

1. Carta de Servicios del Servicio de Acción Social de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) Nombre del Servicio: *Acción Social.*

b) Descripción: *Es el servicio encargado de la gestión de las ayudas de Acción Social de la Universidad de Almería.*

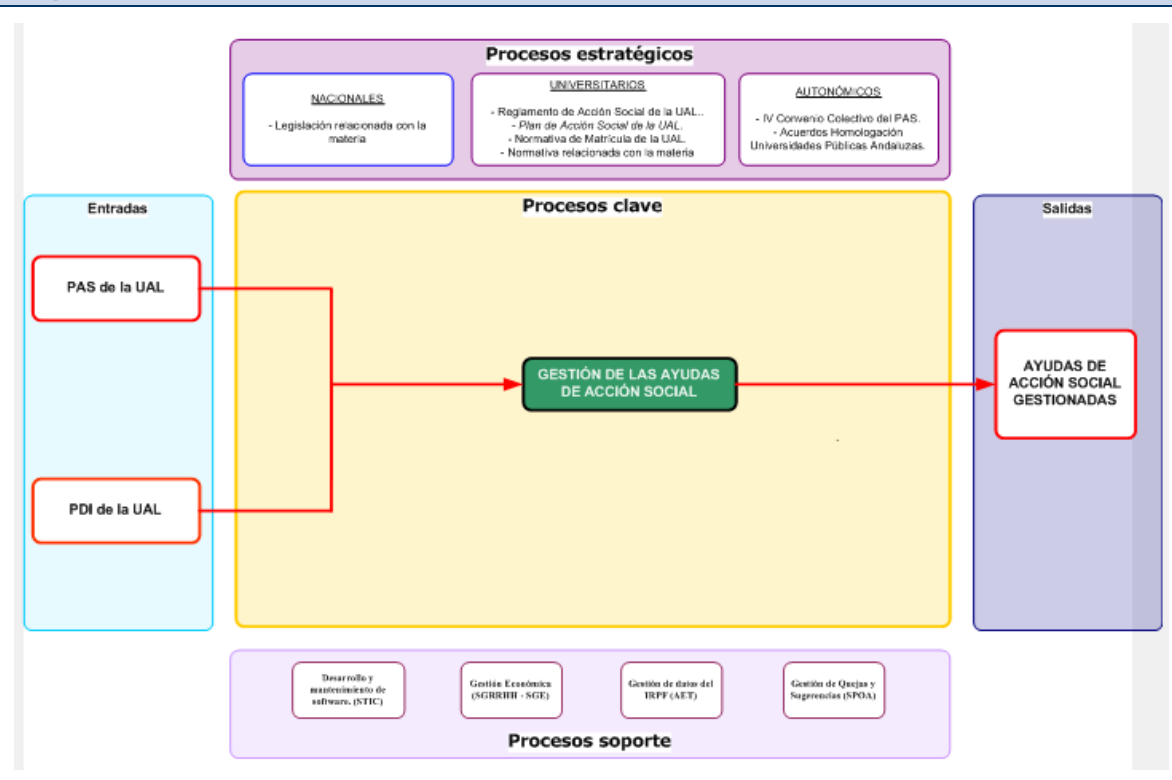
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

- 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.

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 seguimiento de la presente Carta al Servicio de Acción Social de la Universidad de Almería.

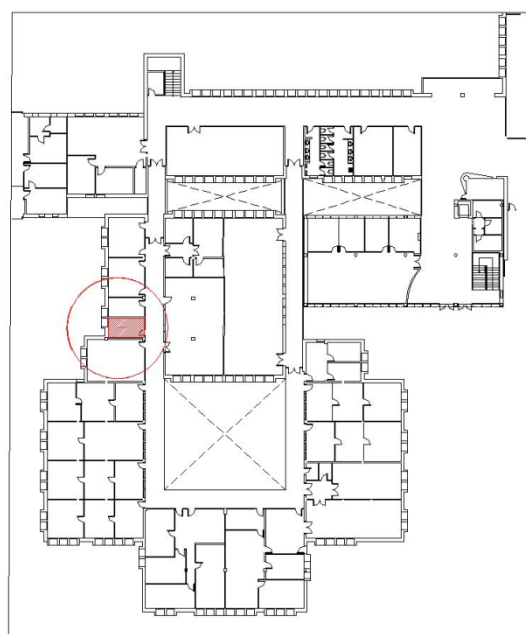
Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.	
Servicio	Proceso
Gestión del Plan de Acción Social y convocatorias de ayudas de Acción Social.	Gestión de ayudas de Acción Social
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<i>Los usuarios del Servicio de Acción Social en calidad de clientes, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de la encuesta de satisfacción disponible en la web de la CASUAL.</i>	
Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.	
<ul style="list-style-type: none"> - Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, en su nueva redacción dada por la Ley 4/1999 de 13 de enero. - 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) 	
Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:	
1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.	
<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.	
<p>Nuestros usuarios tienen derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser tratados con la debida corrección. 2. Recibir Información y asesoramiento personalizado. 3. Tratar con confidencialidad los datos referidos a sus solicitudes. 4. Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte de la Administración. 	
Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.	
1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.	
<p>Los usuarios del Servicio de Acción Social, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.</p> <p>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.</p>	
2. Formas de presentación.	
<p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa • Soporte electrónico a través de Campus Virtual para PAS y PDI. 	

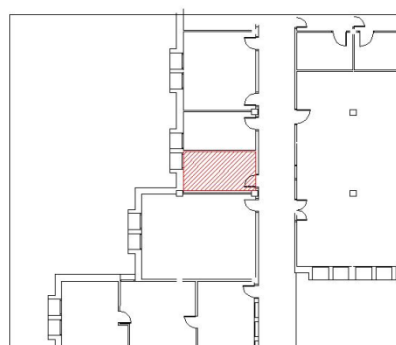
3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.
<p><i>La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.</i></p> <p><i>Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: http://www.ual.es.</i></p>
Direcciones y formas de acceso.
1. Direcciones.
<p>• Dirección: Universidad de Almería. Acción Social Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.</p> <p>• Teléfonos, fax y mail: 950.21.44.15 950.01.51.33 (fax) asocial@ual.es y cau</p> <p>• 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</p>
2. Formas de acceso.
<p>1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad. • Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad. • Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana. <p>2. Acceso por carretera:</p> <p>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.</p> <p>B. Acceso por carretera desde Granada a Almería. Salida de Granada por la NE-2. Carretera de Llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.</p> <p>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.</p> <p>D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.</p>

2. Planos de situación.



SITUACIÓN DE ACCIÓN SOCIAL
EDIFICIO CENTRAL

PLANTA BAJA



0.120

ACCIÓN SOCIAL
S: 10,00 m²



UNIVERSIDAD DE ALMERIA

FEDH:
OCTUBRE 2010

UBICACIÓN DE ACCIÓN SOCIAL

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Compromisos de Calidad.

Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
AS-21. Nos comprometemos a resolver los CAUs-email, como máximo en 5 días, desde su recepción.	AS-1. Fomentar el uso de consultas a través de CAUs-email	1000. Tiempo medio de resolución de CAUs-email
AS-22. Nos comprometemos a emitir los certificados, como máximo en 5 días, desde su solicitud.	AS-2. Fomentar el uso de las solicitudes de certificados a través de CAUs	1001. Tiempo medio de emisión de certificados.
AS-23. Nos comprometemos a actualizar los contenidos de la página web, como máximo en 5 días desde su aprobación o firma.	AS-3. Actualizar la información en la web	1002. Tiempo medio de publicación de documentos en la web

Definición del Compromiso con indicación del servicio al que está referido.

AS-21. Nos comprometemos a resolver los CAUs-email, como máximo en 5 días, desde su recepción. S1

AS-22. Nos comprometemos a emitir los certificados, como máximo en 5 días, desde su solicitud. S1

AS-23. Nos comprometemos a actualizar los contenidos de la página web, como máximo en 5 días desde su aprobación o firma. S1

Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.

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

ISO 9001:2008

Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.

1000. Tiempo medio de resolución de CAUs-email: tiempo medio desde que se recibe un CAUs-email hasta que se resuelve. Umbral 5 y objetivo 1. Compromiso C.1.

1001. Tiempo medio de emisión de certificados: tiempo medio desde que se recibe una solicitud hasta que se emite. Umbral 5 y objetivo 1. Compromiso C.2.

1002. Tiempo medio de publicación de documentos en la web: tiempo medio desde que se aprueba (normativa), se firma (convocatorias) o se recibe instrucción de publicación (ofertas y noticias), hasta que se publica en la web. Umbral 5 y objetivo 1. Compromiso C.3.

Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Otros datos de interés.

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 (15 de junio a 15 de septiembre):

• El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,30 hasta las 13,30 horas en horario de mañana.

Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio <i>Servicio de Acción Social</i>
Servicios que prestamos. <i>Gestión del Plan de Acción Social y convocatorias de ayudas de Acción Social.</i>
Colaboración, Sugerencias y Quejas <i>Los usuarios del Servicio de Acción Social en calidad de clientes, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de la encuesta de satisfacción disponible en la web de la CASUAL</i> <i>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa • Soporte electrónico a través de Campus Virtual para PAS y PDI.
Identificación de la Unidad Responsable <i>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 seguimiento de la presente Carta Servicio de Acción Social.</i>
Misión del Servicio <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Horarios <ul style="list-style-type: none"> • Horario de atención al público De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 • Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
Dirección y Líneas de Autobuses. <ul style="list-style-type: none"> • Dirección: Universidad de Almería. Edificio Central. Planta Baja (Despacho 12.0) Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería. • Teléfono: 950.21.44.15 • Email: asocial@ual.es • CAU: http://cms.ual.es/UAL/cau/index.htm • Fax: 950.01.50.40 • Web: http://cms.ual.es/UAL/universidad/otrosorganos/casual/index.htm • Líneas de autobús: 11, 12, 18, 20.
Derechos de los usuarios <i>Ser tratados con la debida corrección.</i> <i>Recibir Información y asesoramiento personalizado.</i> <i>Tratar con confidencialidad los datos referidos a la vida administrativa.</i> <i>Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte de la Administración.</i>
Plano de situación



3. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR											
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre									Código Indicador- Nombre Abreviado	
	Código Servicios Implicados										
S1. GESTION DE AYUDAS DE ACCION SOCIAL.	AS-21. Nos comprometemos a resolver los CAUs-email, como máximo en 5 días, desde su recepción.									1000 Tiempo medio de resolución de CAUs-email	
	S1										
	AS-22. Nos comprometemos a emitir los certificados, como máximo en 5 días, desde su solicitud.									1001 Tiempo medio de emisión de certificados.	
	S1										
	AS-23. Nos comprometemos a actualizar los contenidos de la página web, como máximo en 5 días desde su aprobación o firma.									1002 Tiempo medio de publicación de documentos en la web	
	S1										