

1. Carta de Servicios del Servicio de Información y Registro de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio/Unidad/Área

1.- **Nombre del Servicio:** Servicio de Información y Registro
2.- **Descripción:** El Servicio de Información y Registro es uno de los tres servicios integrados en el Área de nueva creación ARATIES (Área de Atención Integral al Estudiante), que depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia y tiene, además, dependencia funcional de la Secretaría General, en la parte que afecta a Registro General y del Vicerrectorado de Estudiantes, Extensión Universitaria y Deportes, en la parte correspondiente a la Información y Orientación al Estudiante.

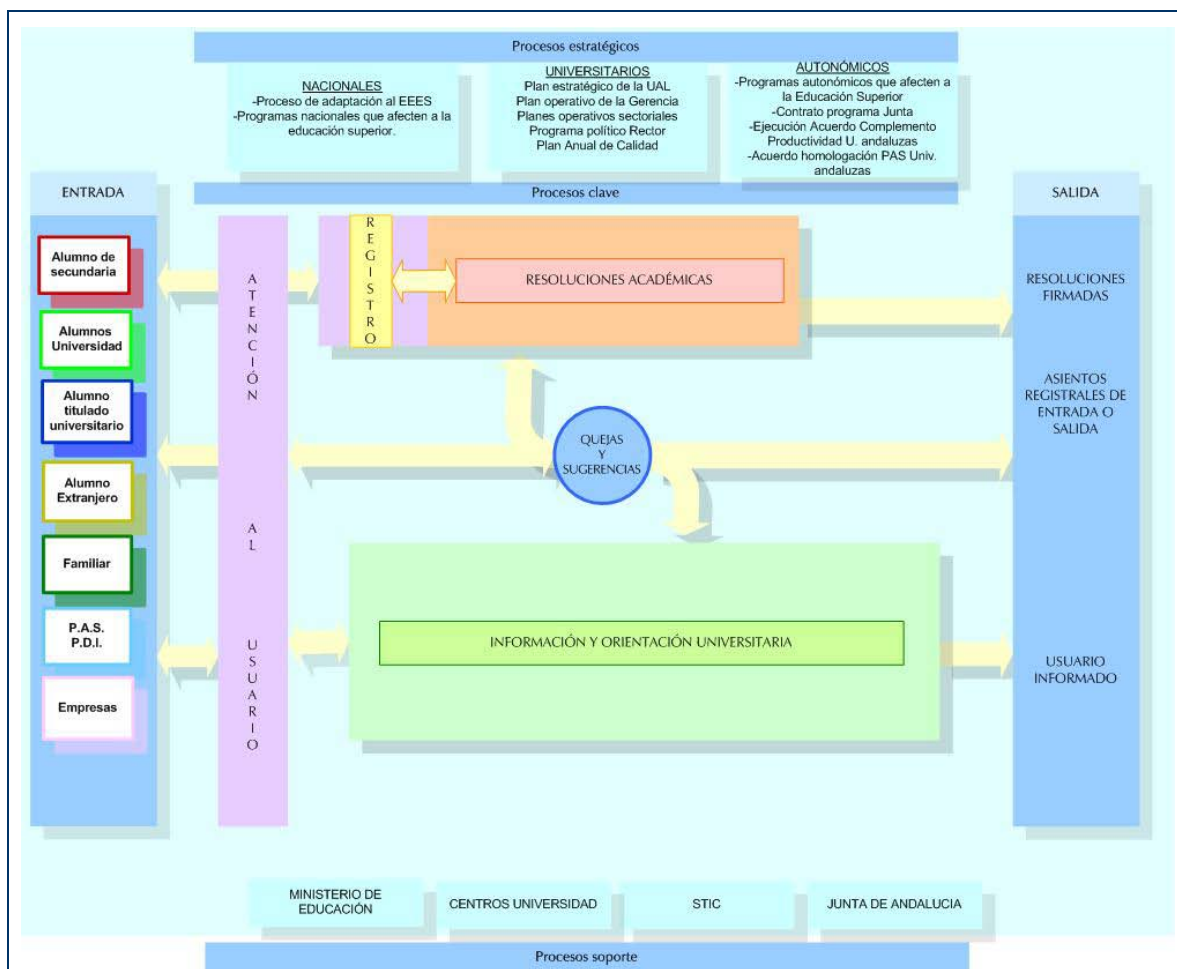
1. Misión del Servicio / Unidad / Área.

Somos quienes, con una atención personalizada y de calidad:
Atendemos, de forma continua, tus necesidades, informándote y orientándote sobre cualquier cuestión relacionada con el ámbito de tus estudios universitarios
Gestionamos la entrada y salida de solicitudes y documentos de los ciudadanos y de la Administración Universitaria.
Todo ello, partiendo de un firme compromiso por atender las necesidades de nuestros usuarios, a través de la mejora continua y el trabajo en equipo.

Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.

El Servicio de Información y Registro elabora, gestiona y realiza el seguimiento de la Carta de Servicios, correspondiendo al Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad la coordinación operativa en el proceso de elaboración.

Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

Servicio	Proceso
S.1. Información y orientación universitaria, académica y administrativa sobre la Universidad de Almería y del resto del Estado.	Información
S.2. Registro de documentación presencial o electrónica (desde la página web de la UAL http://www.ual.es/registro).	Registro Documental

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

Los usuarios del Servicio de Información y Registro, 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 Información y Registro, o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.
3. Mediante su participación en el sistema de quejas y sugerencias de la Universidad de Almería, a través de cualquiera de los soportes habilitados a este respecto y que se especifican en el epígrafe correspondiente de este

documento.

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).*
- *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*
- *Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (B.O.E. 24-12-2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (B.O.E. 13-4-2007).*
- *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). Modificados por Decreto 237/2011 (BOJA Nº 147 de 28/7/2011).*
- *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (LOPD)*
- *RD 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.*

Información:

- *Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE núm. 55, de 4 de marzo de 1996).*
- *Decreto 204/1995, de 29 de agosto de la Junta de Andalucía, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención a los ciudadanos (BOJA núm. 136, de 26 de octubre de 1995).*

Registro:

- *Normativa de registro de la Universidad de Almería, aprobada por Resolución de la Universidad de Almería, de 6 de noviembre de 2007, (BOJA nº 76 de 10 de diciembre de 2007). Modificada por Resolución de la Universidad de Almería de 4 de marzo de 2010 (BOJA nº 76 de 28 de mayo de 2010) y por Resolución de 6 de junio de 2011 (BOJA nº 118 de 17/6/2011).*
- *Resolución de 24 de Febrero de 2004, de la Secretaría General de Universidades e Investigación, por la que se hace público el Convenio de Colaboración suscrito entre la Consejería de Educación y Ciencia y las Universidades de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Universidad Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga, Pablo de Olavide y Sevilla, en materia de registros administrativos*

Quejas y Sugerencias.

Decreto 262/1988, de 2 de Agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (B.O.J.A. nº 73, de 17/09/1988)

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 tratados 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. Los usuarios del servicio de Información y Orientación académica y administrativa, tienen los siguientes derechos:

- 1.1. Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.*
- 1.2. Conocer los planes de estudios, los programas, bibliografía básica, criterios de evaluación, profesorado, horarios tanto de clases como de tutorías, y calendario de exámenes previstos en cada asignatura en el período de matrícula. Los estudiantes tendrán acceso a dicha información en soporte impreso y virtual.*
- 1.3. Recibir información sobre todo tipos de becas y ayudas al estudio, en especial las que pueda otorgar la Universidad, así como, formar parte de las comisiones, que las otorguen.*
- 1.4. La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria*

2. Los usuarios del servicio de Registro General Central, tienen los siguientes derechos:

- 2.1. Obtener un recibo acreditativo de la fecha de presentación de cualquier solicitud, escrito o comunicación en el mismo momento de la presentación de la solicitud.*
- 2.2. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.*
- 2.3. Acceder a sus registros en los términos previstos en la normativa vigente.*
- 2.4. Presentar sus solicitudes de forma telemática utilizando firma digital en los*

casos y forma previstos en la normativa reguladora de Registro Electrónico.
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 Información y Registro, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas/reclamaciones y sugerencias 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/reclamaciones 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 los miembros de la comunidad universitaria.
3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.
<p>La Unidad de Quejas y Sugerencias, dependiente de este 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.</p> <p>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, siendo el objetivo que se de respuesta en un plazo no superior a 20 días.</p>
Direcciones y formas de acceso.
1. Direcciones.
<p>• Dirección:</p> <p>Universidad de Almería. Servicio de Información y Registro. Edificio Central Planta baja, despacho 036.0 Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.</p> <p>• Teléfonos y mail:</p> <p>INFORMACIÓN (C.I.D.U.): 950 01 50 80 cidu@ual.es REGISTRO: 950 01 50 50 reggen@ual.es</p>

- **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 Orberá a la Universidad.*
- *Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.*
- *Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.*
- *Línea 20: El Alquian a Almería (Gregorio Marañón) (domingos y festivos sin servicio).*

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.





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
C.1. Resolvemos un 96% de las demandas de información planteadas.	Resolver en su totalidad las demandas de información planteadas	SIR-07 Soluciones en el CIDU
C.2. Respondemos en 6 días las demandas de información por correo postal y electrónico.	Responder en el menor tiempo posible las demandas de información planteadas.	SIR-08 Tiempo de respuesta
C.3. Ponemos a tu disposición, de forma telemática, al menos, el 16% de nuestros procesos	Aumentar la eficacia de distribución de la documentación de registro	SIR-06 Porcentaje de procesos con distribución telemática

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

C.1. y C.2. En relación a la demanda de información.

1. Resolvemos en el 96% de las ocasiones los asuntos planteados (S.1.

Información y orientación universitaria, académica y administrativa sobre la Universidad de Almería y del resto del Estado).

2. Respondemos en 6 días la demanda de información por correo postal y electrónico (S.1. Información y orientación universitaria, académica y administrativa sobre la Universidad de Almería y del resto del Estado).

C.3. En relación al registro de documentación presencial y electrónica accesible desde la página web de la UAL <http://www.ual.es/registro>

1. Ponemos a tu disposición, de forma telemática, al menos, el 16% de nuestros procesos.

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

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

Actualmente la totalidad del servicio está certificado por la empresa AENOR bajo la norma ISO 9001:2000.

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

- *SIR-06-Registro: Porcentaje de procesos con distribución telemática*
Mide el volumen de procesos que se han adscrito a sistema de distribución telemática. Control compromiso C.3.
- *SIR-07-Soluciones en el CIDU*
Porcentaje de consultas resueltas en CIDU. Control compromiso C.1.
- *SIR-08-Tiempo de respuesta en información por escrito*
Número de días en los que se responde a las demandas de información por escrito. Correo postal y electrónico. Control compromiso C.2.

Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Otros datos de interés.

Horarios.

Horario habitual

- *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.*
- *El horario del Registro General será de 9:00 a 17:00 horas, de lunes a jueves y de 9:00 a 14:00 horas los viernes. Asimismo en los periodos de Navidad y Semana Santa el horario será de 9:30 a 13:00 horas de lunes a viernes. Permaneciendo cerrado durante los días declarados festivos.*

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 13,00 horas, permaneciendo cerrado durante el mes de agosto.

- *El horario del Registro General será de 9:30 a 13:00 horas, de lunes a viernes, permaneciendo cerrado durante la segunda quincena del mes de agosto.*

El Registro Electrónico de la Universidad de Almería permanece abierto todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día. Su acceso es a través de la página web de la UAL <http://www.ual.es/registro>.

Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Nombre del Servicio

Servicio de Información y Registro

Servicios que prestamos.

S.1. Información y orientación universitaria, académica y administrativa sobre la Universidad de Almería y del resto del Estado.

S.2. Registro de documentación presencial o electrónica (desde la página web de la UAL <http://www.ual.es/registro>).

Colaboración, Sugerencias y Quejas

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

Los usuarios del Servicio de Información y Registro, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias (colaborando en la mejora de la prestación del servicio) 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

La elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios corresponde al

Servicio de Información y Registro de la Universidad de Almería.

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.

Misión del Servicio

Somos quienes, con una atención personalizada y de calidad:

Atendemos, de forma continua, tus necesidades, informándote y orientándote sobre cualquier cuestión relacionada con el ámbito de tus estudios universitarios

Gestionamos la entrada y salida de solicitudes y documentos de los ciudadanos y de la Administración Universitaria.

Todo ello, partiendo de un firme compromiso por atender las necesidades de nuestros usuarios, a través de la mejora continua y el trabajo en equipo.

Horarios

Horario habitual

- *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.*
- *El horario del Registro General será de 9:00 a 17:00 horas, de lunes a jueves y de 9:00 a 14:00 horas los viernes. Asimismo en los periodos de Navidad y Semana Santa el horario será de 9:30 a 13:00 horas de lunes a viernes. Permaneciendo cerrado durante los días declarados festivos.*

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 13,00 horas, permaneciendo cerrado durante el mes de agosto.*
- *El horario del Registro General será de 9:30 a 13:00 horas, de lunes a viernes, permaneciendo cerrado durante la segunda quincena del mes de agosto.*

El Registro Electrónico de la Universidad de Almería permanece abierto todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día. Su acceso es a través de la página web de la UAL <http://www.ual.es/registro>.

Dirección y Líneas de Autobuses.

• **Dirección:**

Universidad de Almería.

Servicio de Información y Registro.

Edificio Central

Planta baja, despacho 036.0

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• **Teléfonos y correos electrónicos:**

INFORMACIÓN (C.I.D.U.): 950 01 50 80 cidu@ual.es

REGISTRO: 950 01 50 50 reggen@ual.es

• **Web:** <http://www.ual.es>

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

Derechos de los usuarios

1. Los usuarios del servicio de Información y Orientación académica y administrativa, tienen los siguientes derechos:
 - 1.1. Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.
 - 1.2. Conocer los planes de estudios, los programas, bibliografía básica, criterios de evaluación, profesorado, horarios tanto de clases como de tutorías, y calendario de exámenes previstos en cada asignatura en el período de matrícula. Los estudiantes tendrán acceso a dicha información en soporte impreso y virtual.
 - 1.3. Recibir información sobre todo tipos de becas y ayudas al estudio, en especial las que pueda otorgar la Universidad, así como, formar parte de las comisiones, que las otorguen.
 - 1.4. La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria.
2. Los usuarios del servicio de Registro General Central, tienen los siguientes derechos:
 - 2.1. Obtener un recibo acreditativo de la fecha de presentación de cualquier solicitud, escrito o comunicación en el mismo momento de la presentación de la solicitud.
 - 2.2. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
 - 2.3. Acceder a sus registros en los términos previstos en la normativa vigente.
 - 2.4. Presentar sus solicitudes de forma telemática utilizando firma digital en los casos y forma previstos en la normativa reguladora de Registro Electrónico.

Plano de situación



3. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR											
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre								Código Indicador- Nombre Abreviado		
	Código Servicios Implicados										
S.1 – Información y orientación	C.1 Resolvemos un 96% de las demandas de información planteadas.								SIR-07 Soluciones en el CIDU		
S.2 - Registro presencial y electrónico	S.1										
	C.2. Respondemos en 6 días las demandas de información por correo postal y electrónico.								SIR-08 Tiempo de respuesta		
	S.1										
	C.3 Ponemos a tu disposición, de forma telemática, al menos, el 16% de nuestros procesos								SIR-06 Porcentaje de procesos con distribución telemática		
	S.2										