

## II. Carta de Servicios del Servicio de Conserjerías Universidad de Almería

### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

#### Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) *Nombre del Servicio:* Servicio de Conserjerías de la Universidad de Almería

b) *Descripción:* El servicio de Conserjerías de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende orgánicamente y funcionalmente de Gerencia.

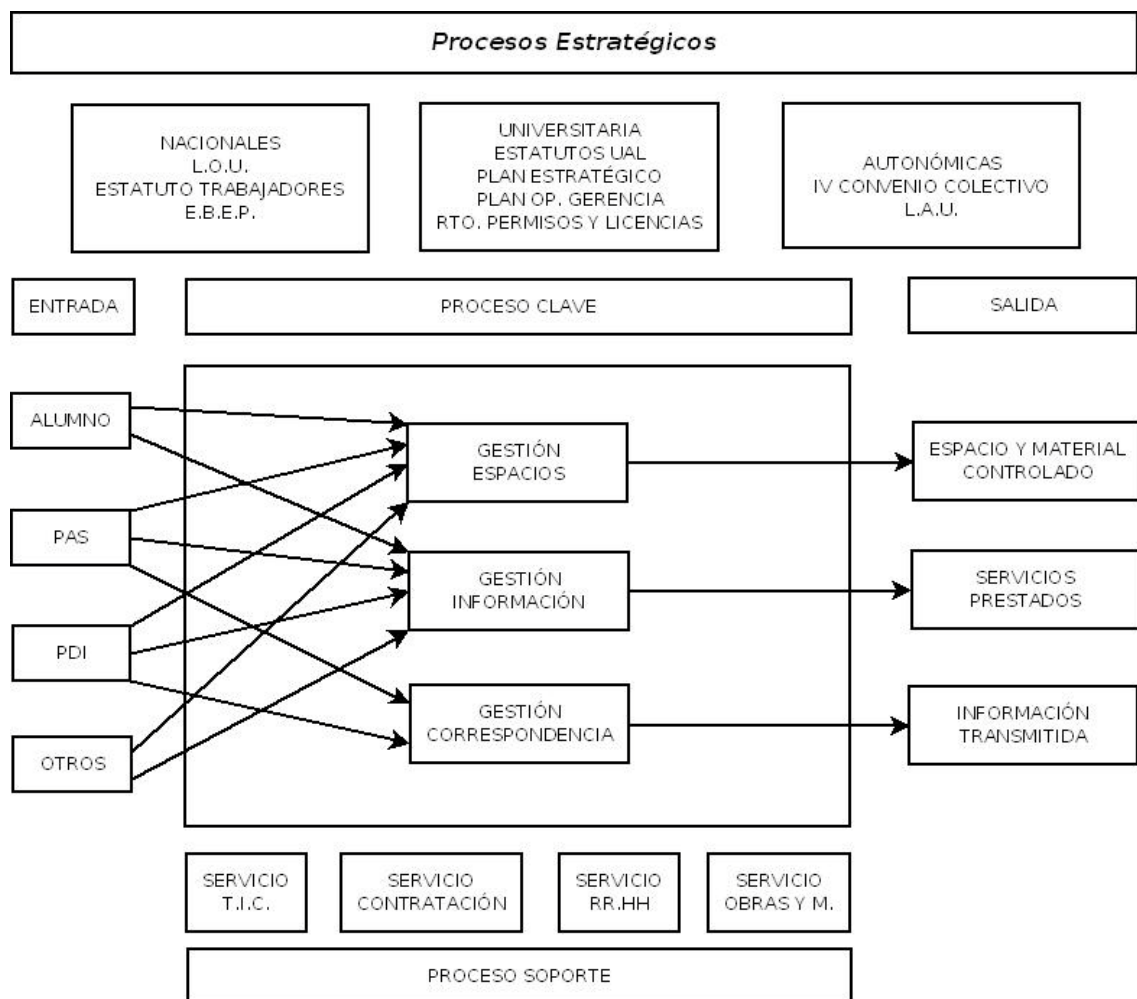
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

Somos quienes atendemos con objetividad y profesionalidad a los clientes usuarios del servicio de conserjerías, así como el apoyo a la docencia y servicios administrativos.

#### 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 del Servicio de Conserjerías de la Universidad de Almería*

#### Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.	
Servicio	Proceso
S1 Actuaciones destinadas al control y vigilancia del material audiovisual y espacios destinados a la actividad docente.	<i>Control de Espacios</i>
S2 Atendemos e informamos presencial y telefónicamente, de todas las actividades docentes y administrativas que se llevan acabo en la Universidad.	<i>Gestión de Información.</i>
S3 Recogida, clasificación, traslado y entrega de correo /documentos internos.	<i>Gestión de correo/documentos.</i>
.	
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<p>Los usuarios del Servicio de Consejerías de la Universidad de Almería 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"> <li>1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.</li> <li>2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Servicio de Consejerías de la Universidad de Almería o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.</li> </ol>	
Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.	
<p><b>General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• 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</li> </ul> <p>IV Convenio Colectivo de las Universidades públicas Andaluzas , (BOJA núm. , de 22 de febrero de 2004)</p> <p><b>De área:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa de Aplicación de Riesgos Laborales.</li> <li>• Normativa de aplicación de Reserva de Espacios y Material Didáctico/ Audiovisual</li> <li>• <i>Pagina Web institucional de la UAL</i></li> </ul>	
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. Al disfrute y uso de los espacios en optimas condiciones de iluminación, climatización, mobiliario, etc.
- 2 Al disfrute y uso de medios informáticos y audiovisuales, facilitándole en lo posible el aprendizaje y formación personal.
3. Obtener información y aclaraciones del lugar, fecha y actividad que se lleva a cabo en el Campus.
4. Aportar cuantas consideraciones y sugerencias estime oportuna sobre el funcionamiento del Servicio de Conserjerías.
6. A recibir del servicio de Conserjerías de la Universidad un servicio objetivo, eficaz y profesional

## **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 Servicio de Consejerías, 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 Conserjería del Campus*
- 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.**

#### **Horarios.**

- El horario de atención al usuario del Servicio de Consejerías, información presencial y telefónica, será de lunes a viernes de 9:00 horas a 20:00 horas, en horario de mañana y tarde.
- Jornada reducida en Navidad, Semana Santa y agosto.
  - De 9:00 a 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 9:00 a 19:00 horas en horario de mañana y tarde

#### **• Dirección:**

Universidad de Almería.

Servicio de Conserjerías:

Edificio Central

Edificio Biblioteca

Edificio Humanidades I

Edificio Humanidades II

Edificio de Empresariales

Edificio de Derecho

Edificio Químicas

Edificio C.T.I.C.

Edificio Matemáticas e Informática

Edificio Agrónomos, fase A y B

Aularios: I, II, III y IV

Edificio de Atención al Estudiante (CAE)

Edificio Escuela Superior de Ingeniería

Edificio Ciencias de la Salud

Edificio Central (planta baja, despacho nº 0.30 )

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

#### **• Teléfonos y mail:**

Telef. 950 01 53 41 # 950 01 57 47 # 950 01 40 24

E-mail: [aabad@ual.es](mailto:aabad@ual.es)

E-mail: [gespino@ual.es](mailto:gespino@ual.es)

E-mail: [jahernan@ual.es](mailto:jahernan@ual.es)

E-mail: [imolina@ual.es](mailto:imolina@ual.es)

E-mail: [conserje@ual.es](mailto:conserje@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.

3. Planos de situación.
-------------------------



*Servicio Conserjerías*



## 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>C1.-Revisión previa del material audiovisual y espacios, para evitar que el número de incidencias sea superior a ocho.</i>	<i>Obj. 1.- Anteponernos a las incidencias que impidan el uso de materia y de espacios</i>	ISC-2300 Número de incidencias que impiden el uso de espacios.
.		
<i>C3 A que las respuestas negativas en primera línea de información, no sean superior al diez por ciento.</i>	Obj.3 Facilitar toda la información requerida presencial y telefónicamente de manera veraz y actualizada.	ISC- 2302 Porcentaje de respuestas negativas respecto a las positivas
<i>C4 El tiempo empleado en el tratamiento de la correspondencia y documentación no será superior a veinte minutos.</i>	Obj.4 Optimizar el tiempo de gestión del correo/documentos	ISC- 2303 Reducir tiempo

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

ISC.- 2300 Disminuir a un número no superior a ocho, las incidencias que impidan la actividad académica. ( C1 )

- 1.- Revisión al comienzo de cada jornada del estado y disponibilidad del material espacios a nuestro cargo.
- 2.- No se detecta anomalía, controlamos el uso de l espacio.
- 3.- Si se detecta anomalía, comunicación vía E-mail ó telefónicamente al servicio o área correspondiente, para que proceda a reparar dicha anomalía.
- 3.- Búsqueda inmediata de espacio libre para la actividad prevista.

I

ISC.- 2301 Disponer en todo momento de información actualizada y veraz, a petición de los usuarios. (C2 )

- 1.- Protocolo de bienvenida.
- 2.- Comprobación y/o búsqueda de la información, bien en documento escrito o telemático.
- 3.- Actualización de la información de forma periódica.
- 4.- Comunicación presencial o telefónica de la información solicitada.
- 5.- Protocolo de despedida.

ISC.- 2302 Reducir a veinte minutos el tiempo empleado desde la recogida hasta su entrega en destino. (C3)

- 1.- Clasificar por categoría la correspondencia (ordinaria, urgente, certificada, etc, ) y documentos ( con o sin d.a.)
- 2.- Establecer una guía de ruta que nos optimice el recorrido a través del Campus.
- 3.- incorporar medios y herramientas que nos faciliten el traslado.

#### Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.



## C) OTROS DATOS DE INTERÉS

### Otros datos de interés.

Otros datos de interés.

#### **Horario.**

· El horario de atención al público en información presencial y telefónica, será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 20:00 horas, en turno de mañana y tarde.

· Horario reducido.

Navidad, Semana Santa y agosto, será de 9:00 a 14 horas.

· Horario de verano

El horario de atención al público en información presencial y telefónica, será de lunes a viernes desde la 9:00 hasta las 19:00 horas, en turno de mañana y tarde.

#### **Primera línea de atención al público**

El Servicio de conserjerías se encuentra ubicado en el Hall o entrada, de cada uno de los edificios del Campus, en primera línea de atención al público

## 2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONSERJERÍAS

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
<b>Nombre del Servicio</b>
<i>Servicio de Conserjerías</i>
<b>Servicios que prestamos.</b>
<p>S1 Control y vigilancia de espacios y material didáctico audiovisual destinados a la actividad docente</p> <p>S2 Atención e información presencial y telefónica a usuarios.</p> <p>S3 Recogida, traslado y entrega de correo y documentos internos.</p>
<b>Colaboración, Sugerencias y Quejas.</b>
<p>4. Quejas, sugerencias y reclamaciones.</p> <p><i>Los usuarios del Servicio de Conserjerías 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.</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de los servicios que le son propios</i></li><li><i>2. Mediante la recogida de propuestas y sugerencias del personal de conserjerías en las reuniones realizadas.</i></li><li><i>3. Levantando actas de las propuestas y sugerencias aportadas por el personal de conserjerías.</i></li></ol> <p><i>Los usuarios del Servicio de Conserjerías, en calidad de clientes ya sean de carácter interno o externo, 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>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• Soporte papel disponible en cualquier Conserjería del Campus.</i></li><li><i>• Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.</i></li></ul>
<b>Identificación de la Unidad responsable.</b>
<p><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 al Servicio de Conserjerías de la Universidad de Almería..</i></p>
<b>Misión del Servicio.</b>
<p>Somos quienes atendemos con objetividad y profesionalidad a los clientes usuarios del servicio de conserjerías, así como el apoyo a la docencia y servicios administrativos.</p>

## Horarios.

• *El horario de atención al usuario del servicio de conserjerías en información presencial y telefónica, será de lunes a viernes de 9:00 a las 20:00 horas en horario de mañana y tarde*

• *Navidad y Semana Santa y mes de agosto: de 9:00 a 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 9:00 hasta las 19:00 horas en horario de mañana y tarde*

## Dirección y Líneas de Autobuses.

### • Dirección:

*Universidad de Almería.*

*Servicio de Conserjerías*

*Edificio Central (planta baja, despacho 0.30 )*

*Carretera de Sacramento, s/n*

*La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.*

### • Teléfonos y mail:

*Telef.:950 015 341 # 950 015 747 # 950 014 024*

*E-mail: [abad@ual.es](mailto:abad@ual.es)*

*E-mail: [conserje@ual.es](mailto:conserje@ual.es)*

*E-mail: [gespino@ual.es](mailto:gespino@ual.es)*

*E-mail: [jahernan@ual.es](mailto:jahernan@ual.es)*

*E-mail: [imolina@ual.es](mailto:imolina@ual.es)*

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

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

## Derechos de los usuarios

1. Obtener Información sobre la tramitación, horarios, lugar de celebración de todas las actividades que se llevan acabo en la Universidad
- 2 Obtener Información y orientación de las distintas dependencias de la Universidad
3. A uso y utilización de los espacios en optimas condiciones de iluminación, climatización, mobiliario, etc.
4. Al uso de medios informáticos, didácticos y audiovisuales para la formación y aprendizaje
5. Aportar cuantas consideraciones y sugerencias estime oportuna sobre el Servicio de Conserjerías
6. A recibir del Servicio de Conserjerías de la Universidad, un servicio objetivo, eficaz y profesional

## Plano de situación



### 3. TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE CONSERJERIAS

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR											
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre								Código Indicador- Nombre Abreviado		
	Código Servicios Implicados										
S1 CONTROL Y VIGILANCIA DE MATERIAL Y ESPACIOS	C1 Revisión previa del material audiovisual y espacios, para evitar que el número de incidencias sea superior a ocho.								I.1--ISC-2300 DISMINUIR EL NUMERO DE INCIDENCIAS		
S2 ATENCIÓN E INFORMACIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA	S1										
S3 RECOGIDA, TRASLADO Y ENTREGA DE CORREO Y DOCUMENTOS											
	C2 A que las respuestas negativas en primera línea de información, no sean superior al diez por ciento.								I.2.- ISC – 2301 REDUCIR EL NUMERO DE RESPUESTAS NEGATIVAS		
	S2										
	C3 El tiempo empleado en el tratamiento de la correspondencia y documentación no será superior a veinte minutos.								I.3.- ISC- 2302 REDUCIR EL TIEMPO		
	S3										