



Carta de Servicios

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad



A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

2. Descripción

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es una unidad administrativa del área de Recursos Humanos y Planificación que contiene las siguientes subáreas: Calidad de los Servicios, Calidad Académica, Administración Electrónica y RSU.

3. Misión

El SPEC tiene como misión mejorar los servicios administrativos de la UAL mediante la gestión de incentivos para la mejora, la administración de sistemas de gestión de calidad y planes de mejora, la adecuación de los procesos a las nuevas tecnologías, la gestión y control de objetivos académicos de investigación e innovación.

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

Gestión del Complemento de Productividad

- Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS). Mayo 2007.

Gestión de la e-Administración:

- Ley 11/07 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Resolución sobre implantación de Oficina de Acreditación de Identidad.
- Real Decreto 772/99 de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado
- Real Decreto 3/2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Gestión de la Calidad de los Servicios

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Norma UNE-EN ISO 9000:2005
- Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL

Gestión de Contratos Programa de Centros y Departamentos

- Contratos Programa con Centros y Departamentos

Unidad de datos

- Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal



Carta de Servicios

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad



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 asesoramiento adecuado para el correcto cumplimiento del Complemento de Productividad.
- Recibir apoyo técnico para el uso de las aplicaciones de administración electrónica.
- Obtener formación e información para el uso de las aplicaciones de administración electrónica.
- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Obtener acceso y asesoramiento en el uso de las aplicaciones informáticas disponibles para el SGC.
- Recibir asesoramiento y orientación en lo relacionado con el Contrato Programa.
- Recibir asesoramiento y orientación en lo relacionado con las solicitudes realizadas a la Unidad de Datos.

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.



Carta de Servicios

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad



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

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área
Pro-1	Administración del Sistema de Gestión de Calidad
Pro-2	Gestión del Complemento de Productividad
Pro-3	Administración de Cartas de Servicios
Pro-4	Gestión de la Satisfacción con los Servicios Administrativos
Pro-5	Gestión de la e-Administración
Pro-6	Seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales
Pro-7	Realización de Estudios de Percepción Académica
Pro-8	Evaluación de la Labor Docente
Pro-9	Administración de las Quejas y Sugerencias

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

Cód	Procesos y Servicios asociados
Pro-1	Administración del Sistema de Gestión de Calidad
Ser-1	Apoyo, asesoramiento y control de la Calidad de los Servicios
Pro-2	Gestión del Complemento de Productividad
Ser-2	Apoyo, asesoramiento y control del Complemento de Productividad
Pro-3	Administración de Cartas de Servicios
Ser-1	Apoyo, asesoramiento y control de la Calidad de los Servicios
Pro-4	Gestión de la Satisfacción con los Servicios Administrativos
Ser-1	Apoyo, asesoramiento y control de la Calidad de los Servicios
Pro-5	Gestión de la e-Administración
Ser-3	Apoyo, asesoramiento y control de la e-Administración
Pro-6	Seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales
Ser-4	Asesoramiento y elaboración de informes para los autoinformes de las UGC de los Títulos Oficiales
Pro-7	Realización de Estudios de Percepción Académica
Ser-5	Recogida de datos y emisión de informes de satisfacción de los Títulos Oficiales
Pro-8	Evaluación de la Labor Docente
Ser-6	Recogida, análisis y elaboración de informes sobre la información académica del programa Docentia
Pro-9	Administración de las Quejas y Sugerencias
Ser-7	Control y asignación 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.
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.
Edificio Central (Ed. nº 22). Despacho 0.85 Planta baja.
Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
Sección de Calidad de los Servicios.
Teléf.: 950 214004 - E-mail: calidad.pas@ual.es
Sección de Administración Electrónica
Teléf.: 950 214700- E-mail: administracion.electronica@ual.es
Unidad de Calidad Académica
Teléf.: 950 015296 - E-mail: calidad.academica@ual.es
- Dirección de internet: <http://www.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

- El horario de atención al público:
de lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- El horario reducido del 1 al 31 de julio:
de lunes a viernes de 9:30 a 13:30
- 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