



# Carta de Servicios

Apoyo a Áreas de Gobierno



## A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

### Identificación del Servicio / Unidad / Área

#### 1. Nombre

**Apoyo a Áreas de Gobierno**

#### 2. Descripción

El área esta compuesta por la unión de estructuras administrativas que tiene como propósito común dar soporte a staff político de la Universidad

#### 3. Misión

- Gestionar los procesos administrativos, asistencia y asesoramiento a los Órganos de Gobierno en al ámbito de sus competencias
- Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad al PAS, PDI y Alumnos

### 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 lo 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

Reglamento General de Acción Social de la Universidad de Almería.

Plan de Acción Social de la Universidad de Almería. (Actualización anual).

Reglamento de Régimen Interno del Consejo Gobierno (Acuerdo de 18/2/04, BOJA de 1/7/04).

Reglamento de Régimen Interno del Claustro (Acuerdo de 16/3/04, BOJA de 5/10/04).

Acuerdo de 17 de enero de 2012, por el que se modifica el Reglamento del Claustro (BOJA núm. 27 de 9 de febrero de 2012).

Resolución de 27/11/07, por la que se determina la estructura, áreas del Rectorado y delegación de competencias en la Universidad. (BOJA núm. 27 de 7 de febrero de 2008).

Modelo de Contabilidad Analítica para Universidades, de 11 de marzo de 2011, aprobado por la Comisión de Costes, Ministerio de Educación.

Plan de Auditoría y Control Interno, aprobado por el Consejo Social de la UAL.

Reglamentos de Régimen Interno de Centros de la UAL.

Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.



# Carta de Servicios

## Apoyo a Áreas de Gobierno



### **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**

Ser tratados con la debida corrección.

Recibir Información y asesoramiento personalizado.

Tratar con confidencialidad los datos referidos a sus solicitudes.

Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte de la Administración.

### **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

- Acción Social, Apoyo a Cargos y Contabilidad Analítica y Control Interno: Edificio de Gobierno y Paraninfo (Edificio nº 24)
- Apoyo a Decanatos: Centros de la UAL (Edificios nº 6, 21, 18, 19, 20 y 23)
- Trabajador Social y Voluntariado: Centro de Atención al Estudiante (Edificio nº 3)

Direcciones web:

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/secretariageneral/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinfraestructura/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinternacional/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinvestigacion/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vpoa/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/gerencia/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/otrosorganos/defensoruniversitario/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/otrosorganos/casual/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/epsfccee/index.htm>

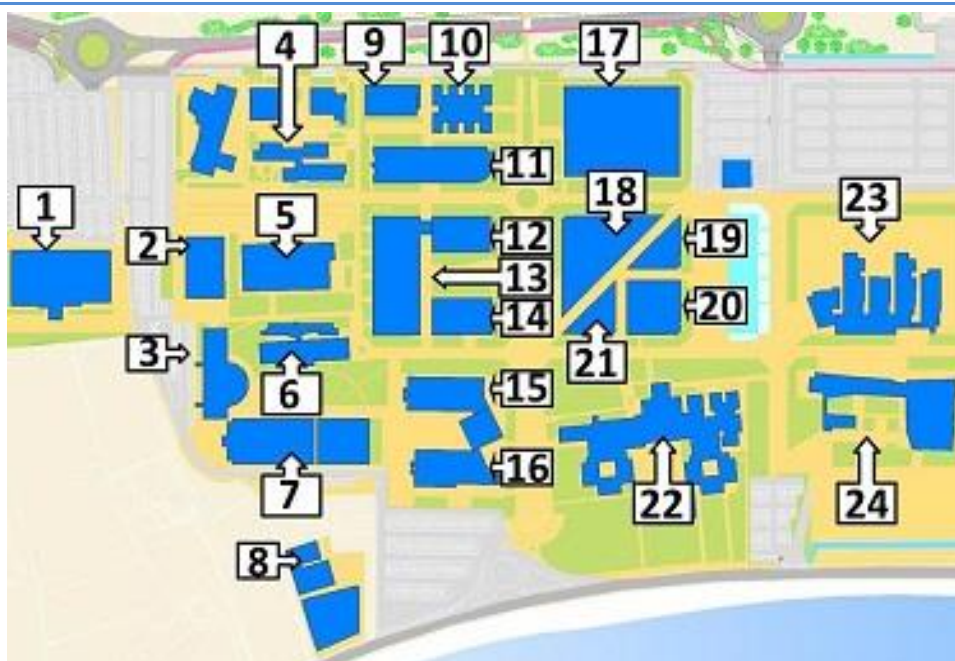
<http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/cienciasde la educacion/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/ciencias economicas/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/derecho/index.htm>

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/humanidades/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:  
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
- Cerrado durante el mes de agosto, Navidad y Semana Santa

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

9 de febrero de 2015