

## NUESTRA MISIÓN

Apoyo Administrativo al Rector en la gestión de la Agenda Institucional siguiendo criterios de calidad y eficiencia. Organización, en la parte que nos compete, de los Actos Institucionales a los que asista el Rector y la organización, según las Normas vigentes de Protocolo Universitario, de los Actos Académicos del Rector.

La Unidad de Transporte es la encargada del mantenimiento general de los vehículos asignados, la que organiza los traslados y presta los servicios, anticipándose a los riesgos y rentabilizando los recursos.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Organización de Actos Académicos
- 2 Gestión de la Agenda del Rector
- 3 Firma de documentación por el Rector
- 4 Traslado de personas y supervisión del vehículo

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 El tiempo medio de confirmación a la invitación a actos Académicos no será superior a 4 días hábiles
- 2 El tiempo medio de respuesta a una solicitud de cita con el Rector no superará los 4 días hábiles
- 3 La media en comunicar a los interesados los nombramientos/ceses desde la firma del Rector sera de 10 días
- 4 El número de incidencias imputables en viajes en 6 meses será menor de 3%

## COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS

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.
- 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.

Quienes deseen **formalizar una queja o sugerencia** disponen de:

- Soporte electrónico a través de **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- **Formulario web** para resto de usuarios.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- 1.- A conocer con la suficiente antelación el día y la hora en la que serán recibidos por el Rector.
- 2.- A recibir la documentación firmada por el Rector en el mismo estado en que la presentó.
- 3.- A conocer con antelación la fecha, hora y lugar de la celebración del Acto organizado.
- 4.-Disfrutar de un traslado cómodo en el vehículo oficial asignado.
- 5.-Recibir información de horarios de traslados y de rutas, si así lo solicita, así como proponer alternativas a las rutas
- 6.-Uso del equipamiento del vehículo oficial.

## LOCALIZACIÓN

- Edificio de Gobierno 3ª Planta (Ed. nº 24) Rectorado
- Teléfonos y fax : Tef: 950 015 130/950 015 514/950 015 323 Fax: 950 015 131
- Dirección web : [www.ual.es/rectorado](http://www.ual.es/rectorado)
- Correo Electrónico: [gabinete.rectorado@ual.es](mailto:gabinete.rectorado@ual.es)



## HORARIOS

El horario de atención al público de forma presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**  
Actividad administrativa y de servicios en la Universidad

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



## PLANO DE UBICACIONES

Enlace web

<https://www.ual.es/como-llegar>

[Pulse aquí para visualizar](#)



- Los **Trípticos de las Cartas de Servicio** del sector de Administración y Servicios se encuentran publicadas en:  
<http://www.ual.es/CarSer/Trípticos>
- Los **Informes de Resultados** en los Compromisos declarados en las Cartas de Servicios se publican en:  
<http://www.ual.es/CarSer/Informes>
- El **Registro Electrónico** de la Universidad de Almería permanecerá abierto todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día.  
<http://www.ual.es/registro>.

Esta Carta de Servicios ha sido APROBADA por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 17 de diciembre de 2020



# Carta de Servicios

## Apoyo a Rectorado



el servicio público,  
nuestro compromiso