



# Carta de Servicios

## Consejo Social



### 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 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 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



# Carta de Servicios

## Consejo Social



### **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:

- a) Conocer con la debida antelación los asuntos y propuestas incluidos en el orden de las sesiones.
- 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, 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.





### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

#### *Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento*

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

#### *Direcciones y formas de acceso*

##### 1. Direcciones

- Dirección:

- C/ Gerona nº 35.2º, 04002 Almería: Secretaría Consejo Social (UBICACIÓN 1)

- Universidad de Almería. Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería: Programa Únete a tu Universidad y Programa de Intercambio entre Directivos y Personal de la UAL . (UBICACIÓN 2)

- Teléfonos, fax y mail:

Secretaría del Consejo Social: Telf.: 950 281356 - Fax.: 950 281355. [consejo@ual.es](mailto:consejo@ual.es)

Programa Únete a tu Universidad: Telf.:950 015878 - Fax.: 950 015510. [unete@ual.es](mailto:unete@ual.es)

Programa de Intercambio entre Directivos y Personal de la UAL: Telf.: 950 214181 - Fax.: 950 214179. [direfm@ual.es](mailto:direfm@ual.es)

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

##### 2. Localización en el Campus



### 3. Formas de acceso a la Universidad

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.

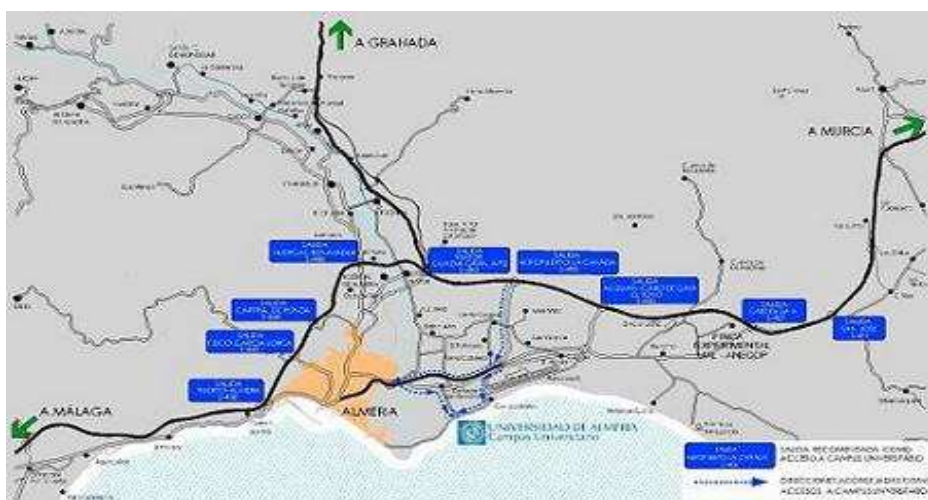
A-7/E-15.

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.



### Horarios de atención al público

• 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