



# 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, Dato Institucional y Contratos Programa 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, el control de contratos programa, la adecuación de los procesos a las nuevas tecnologías, la gestión y control de objetivos académicos, investigación e innovación y la captación del dato único institucional.

#### 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 con Servicios asociados
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	Gestión del Contrato Programa de Centros y Departamentos
Pro-7	Tramitación de Solicitudes de Información
Pro-8	Seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales
Pro-9	Realización de Estudios de Percepción Académica
Pro-10	Evaluación de la Labor Docente
Pro-11	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	Gestión del Contrato Programa de Centros y Departamentos
Ser-4	Apoyo, asesoramiento e información sobre Contratos Programas
Pro-7	Tramitación de Solicitudes de Información
Ser-5	Elaboración de información Institucional
Pro-8	Seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales
Ser-6	Asesoramiento y elaboración de informes para los autoinformes de las UGC de los Títulos Oficiales
Pro-9	Realización de Estudios de Percepción Académica
Ser-7	Recogida de datos y emisión de informes de satisfacción de los Títulos Oficiales
Pro-10	Evaluación de la Labor Docente
Ser-8	Recogida, análisis y elaboración de informes sobre la información académica del programa Docencia
Pro-11	Administración de las Quejas y Sugerencias
Ser-9	Control y asignación de Quejas y Sugerencias



# Carta de Servicios

## Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad



### Compromisos de Calidad que se asumen y Servicios e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios ( Compromisos - Servicios - Indicadores )
<b>Com-1</b>	<b>Resolvemos las peticiones de asesoramiento y mantenimiento del SGC en una media inferior a 3 días</b>
Ser-1	Apoyo, asesoramiento y control de la Calidad de los Servicios
3200	Tiempo medio de resolución de CAUs ISO
<b>Com-2</b>	<b>Asesoramos sobre la gestión del CPMCS en primera fase en una media de mas del 80%</b>
Ser-2	Apoyo, asesoramiento y control del Complemento de Productividad
3203	Eficacia en el asesoramiento CPMCS
<b>Com-3</b>	<b>Enviamos los Informes de Satisfacción de Usuarios a las áreas antes del 31 de enero</b>
Ser-1	Apoyo, asesoramiento y control de la Calidad de los Servicios
3209	Disposición de informe de resultados satisfacción
<b>Com-4</b>	<b>Resolveremos sus incidencias en un plazo medio de 3 días hábiles en la e-Administración</b>
Ser-3	Apoyo, asesoramiento y control de la e-Administración
3214	Tiempo medio de resolución de CAUs e-Admón
<b>Com-5</b>	<b>No tendremos más de 10 errores reclamados en CP Centros/Dptos que sean imputables a la gestión</b>
Ser-4	Apoyo, asesoramiento e información sobre Contratos Programas
3220	Nivel de reclamaciones imputables en administración del CP
<b>Com-6</b>	<b>Responderemos a las solicitudes internas de información con una anticipación de 2 días sobre lo previsto</b>
Ser-5	Elaboración de información Institucional
3238	Cumplimiento de plazos de entrega interna de datos
<b>Com-7</b>	<b>Enviamos los Autoinformes revisados a los responsables de los Títulos antes de 15 días</b>
Ser-6	Asesoramiento y elaboración de informes para los autoinformes de las UGC de los Títulos Oficiales
3227	Tiempo de envío de Autoinformes revisados
<b>Com-8</b>	<b>Enviamos los Informes Individuales de Satisfacción con la labor docente antes de 90 días</b>
Ser-7	Recogida de datos y emisión de informes de satisfacción de los Títulos Oficiales
3228	Tiempo de entrega de Informes Individuales PDI de Título Oficiales
<b>Com-9</b>	<b>La satisfacción de los profesores solicitantes con el programa DOCENTIA no será inferior a 4 en escala de 1 a 5</b>
Ser-8	Recogida, análisis y elaboración de informes sobre la información académica del programa Docentia
3226	Nivel de Satisfacción con el Programa DOCENTIA
<b>Com-10</b>	<b>Asignaremos a las áreas en menos de 4 días las Quejas/Sugerencias</b>
Ser-9	Control y asignación de Quejas y Sugerencias
3245	Tiempo medio de asignación de Quejas/Sugerencias

### Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008 certificado por AENOR.

### 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.: 950 014 004 - E-mail: [calidad.pas@ual.es](mailto:calidad.pas@ual.es)  
Sección de Administración Electrónica  
Teléf.: 950 214175  
E-mail: [administracion.electronica@ual.es](mailto:administracion.electronica@ual.es)  
Sección de Contratos Programa y RS  
Teléf.: 950 214454 - E-mail: [cpplan@ual.es](mailto:cpplan@ual.es)  
Unidad de Datos  
Teléf.: 950 214254 - E-mail: [ucdatos@ual.es](mailto:ucdatos@ual.es)  
Unidad de Calidad Académica  
Teléf.: 950 015296 - E-mail: [calidad.academica@ual.es](mailto: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

18 de febrero de 2015