



Carta de Servicios

Apoyo Técnico a Docencia e Investigación



A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Apoyo Técnico a Docencia e Investigación

2. Descripción

El servicio de laboratorios de la Universidad de Almería es una unidad de apoyo a la docencia e investigación en los respectivos centros y departamentos, que depende funcionalmente de los Directores de Departamentos/Centros.

3. Misión

El servicio de laboratorios de la UAL está formado por profesionales que dan soporte de manera comprometida y eficiente al personal PDI, Alumnos TFG, TFM y Doctorandos así como Becarios contratados para favorecer el trabajo de la docencia e investigación, satisfaciendo sus necesidades como receptores de nuestra prestación de servicio

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

Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases (BOE nº 99, de 25.04.97)

Ley 10/1998 de 21 de abril, de Residuos (BOE nº 96, de 22.04.98).

Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación (BOE nº157, de 02.07.02).

Agentes biológicos : Real Decreto 664/1997 de 12 de mayo

Agentes cancerígenos : Real Decreto 665/1997 de 12 de mayo

Real decreto 349/2003, de 21 de Marzo, por el que se modifica el real decreto 665/1997, de 12 de mayo, y por el que se amplía su ámbito de aplicación a los agentes mutágenos (boe nºm. 82 de 5 De abril de 2003)

Agentes químicos : Real Decreto 374/2001 de 6 de abril

Riesgo eléctrico : Real Decreto 614/2001 de 8 de junio

Decreto 99/2004, de 9 de marzo, por el que se aprueba la revisión del Plan de Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía (BOJA nº 64, de 01.04.04)

Decreto 283/1.995, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA nº 161, de 19.12.95).

Decreto 134/1998, de 23 de junio, por el que se aprueba el plan de Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía (BOJA nº 91, de 13.08.98).



Carta de Servicios

Apoyo Técnico a Docencia e Investigación



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

1. Hacer uso de los equipos y materiales de laboratorio en perfecto estado de mantenimiento.
2. Hacer uso de los equipos y materiales de laboratorio conforme a lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
3. Realizar sus prácticas o actividades docentes según calendario aprobado para las mismas.
4. Probar el correcto funcionamiento de las prácticas antes de su realización con los alumnos.
5. Obtener los resultados de los procesos que requieran para la investigación.

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

- Dirección:

Universidad de Almería.

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- Teléfonos, fax y mail:

Edificio CITE I (Ed. nº 10) : Telf.950015606

Edificio CITE III (Ed. nº 11): Telf.950015621

Campo de Prácticas (Ed. nº8)

Edificio Politécnica Superior (Ed. nº 6): Telf.950015018

Edificio CITE II Fase B (Ed. nº 12): Telf.950015865

Edificio CITE II Fase A (Ed. nº 13): Telf.950015866

Edificio C Humanidades (Ed. nº 18): Telf.950015352

Edificio A Humanidades (Ed. nº 19): Telf.950015219

Edificio de Ciencias de la Salud (Ed. nº 23): Telf.950214569

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 de atención:

- El horario de atención al usuario será de lunes a viernes desde las 8,00 hasta las 15,00 horas.

Horario de verano (1 de julio a 31 de agosto)

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes:
En el campo de Prácticas desde las 7:00 hasta las 12:00 horas.
En el resto desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

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

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
3 de marzo de 2016