



Carta de Servicios

Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes



A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes

2. Descripción

El Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de Gerencia de la Universidad.

3. Misión

Gestionar y asesorar, en la tramitación de expedientes de contratos mayores y menores, así como controlar y mantener el inventario de bienes y derechos de la Universidad de Almería, gestionar los espacios y servicios comunes, todo ello para la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria, observando los principios de legalidad, economía, eficacia y eficiencia.

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

Contratos Administrativos y Compras Menores.

- RDL 3/2011 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones públicas, aprobado por Real Decreto 1.098/2001.
- Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público
- Orden EHA/1307/2005, de 29 de abril, por la que se regula el empleo de medios electrónicos en los procedimientos de contratación.
- Normas Administrativas de Ejecución de Gastos e Ingresos, incluidas en los Presupuestos de la Universidad de Almería.

Gestión de Inventario y Regularización de Patrimonio:

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas y Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 33/2003.
- Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía y Decreto 276/1987, de 11 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley 4/1986.
- Normas Administrativas de Ejecución de Gastos e Ingresos, incluidas en los Presupuestos de la Univ.de Almería.
- Manual de Inventario de bienes muebles de la Universidad de Almería.

Gestión de Espacios y Servicios Comunes:

- Normativa para la reserva de espacios en la Universidad de Almería.
- Normas Administrativas de Ejecución de Gastos e Ingresos, incluidas en los Presupuestos de la Universidad de Almería.

Gestión de Correo: Ley 43/2010, de 30 de dic. del Servicio Postal Universal y de Liberación de los Servicios Postales.



Carta de Servicios

Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes



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

En general, y sin perjuicio de los derechos que les reconozca la legislación vigente, los interesados en los procedimientos que se sigan en el Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes tienen los siguientes derechos:

1. A recibir información de los procedimientos que les afecten de manera presencial, telefónica y telemática. Este derecho conlleva el de conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y el de obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
2. A ser atendidos de manera directa y personalmente, pudiendo identificar a las Autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
3. A obtener información acerca de los procedimientos seguidos en el Servicio de manera eficaz y rápida.
4. A que las quejas y sugerencias que se presenten ante el Servicio se trasladen, en su caso, para su estudio y resolución, a los superiores jerárquicos de la misma y a la contestación de las mismas en los plazos establecidos.

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.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

[illegible]

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

[illegible]

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.
Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes
Edif. Central (planta 2ª) nº 22 en el plano.- Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:
Sección Contratación
Telf.: 950 015 320. Fax: 950 015 292.
E-mail: seccion.contratacion@ual.es
Sección de Patrimonio e Inventario
Telf.: 950 015 380. Fax: 950 015 292.
E-mail: patrimon@ual.es
Sección de Gestión de Espacios y Servicios Comunes
Telf.: 950 015 494. Fax: 950 015 292.
E-mail: espacios@ual.es
Correos
Telf.: 950 015 754. Fax: 950 015 292.
- Dirección de internet:
<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/contratacion/index.htm>

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

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

- El horario de atención al público:
de lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- En horario reducido del 1 al 31 de julio:
de lunes a viernes de 9:30 a 13:30
- Periodos vacacionales de: Navidades, Semana Santa y mes de agosto cerrado.

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

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
3 de marzo de 2016