas de acceso

##### 1. Direcciones

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

- Teléfonos: 950 01 55 70  
950 01 40 07  
950 01 40 75  
950 01 57 74
- Fax: 950 01 55 71
- Web: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/gabcomunicacion/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.

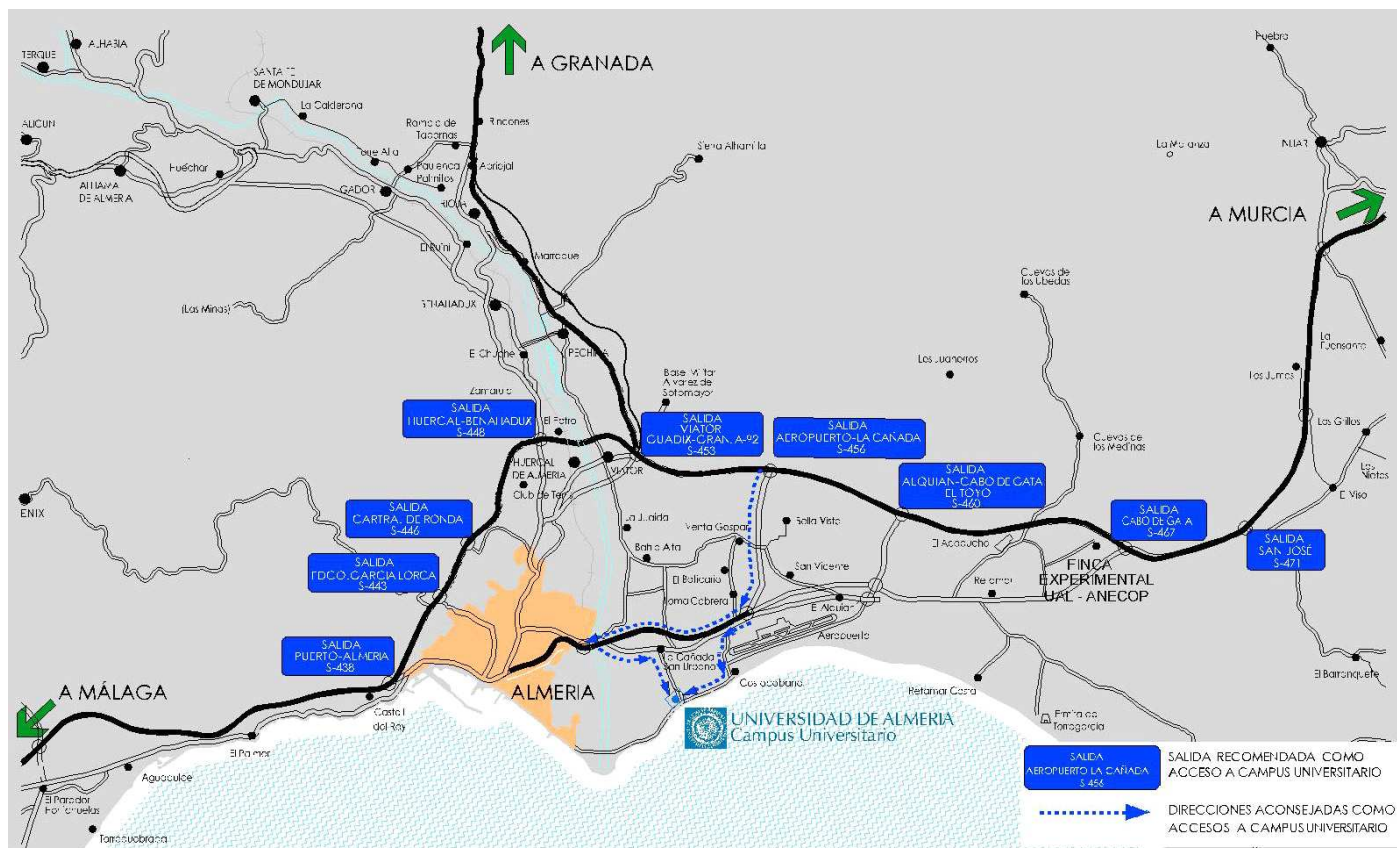
C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

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

- Horario de atención al público  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- Horario reducido, del 1 al 31 de julio.  
De lunes a viernes de 9:30 a 13:30.
- El Gabinete de Comunicación permanecerá cerrado durante el mes de agosto.