



# Carta de Servicios

## Apoyo a Departamentos



### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

**Apoyo a Departamentos**

##### 2. Descripción

Somos las unidades administrativas de los Departamentos y dependemos funcionalmente de los respectivos Directores de Departamento.

##### 3. Misión

Corresponde al personal de administración asignado a los Departamentos, las funciones de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento en la prestación de los servicios universitarios que contribuyan a la consecución de las funciones propias del Departamento.

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

Los usuarios del Área/Servicio 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:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos, así como a través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Área/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

#### Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

##### 1. Generales

- 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), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

##### 2. Específicas

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).

Gestión Económica:

Presupuesto de la Universidad de Almería en vigor y normas administrativas para la gestión del gasto.

Reserva de aulas:

Normativa de la Universidad de Almería para la reserva de aulas.

Normativa de la Universidad de Almería para seguir el mantenimiento actualizado del Inventario General de Bienes de dicha Universidad.

Reglamento de los Departamentos:

Reglamentos de Régimen Interno de cada uno de los Departamentos adscritos a la Universidad de Almería.



# Carta de Servicios

## Apoyo a Departamentos



### **Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios**

#### **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**

Obtener información y orientación administrativa sobre: asignaturas, programas de doctorado y másteres oficiales impartidos por el Departamento, así como de los horarios de tutorías de los profesores adscritos a los mismos.

Obtener los programas de las asignaturas y cursos de grado y postgrado impartidos por el Departamento.

Solicitar la gestión de adquisición de material necesario para el desarrollo de las funciones docentes, la tramitación de las correspondientes facturas así como la reserva de espacios pertenecientes a la comunidad universitaria y a los comunes de cada Departamento.

Remitir la Ordenación Docente con el fin de que sea tramitada en el tiempo y la forma requeridos por la Universidad.

Recibir las solicitudes de convalidación solicitadas por los Centros.

Asistencia, orientación y apoyo administrativo al personal externo al Departamento relacionado con las actividades propias del mismo.

### **Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones**

#### **1. Quejas, sugerencias y reclamaciones**

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

#### **3. Tramitación, plazos y efectos**

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.





### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

#### Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

#### Direcciones y formas de acceso

##### 1. Direcciones

Departamento de Agronomía :  
CITE II-B (12), Desp. 0.290 Tlf. y Fax: 950.01.59.39, e-mail: [agronomi@ual.es](mailto:agronomi@ual.es)

Departamento de Biología y Geología:  
CITE –II-B (12), Desp. 0.290 Tlf. y Fax: 950.01.54.76, e-mail: [biogeo@ual.es](mailto:biogeo@ual.es)

Departamento de Derecho:  
Edif. D (Ciencias Jurídicas -19-), Desp. 1.29 Tlf. y Fax: 950.01.51.45, e-mail: [derecho@ual.es](mailto:derecho@ual.es)

Departamento de Economía y Empresa:  
Edif. B (21), Desp. 0.100 Tlf. y Fax: 950.01.51.78, e mail: [economiayempresa@ual.es](mailto:economiayempresa@ual.es)

Departamento de Educación:  
Edif. A (20), Desp. 2.37. Tlf. y Fax: 950.01.57.51, e-mail: [educaci@ual.es](mailto:educaci@ual.es)

Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medicina:  
Edif. Ciencias de la Salud, Desp. 2.20 Tlf. 950.21.46.01 y Fax: 950.21.43.84, e-mail: [denfer@ual.es](mailto:denfer@ual.es)

Departamento de Filología:  
Edif. C (Humanidades II -18-), Desp. 2.030 Tlf. y Fax: 950.01.54.75, e-mail: [departamento.filologia@ual.es](mailto:departamento.filologia@ual.es)

Departamento de Geografía, Historia y Humanidades:  
Edif. C (Humanidades II -18-), Desp. 2.550 Tlf. y Fax: 950.01.53.40, e-mail: [geohishu@ual.es](mailto:geohishu@ual.es)

Departamento de informática:  
CITE III (11), Desp. 0.11.0 Tlf.: 950.01.56.65, e-mail: [departamento.informatica@ual.es](mailto:departamento.informatica@ual.es),

Departamento de Ingeniería:  
CITE II-A (13), Desp. 0.03 Tlf. Y Fax: 950.01.54.91, e-mail: [ingenieria@ual.es](mailto:ingenieria@ual.es)

Departamento de Matemáticas:  
CITE III (11), Desp. 0.11.0 Tlf. 950.01.54.80 y Fax: 950.01.51.67, e-mail: [matematicas@ual.es](mailto:matematicas@ual.es)

Departamento de Psicología:  
Edif. A (Humanidades I -20-), Desp. 2.44 Tlf. y Fax: 950.01.54.71, e-mail: [departamento.psicologia@ual.es](mailto:departamento.psicologia@ual.es)

Departamento de Química y Física:  
CITE I (10), Desp. 2.19. Tlf. y Fax: 950.01.50.08, e-mail: [quimicayfisica@ual.es](mailto:quimicayfisica@ual.es)

##### 2. Localización en el Campus



### 3. Formas de acceso a la Universidad

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

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

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 A-92.

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.



### Horarios de atención al público

HORARIO NORMAL

Todo el año menos periodos vacacionales

- El horario normal de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

HORARIO REDUCIDO

Del 23 de Junio al 9 Septiembre, Semana Santa y Navidades

- El horario reducido de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,30 hasta las 13,30 horas.

Elaborado  
Administrador de Calidad en el Área  
16 de febrero de 2016

Informe FAVORABLE  
Jefe del SPEC  
3 de marzo de 2016