

1. Carta de Servicios de la Unidad de Datos de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) Nombre del Servicio: *Unidad de Datos*

b) Descripción: *El área de la Unidad de Datos presta servicios a la Comunidad Universitaria, sociedad almeriense e instituciones que lo requieran.*

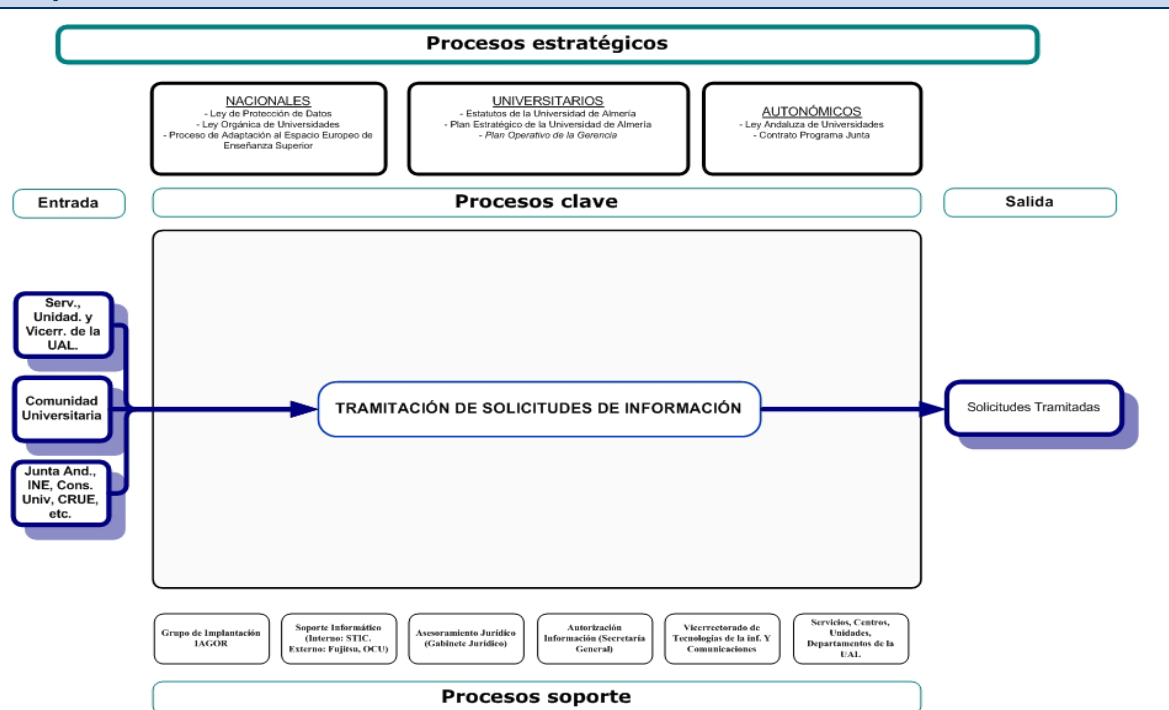
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

Proporcionar tanto datos como información estadística sobre la Universidad de Almería a la Comunidad Universitaria, a las instituciones que lo requieran y a la sociedad almeriense.

Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC) 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 Gestor Administrativo de la Unidad de Datos

Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

Servicio	Proceso
<i>S.1. Gestión de Solicitudes de información.</i>	<i>Tramitación de solicitudes de información.</i>

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

Los usuarios de la Unidad de Datos 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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el **Unidad de Datos** o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.

General:

- 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).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:

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.

- 1.- Obtener información sobre el estado de tramitación de sus solicitudes.

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.

Los usuarios del **Unidad de Datos**, 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 papel disponible en cualquier Unidad Administrativa
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.

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.

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>.

Direcciones y formas de acceso.

1. Direcciones.

• Dirección:

Universidad de Almería.

Unidad de Datos

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• Teléfonos, fax y mail:

Teléfono: +34 950 21 42 54 / 950 214660

Fax: +34 950 01 52 69

e-mail: centro.datos@ual.es

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

2. Formas de acceso.

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.
- Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.
- Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.

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 NE-2.

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.

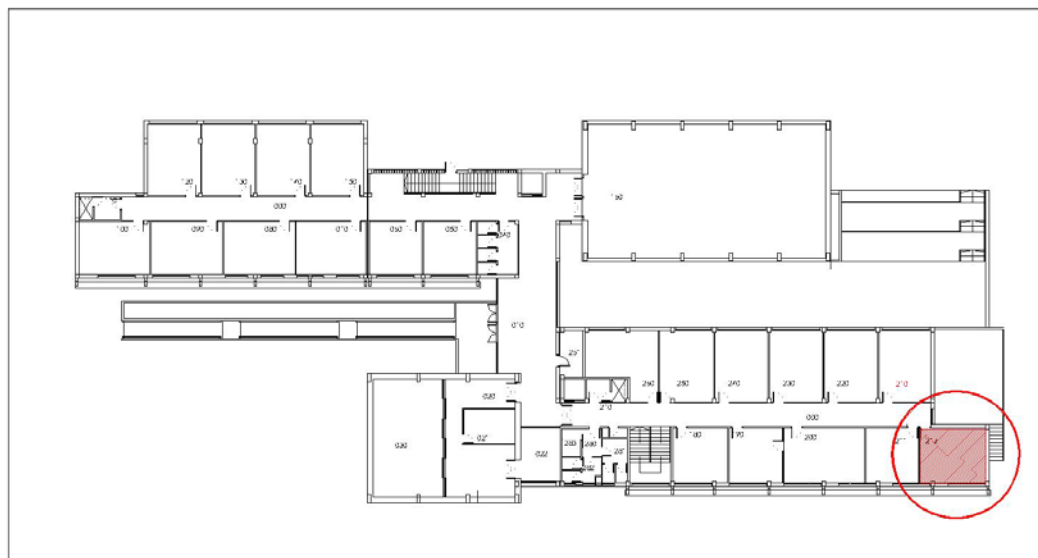
Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

3. Planos de situación.





UNIDAD DE DATOS EDIFICIO C.I.T.I.C. - Planta Baja
Despacho 0.212
Superficie: 25,20 m²



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA
Servicio de Calidad y Mantenimiento
Oficina de Seguimiento S/N 04130 LA CAÑADA DE SAN URBANO - ALMERÍA
UNIDAD DE DATOS SITUACIÓN

0.212
2
PÁGINA

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
<i>Tramitar las solicitudes de información en un tiempo medio de 14 días.</i>	<i>Disminuir el tiempo de respuesta en la tramitación de solicitudes de información.</i>	<i>AC1: Tiempo medio de respuesta.</i>

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

- C.1: Nos comprometemos a Gestionar las solicitudes en un tiempo medio de 14 días.
- C.2: Nos comprometemos a Gestionar la carga de los ficheros en el Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU), para dar cumplimiento a la fecha establecida por el Ministerio.

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

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

Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.
<p><i>AC1: Tiempo medio de respuesta</i></p> <p>Media que se tarda en tramitar solicitudes de información a lo largo de un curso académico. (Control de compromiso C1).</p> <p><i>AC2: Carga de ficheros en la aplicación</i></p> <p>Número de veces que se cargan los ficheros en la aplicación del Ministerio con una antelación mínima de al menos 2 días con respecto al plazo exigido.</p>
Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.
C) OTROS DATOS DE INTERÉS
Otros datos de interés.
Horarios.
<ul style="list-style-type: none"> • 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 y de 16,00 a 20,00 horas en horario de tarde. • El horario del Registro Auxiliar será de 16,00 a 20,00 horas, permaneciendo cerrado en Navidad y Semana Santa. <p>Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 y de 16,00 a 19,00 horas en horario de tarde. • El horario del Registro Auxiliar será de 16,00 a 18,30 horas, permaneciendo cerrado durante el mes de agosto.
Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE DATOS

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio
<i>Unidad de Datos.</i>
Servicios que prestamos.
S.1: Gestión de solicitudes de información
Colaboración, Sugerencias y Quejas
<p>Los usuarios del <i>Unidad de Datos</i> 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:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el <i>Unidad de Datos</i> o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. <p>Los usuarios del Servicio de Alumnos, 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.</p> <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 los miembros de la comunidad universitaria.
Identificación de la Unidad Responsable
<p>El <i>Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)</i> 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 <i>Administrador del Unidad de Datos</i>.</p>
Misión del Servicio
<p><i>MISIÓN. Proporcionar tanto datos como información estadística sobre la Universidad de Almería a la Comunidad Universitaria, a las instituciones que lo requieran y a la sociedad almeriense</i></p>
Horarios
<ul style="list-style-type: none">• Horario de atención al público De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 Registro auxiliar de 16:00 a 20:00• Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 y de 16:00 a 19:00 Registro auxiliar de 16:00 a 18:30 (cerrado en agosto, Navidad y Semana Santa).
Dirección y Líneas de Autobuses.
<ul style="list-style-type: none">• Dirección: <i>Universidad de Almería.</i>

Unidad de Datos

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- **Teléfonos:**

+34 950 01 4254 – 4660

e-mail: centro.datos@ual.es

- **Fax:** +34 950 01 52 69

- **Web:** <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vtic/index.htm>

- **Líneas de autobús:** 11, 12, 18, 20.

Derechos de los usuarios

1.- *Obtener información sobre el estado de tramitación de sus solicitudes.*

2.- *Recibir atención personalizada de los asuntos relacionados con sus solicitudes.*

Plano de situación



3. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DE LA UNIDAD DE DATOS

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR												
Código Servicio – Nombre Abreviado		Código Compromiso- Nombre								Código Indicador- Nombre Abreviado		
		Código Servicios Implicados										
S.1 Gestión de solicitudes de información.		C1. Gestión de las solicitudes de información en un tiempo medio de 9 días								AC1: Tiempo medio de respuesta.		
		S1										
S.2 Carga de solicitudes de información.		C2. Carga de al menos el 50% de los ficheros SIIU con una antelación de 2 días hábiles con respecto a la fecha establecida.								AC2: % de ficheros cargados con antelación		