



# Carta de Servicios

## Unidad de Extensión Cultural



### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

**Unidad de Extensión Cultural**

##### 2. Descripción

La unidad de Gestión de Extensión Cultural es una unidad administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Estudiantes, Extensión Universitaria y Deportes.

##### 3. Misión

La Unidad de Gestión de Extensión Cultural tiene como misión contribuir a la formación integral de los estudiantes universitarios en un proceso de educación permanente disponiendo los medios necesarios para potenciar la reflexión intelectual, la creación artística y la difusión de la cultura.

#### 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

LOU (Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de diciembre, BOE núm. 24 de diciembre de 2001)  
Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.  
LAU (Ley Andaluza de Universidades 15/2003 de 23 de diciembre, BOJA núm 251 de 31 de diciembre de 2003).  
Ley 13/1999, de 15 de diciembre. Espectáculos públicos y actividades recreativas.  
Real Decreto Legislativo 1/96 de 12 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.  
Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.



# Carta de Servicios

## Unidad de Extensión Cultural



### **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**

La Unidad de Gestión de Extensión Cultural promoverá y tutelaré el acceso a la cultura, a la que todos los usuarios tienen derecho conforme al artículo 44.1 de la Constitución Española.

Los usuarios tienen derecho a participar, de forma individual o colectiva, en la vida cultural de la Universidad de Almería.

La Unidad de Gestión de Extensión Cultural velará por la protección y defensa de la identidad, de los valores e intereses y del respeto a la diversidad cultural en la Universidad de Almería.

Los usuarios tienen derecho a ser informados de los requisitos y condiciones para participar en las actividades promovidas por la Unidad de Gestión de Extensión Cultural.

### **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

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
UNIDAD DE GESTIÓN DE EXTENSIÓN CULTURAL.  
Carretera Sacramento, s/n.  
Edificio nº 22 del plano.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:  
TELÉFONO 950 01 58 26  
FAX 950 01 56 00  
drodrigu@ual.es  
mjrodrig@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 en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas en horario de mañana.

Horario de verano (1 a 31 de julio): 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.

Cerrado durante el mes de Agosto, Navidad y Semana Santa.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

12 de febrero de 2015