



# Carta de Servicios

## Apoyo a Rectorado



### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

**Apoyo a Rectorado**

##### 2. Descripción

Área dedicada a coordinar las actuaciones en las que el Rector participa de manera activa o meramente institucional, a la gestión administrativa del propio Rector y a la organización de Actos Académicos, coordinando también aspectos relevantes y necesarios en la vida cotidiana de la universidad Actividad.

##### 3. 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.

#### 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

Ley 39/1981 de 28 de octubre, por la que se regula el uso de la bandera de España y el de otras banderas y enseñas.

Real Decreto 707/1979, de 5 de abril, por el que se establece la fórmula de juramento en el acto de toma de posesión de cargos o funciones públicas.

Decreto 133/1982, de 13 de octubre, por el que establecen las normas de protocolo y ceremonial en el ámbito de la Junta de Andalucía.

Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que aprueba el ordenamiento general de precedencias del Estado (BOE nº 188 de 8 agosto de 1983).

Decreto 77/2002 de 26 de febrero por el que se regula el régimen de precedencias y tratamiento en el ámbito de la Junta de Andalucía.

Reglamento para la Concesión de Distinciones Honoríficas de la Universidad de Almería (Modificado el Título III del Reglamento para la concesión de distinciones honoríficas (solicitudes de Grado de Doctor Honoris Causa, aprobado en sesión de Claustro el 29 de mayo de 2008).

Normativa de Protocolo y precedencias de la Universidad de Almería.

Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Última modificación

Ley Orgánica 15/2007, de 30 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal en materia de seguridad vial.



# Carta de Servicios

## Apoyo a Rectorado



### **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**

- 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 a la celebración del Acto, la ubicación que le corresponde según la normativa de precedencias.
- 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 establecidas.
- 6.- Uso del equipamiento del vehículo oficial.

### **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.  
Edificio de Gobierno 3ª Planta (Ed. nº 24)  
Rectorado  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:  
Tef: 950 015 130/950 015 514/950 015 323/950 015 587  
Fax: 950 015 131
- Dirección de Internet : [www.ual.es](http://www.ual.es)
- Dirección de e-mail : [gabinete.rectorado@ual.es](mailto:gabinete.rectorado@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 8:30 hasta las 14:30 horas.

Horario de verano (Del 1 de julio al 31 de agosto):

- 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.

Elaborado

### Administrador de Calidad en el Área

10 de febrero de 2015