

1. Carta de Servicios del SPEC

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) Nombre del Servicio: Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC).

b) Descripción: El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de la Gerencia de la Universidad de Almería.

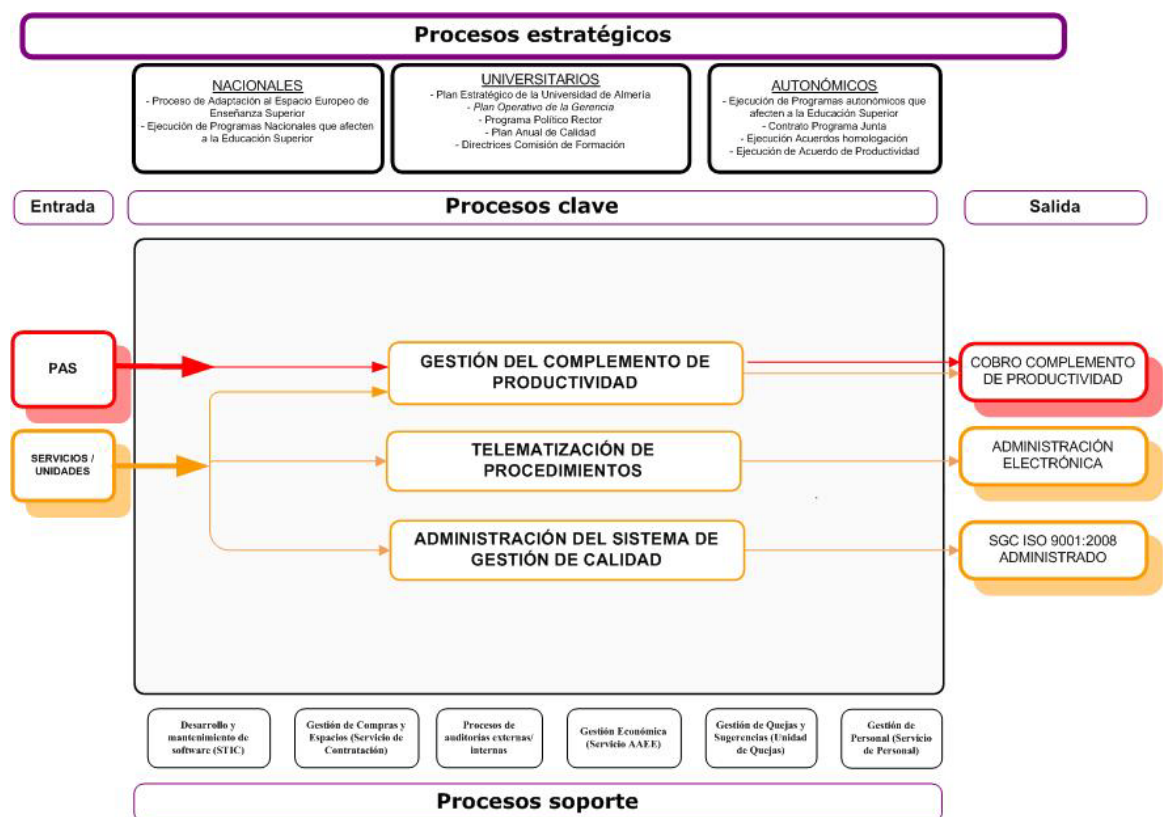
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

El SPEC tiene como misión mejorar los servicios administrativos de la UAL mediante la gestión de incentivos para la mejora, la administración de sistemas de gestión de calidad y planes de mejora, y la adecuación de los procesos a las nuevas tecnologías.

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 Planificación, Evaluación y Calidad de la Universidad de Almería.

Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

Servicio

Proceso

S.1 Apoyo y asesoramiento para la consecución de los distintos niveles del Complemento de Productividad.	Gestión del Complemento de Productividad
S.2 Recabar y organizar las evidencias requeridas para el cumplimiento del Complemento de Productividad.	Gestión del Complemento de Productividad
S.3 Formación y asesoramiento en el uso de aplicaciones de administración electrónica.	Telematización de procedimientos
S.4 Apoyo y asesoramiento para la racionalización de procedimientos.	Telematización de procedimientos
S.5 Administración del Sistema de Gestión de Calidad.	Administración del SGC
S.6 Apoyo y asesoramiento para el mantenimiento del SGC en las distintas áreas y Servicios.	Administración del SGC
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<p>Los usuarios del SPEC 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 SPEC 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.	
<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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). <p>Gestión del Complemento de Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS). Mayo 2007. <p>Telematización de Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 11/07 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. ▪ Resolución sobre implantación de Oficina de Acreditación de Identidad. ▪ Real Decreto 772/99 de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado ▪ Real Decreto 3/2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. <p>Administración del SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma UNE-EN ISO 9001:2008 ▪ Norma UNE-EN ISO 9000:2005 	
Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:	

1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.
<p><i>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:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.</i> <i>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.</i> <i>3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.</i> <i>4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.</i> <i>5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.</i> <i>6. Obtener una orientación positiva.</i> <i>7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.</i>
2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto cumplimiento del Complemento de Productividad. 2. Recibir apoyo técnico para el uso de las aplicaciones de administración electrónica. 3. Obtener formación e información para el uso de las aplicaciones de administración electrónica. 4. Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad. 5. Obtener acceso y asesoramiento en el uso de las aplicaciones informáticas disponibles para el SGC.
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><i>Los usuarios del SPEC, 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.</i></p> <p><i>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.</i></p>
2. Formas de presentación.
<p><i>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa</i> <i>• Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.</i>
3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.
<p><i>La Unidad de Quejas y Sugerencias llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de</i></p>

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.

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.

Edificio Central. Despacho 0.16. Planta baja.

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• **Teléfonos, fax y mail:**

Sección de Calidad de los Servicios.

Teléf.: 950 014 004

E-mail: calidad.pas@ual.es

Sección de Administración Electrónica

Teléf.: 950 214175

E-mail: administracion.electronica@ual.es

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

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.

formativos para al menos el 80% de los puntos a cumplir de los distintos niveles del complemento de productividad	áreas para el cumplimiento del CPMCS.	
Nos comprometemos a conseguir que al menos el 90% de las áreas hayan presentado sus evidencias en plazo para los distintos niveles del complemento de productividad	Conseguir la presentación del mayor número de evidencias en el plazo establecido en el compromiso para el CPMCS	01-Nivel de evidencias relativas por tramos
Nos comprometemos a proporcionar apoyo para disponer de al menos un 40% de procedimientos telematizados con respecto a la escala de la Junta de Andalucía.	Aumentar la Telematización de procedimientos	17-Número de fichas cumplimentadas 18-Porcentaje medio de telematización
Nos comprometemos a poner a tu disposición la encuesta de satisfacción de tu área, al menos tres días antes de que acabe el mes de enero	Aumentar la eficiencia y eficacia en la gestión de las encuestas de satisfacción	04-Disposición de encuestas de satisfacción on-line
Nos comprometemos a resolver los CAUs relativos a la Calidad de los Servicios en un tiempo medio máximo de 4 días	Reducir el tiempo de resolución de CAUs	10-Tiempo medio de resolución de CAUs Calidad.Pas
Nos comprometemos a resolver los CAUs relativos a la Administración Electrónica en un tiempo medio máximo de 4 días	Reducir el tiempo de resolución de CAUs	11-Tiempo medio de resolución de CAUs e-Admon

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

- C.1. Nos comprometemos a realizar asesoramientos formativos para al menos el 80% de los puntos a cumplir de los distintos niveles del complemento de productividad (S.1)
- C.2. Nos comprometemos a conseguir que al menos el 90% de las áreas hayan presentado sus evidencias en plazo para los distintos niveles del complemento de productividad (S.2)
- C.3. Nos comprometemos a proporcionar apoyo para disponer de al menos un 40% de procedimientos telematizados con respecto a la escala de la Junta de Andalucía (S.3, S.4)
- C.4. Nos comprometemos a poner a tu disposición la encuesta de satisfacción de tu área, al menos tres días antes de que acabe el mes de enero (S.5, S.6)
- C.5. Nos comprometemos a resolver los CAUs relativos a la Calidad de los Servicios en un tiempo medio máximo de 4 días (S.1, S.2, S.5, S.6)
- C.6. Nos comprometemos a resolver los CAUs relativos a la Calidad de los Servicios en un tiempo medio máximo de 4 días (S.3, S.4)

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

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

Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y

compromiso al que está asociado.
<p>02-Asesoramientos formativos</p> <p><i>Porcentaje de asesoramientos formativos realizados por puntos a cumplir (C.1)</i></p> <p>01-Nivel de evidencias relativas por tramos</p> <p><i>Nivel de presentación de las evidencias en plazo en cada tramo, relativizado con la importancia de las áreas. (C.2)</i></p> <p>17-Número de fichas cumplimentadas</p> <p><i>Porcentaje de fichas de procesos totalmente cumplimentadas (C.3)</i></p> <p>18- Porcentaje medio de telematización</p> <p><i>Porcentaje de procedimientos telematizados con respecto a la escala de la Junta de Andalucía (C.3)</i></p> <p>04-Disposición de encuestas de satisfacción on-line</p> <p><i>Disponibilidad de la encuesta de satisfacción on-line para el año en curso (C.4)</i></p> <p>10-Tiempo medio de resolución de CAUs Calidad.Pas</p> <p><i>Tiempo medio desde que se abre y recibe un CAU de cualquiera de las tipologías definidas en Calidad de los Servicios hasta que se resuelve (C.5)</i></p> <p>11-Tiempo medio de resolución de CAUs e-Admon</p> <p><i>Tiempo medio desde que se abre y recibe un CAU de cualquiera de las tipologías definidas en Administración Electrónica hasta que se resuelve (C.6)</i></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. <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.
Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SPEC

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio
Servicio de <i>Planificación, Evaluación y Calidad.</i>

Servicios que prestamos.

S.1. Apoyo y asesoramiento para la consecución de los distintos niveles del Complemento de Productividad.

S.2. Recabar y organizar las evidencias requeridas para el cumplimiento del Complemento de Productividad.

S.6. Formación y asesoramiento en el uso de aplicaciones de administración electrónica

S.7. Apoyo y asesoramiento para la racionalización de procedimientos

S.5 Administración del Sistema de Gestión de Calidad.

S.6 Apoyo y asesoramiento para el mantenimiento del SGC en las distintas áreas y Servicios.

Colaboración, Sugerencias y Quejas

Los usuarios del Servicio de *Planificación, Evaluación y Calidad* 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 Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Los usuarios del Servicio de *Planificación, Evaluación y Calidad*, 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.

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.

Identificación de la Unidad Responsable

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 Planificación, Evaluación y Calidad.

Misión del Servicio

El SPEC tiene como misión mejorar los servicios administrativos de la UAL mediante la gestión de incentivos para la mejora, la administración de sistemas de gestión de calidad y planes de mejora, y la adecuación de los procesos a las nuevas tecnologías.

Horarios

- 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 9:30 a 13:30

Dirección y Líneas de Autobuses.

- **Dirección:**
Universidad de Almería.
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Edificio Central. Despacho 0.16. Planta baja.

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• **Teléfonos:**

Calidad de los Servicios: 950 014 004

Administración Electrónica: 950 214 175

• **Fax:** 950 015 588

• **Web:** <http://www.ual.es/>

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

Derechos de los usuarios

1. Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto cumplimiento del Complemento de Productividad.
2. Recibir apoyo técnico para el uso de las aplicaciones de administración electrónica.
3. Obtener formación e información para el uso de las aplicaciones de administración electrónica.
4. Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
5. Obtener acceso y asesoramiento en el uso de las aplicaciones informáticas disponibles para el SGC.

Plano de situación



3. TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR											
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre								Código Indicador- Nombre Abreviado		
	Código Servicios Implicados										
S.1 Apoyo y asesoramiento para la consecución de los distintos niveles del Complemento de Productividad.	C.1. Nos comprometemos a realizar asesoramientos formativos para al menos el 80% de los puntos a cumplir de los distintos niveles del complemento de productividad								02-Asesoramientos formativos		
S.2 Recabar y organizar las evidencias requeridas para el cumplimiento del Complemento de Productividad.	S1										
S3 Formación y asesoramiento en el uso de aplicaciones de administración electrónica	C.2. Nos comprometemos a conseguir que al menos el 90% de las áreas hayan presentado sus evidencias en plazo para los distintos niveles del complemento de productividad								01-Nivel de evidencias relativas por tramos		
S.4 Apoyo y asesoramiento para la racionalización de procedimientos	S2										
S.5 Administración del Sistema de Gestión de Calidad.	C.3. Nos comprometemos a proporcionar apoyo para disponer de al menos un 40% de procedimientos telematizados con respecto a la escala de la Junta de Andalucía (S.3, S.4)								17-Número de fichas cumplimentadas 18-Porcentaje medio de telematización		
S.6 Apoyo y asesoramiento para el mantenimiento del SGC en las distintas áreas y Servicios.	S3	S4									

	<p><i>C.4. Nos comprometemos a poner a tu disposición la encuesta de satisfacción de tu área, al menos tres días antes de que acabe el mes de enero</i></p>										<p><i>04-Disposición de encuestas de satisfacción on-line</i></p>
	S5	S6									
	<p><i>C.5. Nos comprometemos a resolver los CAUs relativos a la Calidad de los Servicios en un tiempo medio máximo de 4 días</i></p>										<p><i>10-Tiempo medio de resolución de CAUs Calidad.Pas</i></p>
	S1	S2	S5	S6							
	<p><i>C.6. Nos comprometemos a resolver los CAUs relativos a la Calidad de los Servicios en un tiempo medio máximo de 4 días</i></p>										<p><i>11-Tiempo medio de resolución de CAUs e-Admon</i></p>
	S3	S4									