

## 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.

El área de conductores es la encargada del mantenimiento general de los vehículos asignados, la que realiza 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 resolución de incidencias en actos Académicos no será superior a 3 días hábiles
- 2 El tiempo medio de respuesta a una solicitud de cita con el Rector no superará los 7 días hábiles
- 3 Comunicamos a los interesados los nombramientos/ceses desde la firma del Rector en máximo 5 días hábiles
- 4 El número de incidencias imputables en viajes será menor del 2%

## 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 opiniones en encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante 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.

Todo lo anterior se encuentra en nuestra web en:

<https://www.ual.es/contacta>

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A conocer con la suficiente antelación el día y la hora en la que serán recibidos por el Rector.
- A recibir la documentación firmada por el Rector en el mismo estado en que la presentó.
- A conocer con antelación la fecha, hora y lugar de la celebración del Acto organizado.
- A disfrutar de un traslado cómodo en el vehículo oficial asignado.
- A recibir información de horarios de traslados, así como alternativas a las rutas establecidas.

## LOCALIZACIÓN

- Edificio de Gobierno 3ª Planta (Ed. nº 24) Rectorado
- Teléfonos : Tef: 950 01 5130 / 950 01 5283 / 950 01 5323
- Dirección web : [www.ual.es/rectorado](http://www.ual.es/rectorado)
- Correo Electrónico: [gabinete.rectorado@ual.es](mailto:gabinete.rectorado@ual.es),  
[jefa.gabinete@ual.es](mailto:jefa.gabinete@ual.es), [protocolo@ual.es](mailto:protocolo@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.

## PLANO DE UBICACIONES

### Enlace web

El **Campus y los edificios** de la UAL están localizados a través de nuestra web en:

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



## LUGAR Y ESTADO DE PUBLICACIÓN

Los **Trípticos e Informes de Seguimiento** de los Compromisos de las **Cartas de Servicio** del sector de Administración y Servicios de la Universidad de Almería se encuentran publicadas en:

[www.ual.es/cartasservicio](http://www.ual.es/cartasservicio)

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

Aprobada en Almería a 6 de mayo de 2024

24h-365 días: [www.ual.es/administracionelectronica](http://www.ual.es/administracionelectronica)

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

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

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



ER-0720/2004



# Carta de Servicios

## Apoyo a Rectorado



el servicio público,  
nuestro compromiso



Servicio coordinador de las Cartas de Servicios de la Universidad de Almería



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA