

Carta de Servicios del Área Consejo Social de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) Nombre del Servicio: Consejo Social

b) Descripción: El Consejo Social es el órgano colegiado de participación de la sociedad en la Universidad.

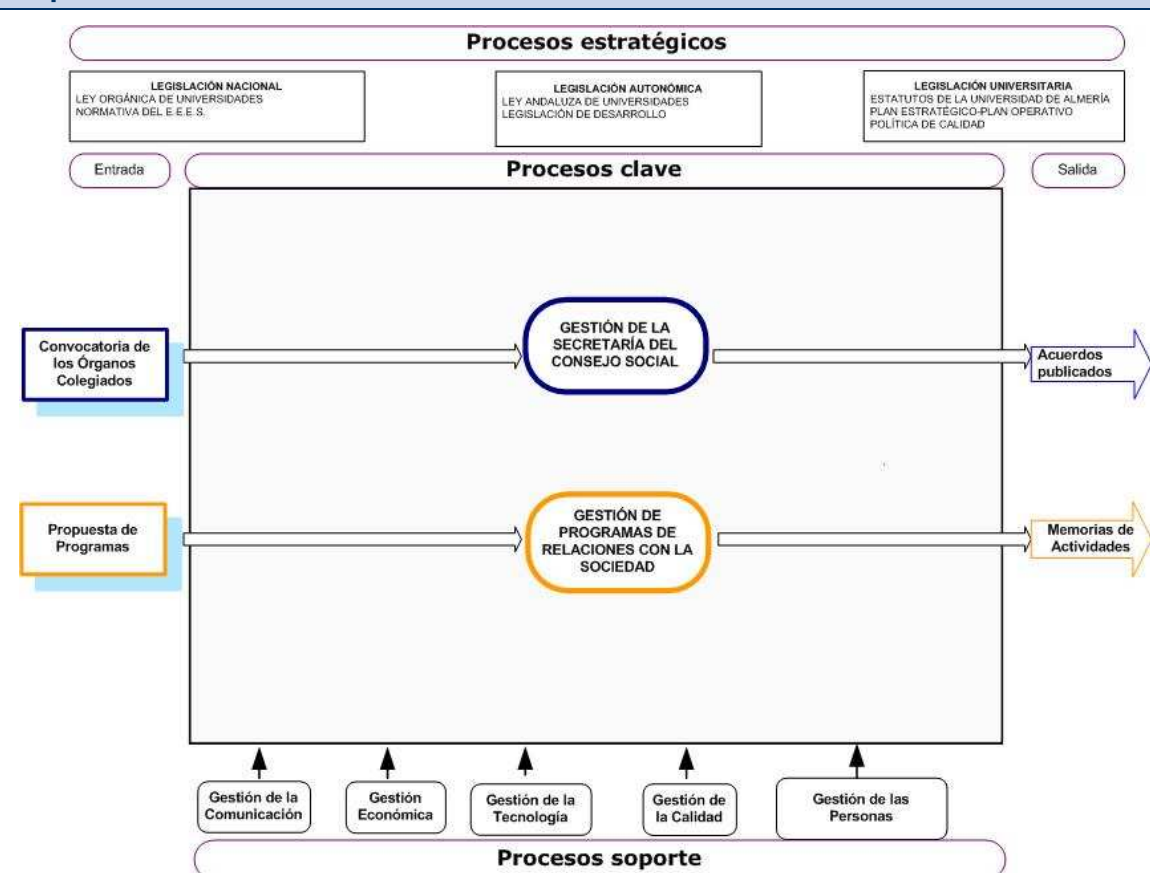
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

El área del Consejo Social da el apoyo necesario al Presidente y resto de miembros del Consejo Social, con objeto de conseguir la mayor calidad de las enseñanzas de la Ual, potenciar su capacidad investigadora e impulsar el progreso social, económico y cultural de la sociedad en la que se inserta. Así mismo facilita el intercambio de conocimiento entre instituciones y ayuda en el proceso de incorporación a la Ual de alumnos inmigrantes.

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 Consejo Social..

Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

Servicio	Proceso
----------	---------

<i>S.1 Realizar las convocatorias según Art. 24 Reglamento Consejo Social</i>	<i>Secretaría del Consejo Social</i>
<i>S.2 Notificar, certificar y publicar los Acuerdos</i>	<i>Secretaría del Consejo Social</i>
<i>S3. Elaboración, difusión y gestión de la convocatoria del programa</i>	<i>Área Relaciones con la Sociedad</i>
<i>S4. Gestión y tramitación de los Proyectos y Memorias finales, y emisión de certificados</i>	<i>Área Relaciones con la Sociedad</i>
<i>S.5. Difusión oferta educativa y orientación académica</i>	<i>Área Relaciones con la Sociedad</i>
<i>S.6. Seguimiento alumnos emigrantes inscritos</i>	<i>Área Relaciones con la Sociedad</i>
<i>S7. Organización de actos y reuniones</i>	<i>Área Relaciones con la Sociedad, Secretaría Consejo Social</i>
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<p>Los usuarios del Consejo Social 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 la Secretaría del Consejo Social 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>Ley Orgánica de Universidades 6/2001 modificada por la 4/2007</p> <p>Ley Andaluza de Universidades 15/2003 modificada por la Ley 12/2011, de 16 de diciembre, de modificación de la Ley Andaluza de Universidades</p> <p>Orden del 25 de julio del 2006 por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Social de la Universidad de Almería</p> <p>Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999</p>	
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.

Artículo 9. Derechos de los Miembros del Consejo Social.

Son derechos de los Miembros del Consejo Social:

- b) Conocer con la debida antelación los asuntos y propuestas incluidos en el orden de las sesiones.
- c) Tener acceso y recibir cuanta información y documentación sea necesaria para el desarrollo de sus actividades como miembros del Consejo Social, tanto de la Universidad como de la Administración competente en materia de universidades. La solicitud para recabar dicha información y documentación se realizará a través de la Presidencia del Consejo. La Secretaría del mismo proveerá los medios necesarios para el ejercicio de este derecho.
- d) Acceder libremente a los originales de las Actas y Certificaciones de Acuerdos del Consejo, y solicitar de su Secretaría las copias que deseen.
- e) Presentar propuestas al Pleno o a las Comisiones para la adopción de los correspondientes acuerdos. La presentación se deberá efectuar con la suficiente antelación y en todo caso antes de que sea remitido a los miembros del Consejo Social el orden de la sesión correspondiente.

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 de la Secretaría del Consejo Social, 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.

Quiénes 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:**

C/ Gerona nº 35.2º, 04002 Almería: **Secretaría Consejo Social**

Universidad de Almería. Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de Saun Urbano, 04120 Almería: **Programa Únete a tu Universidad y Programa de Intercambio entre Directivos y Personal de la UAL**

• **Teléfonos, fax y mail:**

Secretaría del Consejo Social: Telf.: 950 281356 Fax.: 950 281355. consejo@ual.es

Programa Únete a tu Universidad: Telf.:950 015878 Fax.:950015735. unete@ual.es

Programa de Intercambio entre Directivos y Personal de la UAL: Telf.: 950 214181

Fax.: 950 214179. direfm@ual.es

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

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

2. Formas de acceso.

1. Acceso por carretera Secretaría Consejo Social:

A. Acceso la autovía desde Murcia, Granada o Málaga.

Salida 443 Almería, Avda. Federico García Lorca

En la rotonda, toma la primera salida en dirección Almería/Avenida Federico García Lorca

En la rotonda, toma la segunda salida en dirección Rambla de Belén

Pasa una rotonda

En la rotonda, toma la segunda salida en dirección Calle Fernández Caballero

En la rotonda, toma la segunda salida en dirección Av de Federico García Lorca

Gira a la derecha en Calle de Juan Pérez Pérez

Gira a la derecha en Calle de Arapiles

Gira a la izquierda en Calle Gerona

D. Distancia desde la Universidad de Almería: 6 km.

2. Acceso Universidad de Almería:

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.

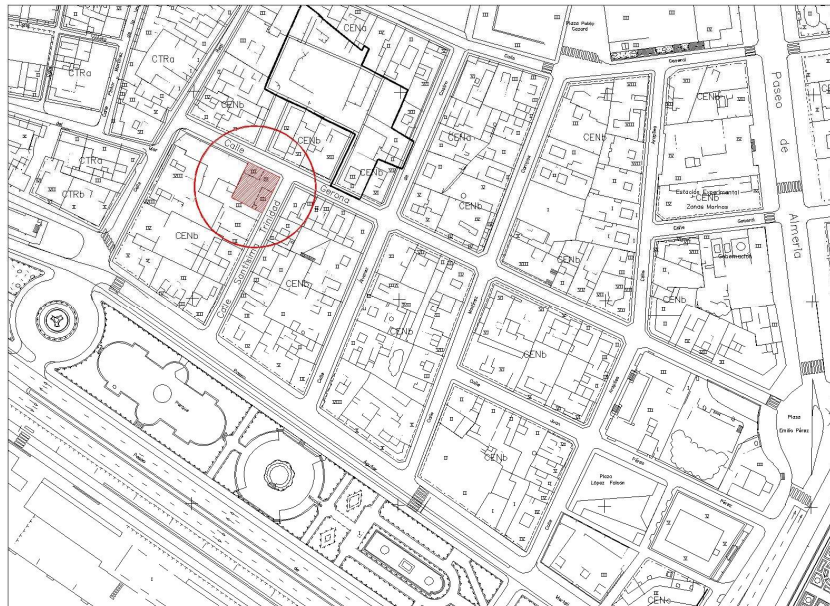
Salida de Málaga por la N-340.

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 Secretaría Consejo Social



Plano de situación del Programa Únete y el Programa entre Directivos y Personal de la UAL.



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
C1. Las actas aprobadas deberán estar firmadas en un mes desde su aprobación.	Reducir el plazo de firma en las actas probadas por el Pleno y las Comisiones	I 1710 Disminuir el número de días a la hora de firmar las actas aprobadas.
C2. Aumentar el número de personal participante de la Universidad de Almería en 50 personas (PDI-Jefes de S ^a -Dtres. Área) así como el número de departamentos de la UAL en 18.	Aumentar el número de personas participantes de la UAL (PDI-Jefes de S ^a -Dtres. Área) en el Programa de Intercambios	I 1706 Aumentar el número de variedad de departamentos de la UAL en el Programa de Intercambios I 1705 Aumentar el número de personas participantes de la UAL (PDI-Jefes de S ^a -Dtres. Área) en el Programa de Intercambio
C3. Aumentar el número de directivos-técnicos participantes en 50 personas, así como el número de empresas-entidades participantes en 40.	Aumentar el número de Directivos/Técnicos de Empresas/Entidades participantes en el Programa de Intercambio	I 1707 Aumentar el número de Directivos/Técnicos participantes en el Programa de Intercambio I 1708 Aumentar el número de Empresas/Entidades participantes en el Programa

		de Intercambio
C4. Aumentar el número de parejas de intercambio participantes en 50 parejas.	Aumentar el número de parejas participantes (Personal UAL-Directivos/Técnicos) en el Programa de Intercambio	I 1709 Aumentar el número de parejas participantes (personal UAL-Dptos/Directivos-Técnicos/Empresas-Entidades) en el Programa de Intercambio
C5. Realizaremos como mínimo 7 actuaciones complementarias para atender las solicitudes de adaptación a los estudios universitarios de los participantes durante el curso académico vigente.	Apoyar a los jóvenes con acciones complementarias para facilitar su adaptación a los estudios universitarios. Programa únete	I 1703 Actividades realizadas. Programa únete.
C 6. Incrementar en un 2% la difusión del programa entre los posibles candidatos que cumplan con los requisitos exigidos para participar ciñéndose al calendario del curso académico vigente.	Aumentar en un 10% el número de participantes que se incorporan a los estudios superiores del Programa Únete	I 1704 Incorporación de participantes en los estudios superiores. Programa Únete.

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

- C1. Las Actas aprobadas deberán estar firmadas en un mes desde su aprobación.
1. Las actas tanto de las Comisiones Delegadas como del Pleno (S1 – S2)
- C2. Aumentar el número de personal participante de la Universidad de Almería en 50 personas (PDI-Jefes de S^a-Dtes. Área) así como el número de departamentos de la UAL en 18.
1. Gestión de la convocatoria del programa y su difusión (S3)
- C3. Aumentar el número el número de directivos-técnicos participantes en 50 personas, así como el número de empresas-entidades participantes en 40.
1. Gestión de la convocatoria del programa (S3)
- C4. Aumentar el número de parejas de intercambio participantes en 50 parejas.
1. Elaborar la Convocatoria, publicarla en la web y dar difusión de la misma (S3)(S4)
- C5. Realizaremos como mínimo 7 actuaciones complementarias para atender las solicitudes de adaptación a los estudios universitarios de los participantes durante el curso académico vigente.
1. Contacto y Visita Centros educativos (S5)
- C 6. Incrementar en un 2% la difusión del programa entre los posibles candidatos que cumplan con los requisitos exigidos para participar ciñéndose al calendario del curso académico vigente
1. Contacto y Visita Centros educativos (S5)
 2. Información oferta educativa de la Universidad de Almería (S6 – S7)

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 certificado con ISO 9001:2008

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

- I 1703 Actividades realizadas. Programa únete.
Incrementar el número de actividades realizadas. (Control compromiso C5)
- I 1704 Incorporación de participantes en los estudios superiores. Programa Únete.
Incrementar el número de participantes del programa dándole mayor difusión. (Control

compromiso C6)

I 1705 Aumentar el número de personas participantes de la UAL (PDI-Jefes de S^a-Dtres. Área) en el Programa de Intercambio

Incrementar el número de participantes de dentro de la Ual. (Control compromiso C2)

I 1706 Aumentar el número de variedad de departamentos de la UAL en el Programa de Intercambios

Incrementar el número de participantes intentado una mayor variedad en los Departamentos. (Control compromiso C2)

I 1707 Aumentar el número de Directivos/Técnicos participantes en el Programa de Intercambio

Incrementar el número de participantes de fuera de la Ual. (Control compromiso C3)

I 1708 Aumentar el número de Empresas/Entidades participantes en el Programa de Intercambio.

Incrementar el número total de empresas participantes en el Programa. (Control compromiso C3)

I 1709 Aumentar el número de parejas participantes (personal UAL-Dptos/Directivos-Técnicos/Empresas-Entidades) en el Programa de Intercambio.

Incrementar el número de participantes por parejas. (Control compromiso C4)

I 1710 Disminuir el número de días a la hora de firmar las actas aprobadas

Es el tiempo que transcurre desde que se aprueban las actas de las reuniones celebradas y el secretario y el presidente del órgano las firma. (Control compromiso C1)

Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.

La Carta de Servicios estará publicada en la web del Consejo Social

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 9,00 hasta las 14,00 horas

Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ALUMNOS

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio
<i>Área Consejo Social</i>
Servicios que prestamos.
<i>S.1 Realizar las convocatorias según Art. 24 Reglamento Consejo Social S.2 Notificar, certificar y publicar los Acuerdos S3. Elaboración, difusión y gestión de la convocatoria del programa S4. Gestión y tramitación de los Proyectos y Memorias finales, y emisión de certificados S.5. Difusión oferta educativa y orientación académica S.6. Seguimiento alumnos emigrantes inscritos S7. Organización de actos y reuniones</i>
Colaboración, Sugerencias y Quejas
<p><i>Los usuarios del Área del Consejo Social 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"><i>1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.</i><i>2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área del Consejo Social o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.</i> <p><i>Los usuarios de la Secretaría del Consejo Social, 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>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>
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 del Área del Consejo Social.</i>
Misión del Servicio
<i>El área del Consejo Social da el apoyo necesario al Presidente y resto de miembros del Consejo Social, con objeto de conseguir la mayor calidad de las enseñanzas de la Ual, potenciar su capacidad investigadora e impulsar el progreso social, económico y cultural de la sociedad en la que se inserta. Así mismo facilita el intercambio de conocimiento entre instituciones y ayuda en el proceso de incorporación a la Ual de alumnos inmigrantes.</i>
Horarios
<ul style="list-style-type: none"><i>• Horario de atención al público De lunes a viernes de 9:00 a 14:00</i><i>• Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre De lunes a viernes de 9:00 a 14:00</i>

Dirección y Líneas de Autobuses.

• **Dirección:**

C/ Gerona, 35

04002 Almería.

• **Teléfonos:**

Secretaría Consejo Social: 950 281356

Programa de Intercambio: 950 214181

Programa Únete: 950 015878

• **Fax:** 950 281355, 950 214179, 950 015735

- **Web:** <http://www.ual.es>

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

Derechos de los usuarios

Artículo 9. Derechos de los Miembros del Consejo Social.

Son derechos de los Miembros del Consejo Social:

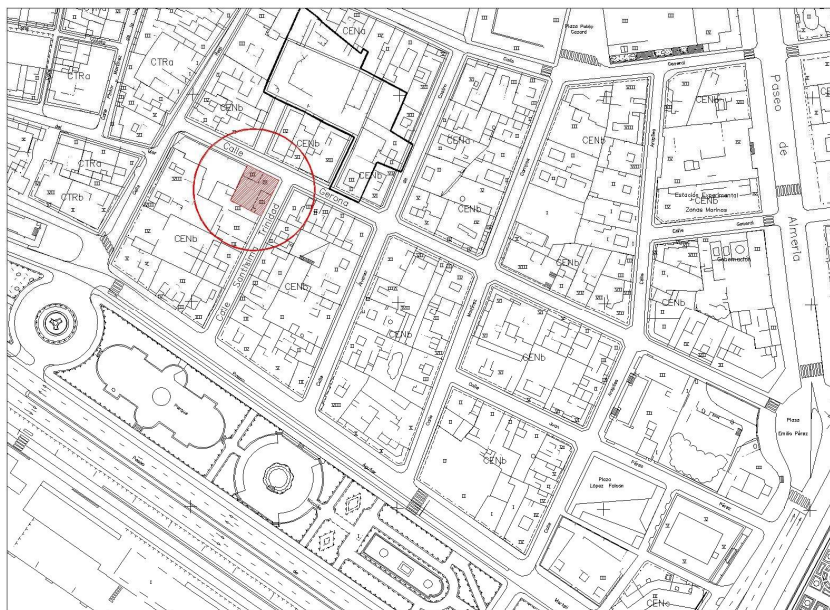
b) Conocer con la debida antelación los asuntos y propuestas incluidos en el orden de las sesiones.

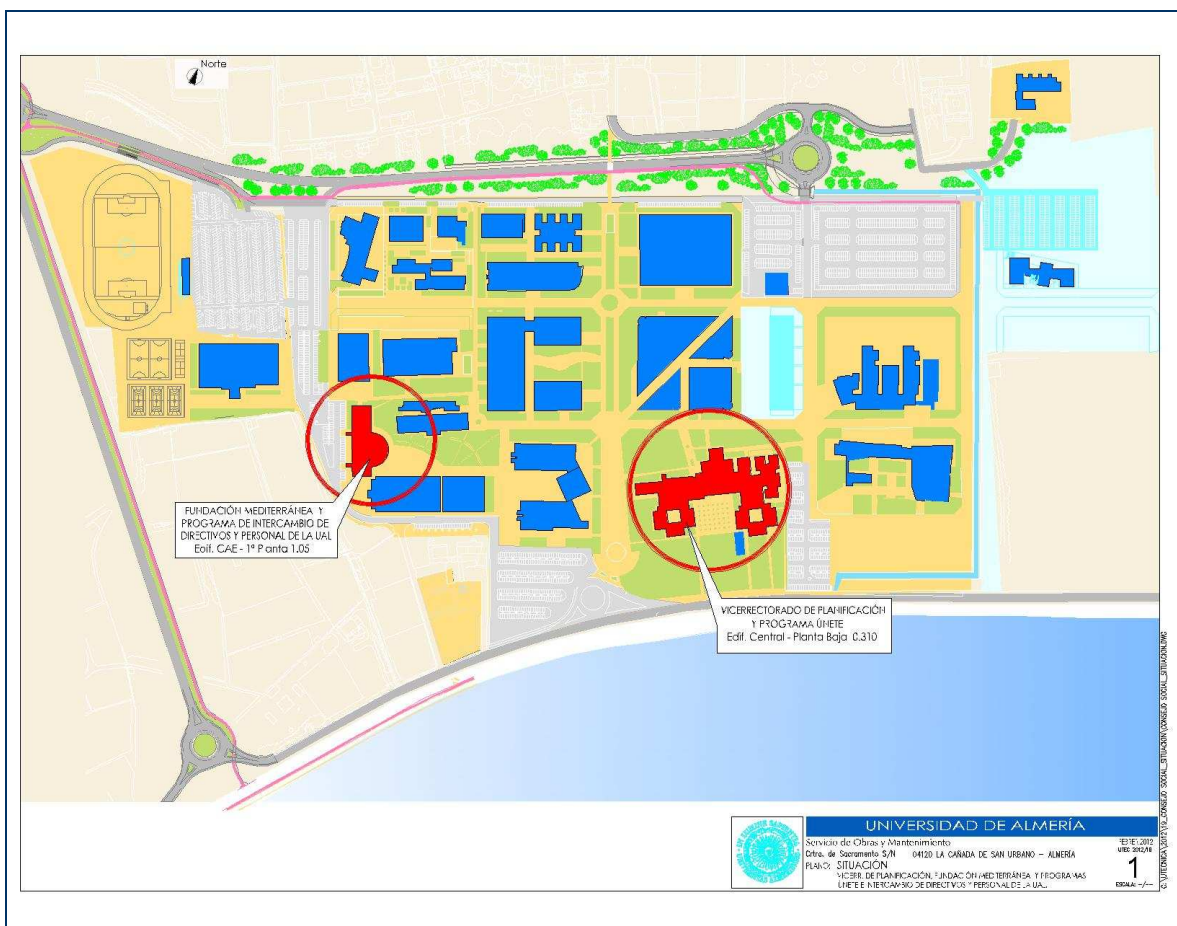
c) Tener acceso y recibir cuanta información y documentación sea necesaria para el desarrollo de sus actividades como miembros del Consejo Social, tanto de la Universidad como de la Administración competente en materia de universidades. La solicitud para recabar dicha información y documentación se realizará a través de la Presidencia del Consejo. La Secretaría del mismo proveerá los medios necesarios para el ejercicio de este derecho.

d) Acceder libremente a los originales de las Actas y Certificaciones de Acuerdos del Consejo, y solicitar de su Secretaría las copias que deseen.

e) Presentar propuestas al Pleno o a las Comisiones para la adopción de los correspondientes acuerdos. La presentación se deberá efectuar con la suficiente antelación y en todo caso antes de que sea remitido a los miembros del Consejo Social el orden de la sesión correspondiente.

Plano de situación Secretaría Consejo Social y Programas Únete e Intercambio





4. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE ALUMNOS

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR											
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre								Código Indicador- Nombre Abreviado		
	Código Servicios Implicados										
C1. Las actas aprobadas deberán estar firmadas en un mes desde su aprobación	C1. Las actas aprobadas deberán estar firmadas en un mes desde su aprobación								I 1710 Disminuir el número de días a la hora de firmar las actas aprobadas		
S.2 Notificar, certificar y publicar los Acuerdos	S1	S2									
S3. Elaboración, difusión y gestión de la convocatoria del programa	C2. Aumentar el número de personal participante de la Universidad de Almería en 50 personas								I 1705 Aumentar el número de personas participantes de la UAL (PDI-Jefes de Sª-Dtres. Área) en el Programa de Intercambio. I 1706 Aumentar el número de variedad de dpartamentos de la UAL en el Programa de Intercambios.		
S4. Gestión y tramitación de los Proyectos y Memorias finales, y emisión de certificados	S3										
S.5. Difusión oferta educativa y orientación académica	C3. Aumentar el número el número de directivos-técnicos participantes en 50 personas, así como el número de empresas-entidades participantes en 40.								I 1707 Aumentar el número de Directivos/Técnicos participantes en el Programa de Intercambio I 1708 Aumentar el número de Emrpesas/Entidades participantes en el Porgrama de Intercambio		
S.6. Seguimiento alumnos emigrantes inscritos	S3										
S7. Organización de actos y reuniones	C4. Aumentar el número de parejas de intercambio participantes en 50 parejas.								I 1709 Aumentar el número de parejas participantes (personal UAL- Dptos/Directivos- Técnicos/Empresas- Entidades) en el Programa de Intercambio		
	S3	S4									
	C5. Realizaremos como mínimo 7 actuaciones complementarias para atender las solicitudes de adaptación a los estudios universitarios de los participantes durante el curso académico vigente.								I 1703 Actividades realizadas. Programa únete.		
	S5										

	<p>C 6. Incrementar en un 2% la difusión del programa entre los posibles candidatos que cumplan con los requisitos exigidos para participar ciñéndose al calendario del curso académico vigente.</p>								<p>I 1704 Incorporación de participantes en los estudios superiores. Programa Únete.</p>
	S5	S6	S7						