



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 y Administración de las Q/S

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 gestión y control de objetivos académicos de investigación e innovación así como el control sobre las Quejas y Sugerencias

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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- 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 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 Calidad Académica

- Normas de aplicación para el Seguimiento y Acreditación de la DEVA
- Guía de Información Pública Disponible de los TOF
- Reglamento de Encuestas de Satisfacción con la Labor Docente



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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, los usuarios tienen derecho, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto cumplimiento del Complemento de Productividad.
- 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.
- A ser asesorados y apoyados para el seguimiento y acreditación de TOF
- Obtener informe detallados para en los procesos de encuestación y evaluación de la labor docente
- Recibir la asignación de la QS lo antes posible

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 electrónico a través de formulario online para empresas y usuarios externos a la UAL

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.
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
Calidad Académica
Teléf.: 950 015296 - E-mail: calidad.academica@ual.es
- Dirección de internet: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/sorad/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:
 - Líneas 4, 11, 12, 15 y 18
 - Web: <http://www.surbus.com>
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
7 de febrero de 2017

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
27 de abril de 2017