

1. Carta de Servicios del Grupo de Apoyos a Cargos Académicos de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

- a) Nombre del Servicio: *Grupo de Apoyos a Vicerrectorados, Defensor Universitario, Comisionado de Grado y Gerencia*
- b) Descripción: *Esta Unidad presta servicios a sus respectivos cargos académicos de la Universidad de Almería*

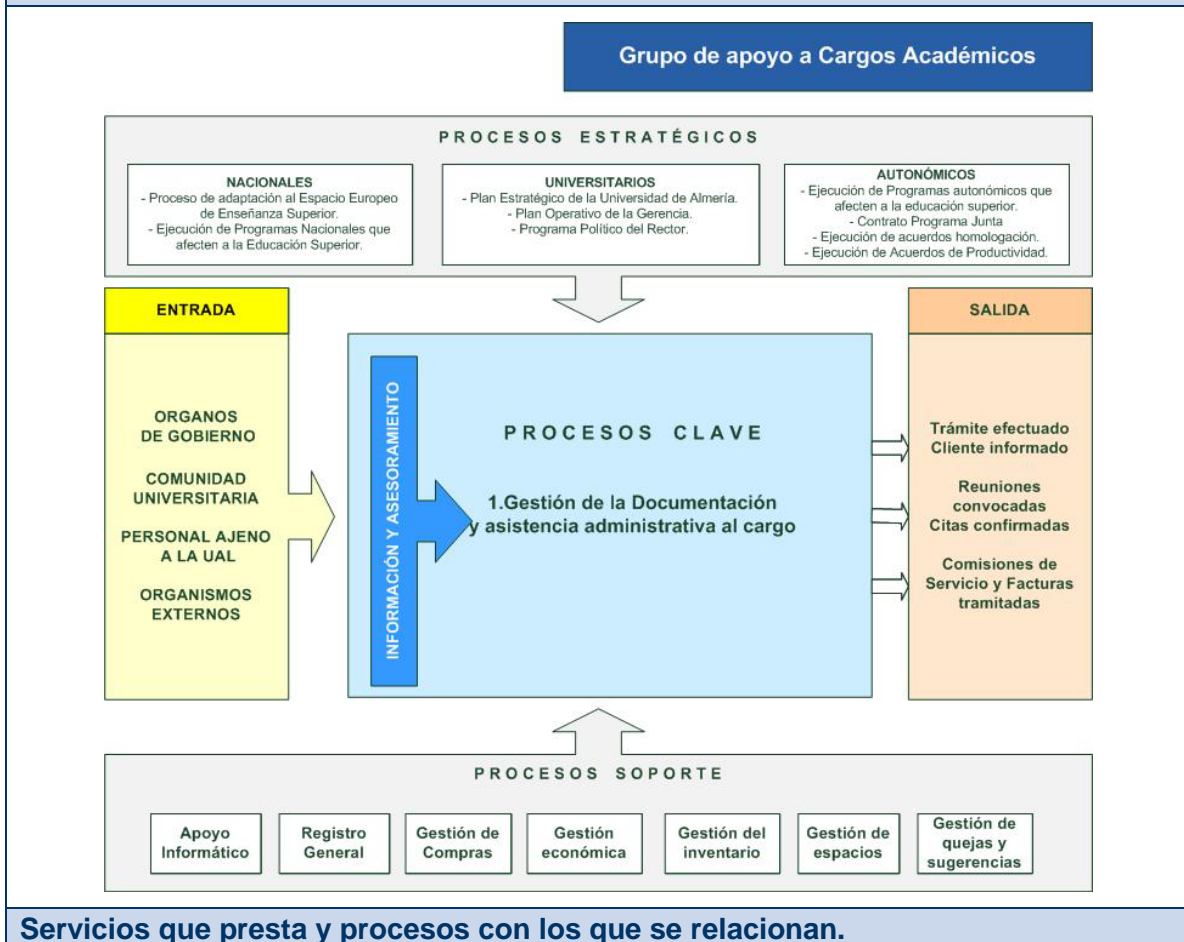
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

MISIÓN. Área que da soporte, asistencia y asesoramiento administrativo a sus respectivos cargos, designados por el Rector, en aquellas tareas y competencias que se derivan de sus funciones

Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.

El Servicio de Planficación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios al Grupo de Apoyo a Vicerrectorados, *Defensor Universitario, Comisionado de Grado y Gerencia*.

Mapa de Procesos.



Servicio	Proceso
S.1 Gestión de la documentación	Documentación
S.2 Gestión de la agenda	Agenda
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<p>Los usuarios del Grupo de Apoyo a Vicerrectorados, <i>Defensor Universitario, Comisionado de Grado</i> y Gerencia, 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios. 2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por Grupo de Apoyo a Vicerrectorados, <i>Defensor Universitario, Comisionado de Grado</i> y Gerencia o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. 	
Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.	
<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) • 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). • <i>Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a los ciudadanos y a los servicios públicos.</i> • Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal 	
Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:	
1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.	
<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Obtener información y orientación en los diversos trámites 2.- Recibir atención personalizada de los asuntos relacionados con del cargo académico 	

3.- Resolución de todos los trámites económicos que afecten al usuario

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

Los usuarios del Grupo de Apoyo a Vicerrectorados, *Defensor Universitario, Comisionado de Grado* y Gerencia, 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 papel disponible en cualquier Unidad Administrativa
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Asuntos Generales llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.

Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: <http://www.ual.es>.

Direcciones y formas de acceso.

1. Direcciones.

• Dirección:

Universidad de Almería.
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería

Vicerrectorado de Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad

Edificio Central planta baja, despacho 0.180

Teléfono: +34 950 015 127

e-mail: vicinfra@ual.es

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación al Desarrollo

Edificio Centro de Atención al Estudiante planta 2, despacho 2.320

Teléfono: +34 950 015 812

e-mail: reigual@ual.es

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Relaciones con la Empresa

Edificio Central planta baja, despacho 0.31

Teléfono: +34 950 **214 080**

Fax: +34 950 015 735

e-mail: vplan@ual.es

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Investigación , Desarrollo e Innovación

Edificio Central planta baja, despacho 0.170

Teléfono: +34 950 015 037

Fax: + 34 950015037

e-mail: vinvest@ual.es

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Postgrado y Formación Continua

Edificio Central planta baja, despacho 0.242

Teléfono: +34 950 015 631

e-mail: vposgrad@ual.es

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica

Edificio Central planta baja, despacho 0.000

Teléfono: +34 950 015 036

Fax: +34 950 015 788

e-mail: vpoa@ual.es

Dirección de internet:

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

Comisionado de Grado

Edificio Central planta baja, despacho 0.020

Teléfono: +34 950 214 044 y 5329

Fax: +34 950 214 044

e-mail: convergencia@ual.es

Dirección de internet:

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

Gerencia

Edificio Central planta baja, despacho 0.200

Teléfono: **950015 094**

Fax: **950015 133**

e-mail: gerencia@ual.es

Dirección de internet:

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

Defensor Universitario

Edificio Biblioteca primera planta, despacho 1.08

Teléfono: +34 95021 4161

e-mail: defensor@ual.es

Dirección de internet:

<http://www.ual.es/defensoruniversitario>

2. Formas de acceso.

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- *Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.*
- *Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.*
- *Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.*

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 NE-2.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

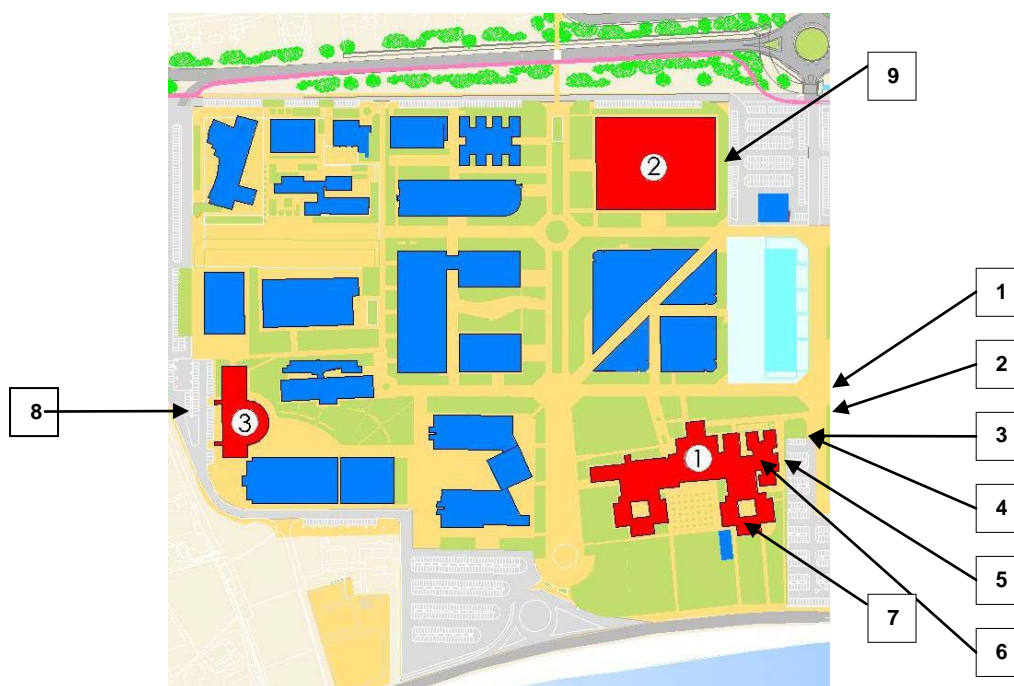
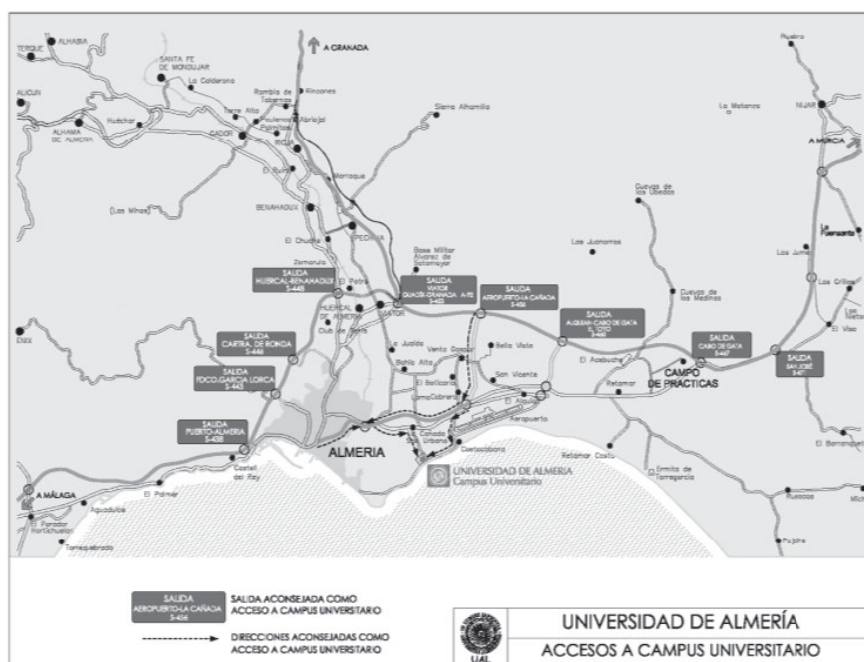
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

3. Planos de situación.



1. Vicerrectorado de Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad
1. Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Relaciones con la Empresa
3. Vicerrectorado de Postgrado y Formación Continua
4. Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica
5. Comisionado de Grado

6. Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación
7. Gerencia
8. Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación al Desarrollo
9. Defensor Universitario

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

Compromisos de Calidad.

Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
Tramitación de gestión de la documentación en un tiempo medio de 3 días hábiles	Optimizar el tiempo de gestión de documentos .	AC1: Tiempo medio de gestión de la documentación
Proporcionamos cita con el cargo en un tiempo medio de 5 días hábiles	Optimizar el tiempo de comunicación de la solicitud de cita con el cargo	AC2:Tiempo medio de comunicación de cita

Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.

C.1: Gestionamos la documentación en un tiempo de 3 días hábiles

C.2: Te proporcionamos la cita solicitada con el cargo académico en 5 días hábiles

Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.

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

Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.

AC1: Tiempo medio de gestión de documentación

Número de días *transcurrido desde que se registran los documentos en Registro General hasta que se registran* en la unidad de apoyo a cargo. (Control de compromiso C1)

AC2: Tiempo medio de comunicación de cita

Ante una solicitud de cita con el cargo académico, *número de días transcurridos en proporcionarle* indicación de día, hora y lugar al usuario.(Control de compromiso C2)

Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Otros datos de interés.

Horarios.

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas en horario de mañana
 - El horario del Registro Auxiliar será de 16,00 a 20,00 horas, permaneciendo cerrado en Navidad y Semana Santa.
- Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre):
- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,30 hasta las 13,30 horas en horario de mañana.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• <i>El horario del Registro Auxiliar será de 16,00 a 18,30 horas, permaneciendo cerrado durante el mes de agosto.</i> |
| Otros datos de interés. |
| |

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GRUPO DE APOYOS A VICERRECTORADOS Y GERENCIA

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio
<i>Grupo de Apoyos a Vicerrectorados, Defensor Universitario, Comisionado de Grado y Gerencia</i>
Servicios que prestamos.
<i>S.1: Gestión de la documentación S.2: Gestión de la agenda</i>
Colaboración, Sugerencias y Quejas
<p>Los usuarios del <i>Grupo de apoyos a Vicerrectorados, Defensor Universitario, Comisionado de Grado y Gerencia</i> 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:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por <i>el grupo de apoyos a Vicerrectorados Defensor Universitario, Comisionado de Grado y Gerencia</i> o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. <p>Los usuarios del Grupo de apoyos a Vicerrectorados, Defensor, Comisionado de Grado y Gerencia, 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.</p> <p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa• Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
Identificación de la Unidad Responsable
<p>El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta <i>al grupo de apoyos a Vicerrectorados, Defensor Universitario, Comisionado de Grado y Gerencia</i></p>
Misión del Servicio
<p>MISIÓN. <i>Área que da soporte, asistencia y asesoramiento administrativo a los cargos designados por el Rector en aquellas tareas y competencias que se derivan de sus funciones</i></p>
Horarios
<ul style="list-style-type: none">• Horario de atención al público De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 Registro auxiliar de 16:00 a 20:00• Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre De lunes a viernes de 9:30 a 13:30

Registro auxiliar de 16:00 a 18:30 (cerrado en agosto, Navidad y Semana Santa).

Dirección y Líneas de Autobuses.

• Dirección:

Universidad de Almería.
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería

Vicerrectorado de Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad

Edificio Central planta baja, despacho 0.180

Teléfono: +34 950 015 127

e-mail: vicplan@ual.es

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación al Desarrollo

Edificio Centro de Atención al Estudiante planta 2, despacho 2.320

Teléfono: +34 950 015 812

e-mail: reigual@ual.es

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Relaciones con la Empresa

Edificio Central planta baja, despacho 0.320

Teléfono: +34 950 014 080

Fax: +34 950 015 735

e-mail: vplan@ual.es

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Postgrado y Formación Continua

Edificio Central planta baja, despacho 0.242

Teléfono: +34 950 015 631

e-mail: vposgrad@ual.es

Dirección de internet:

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

Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica

Edificio Central planta baja, despacho 0.000

Teléfono: +34 950 015 036

Fax: +34 950 015 788

e-mail: vpoa@ual.es

Dirección de internet:

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

Comisionado de Grado

Edificio Central planta baja, despacho 0.020

Teléfono: +34 950 214 044 y 5329

Fax: +34 950 214 044

e-mail: convergencia@ual.es

Dirección de internet:

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

Gerencia

Edificio Central planta baja, despacho 0.200

Teléfono: **950015094**

Fax: **950015133**

e-mail: [**gerencia@ual.es**](mailto:gerencia@ual.es)

Dirección de internet:

[**http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/gerencia/index.htm**](http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/gerencia/index.htm)

Defensor Universitario

Edificio Biblioteca primera planta, despacho 1.08

Teléfono: +34 950014161

e-mail: [**defensor@ual.es**](mailto:defensor@ual.es)

Dirección de internet:

[**http://www.ual.es/defensoruniversitario**](http://www.ual.es/defensoruniversitario)

Vicerrectorado de Investigación , Desarrollo e Innovación

Edificio Central planta baja, despacho 0.170

Teléfono: +34 950 015 037

Fax: + 34 95001 5037

e-mail: [**vinvest@ual.es**](mailto:vinvest@ual.es)

Dirección de internet:

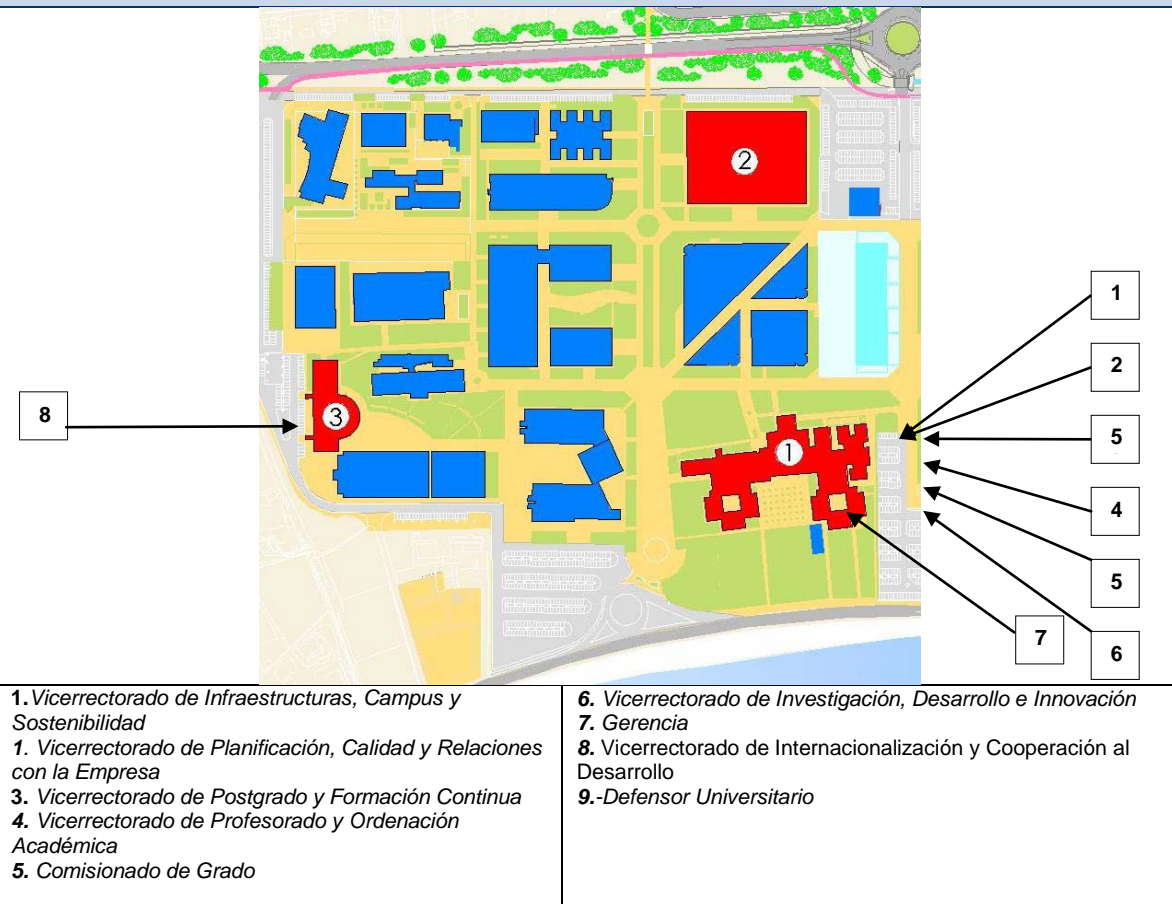
[**http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinvestigacion/index.htm**](http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinvestigacion/index.htm)

- **Líneas de autobús:** 11, 12, 18, 20.

Derechos de los usuarios

- 1.- Obtener información y orientación en los diversos trámites
- 2.- Recibir atención personalizada del cargo académico
- 3.- Resolución de todos los trámites económicos que afecten al usuario

Plano de situación



3. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DEL *Grupo de Apoyos a Vicerrectorados, Defensor Universitario, Comisionado de Grado y Gerencia*

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR												
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre								Código Indicador- Nombre Abreviado			
	Código Servicios Implicados											
S.1 Gestión de la documentación	C1. Gestionamos la documentación en un tiempo de 3 días hábiles								AC1: Tiempo medio de gestión de la documentación			
S.2 Agenda	S1											
	C2. Te proporcionamos la cita solicitada con el cargo académico en 5 días hábiles								AC2: Tiempo medio de gestión de la agenda			
	S2											