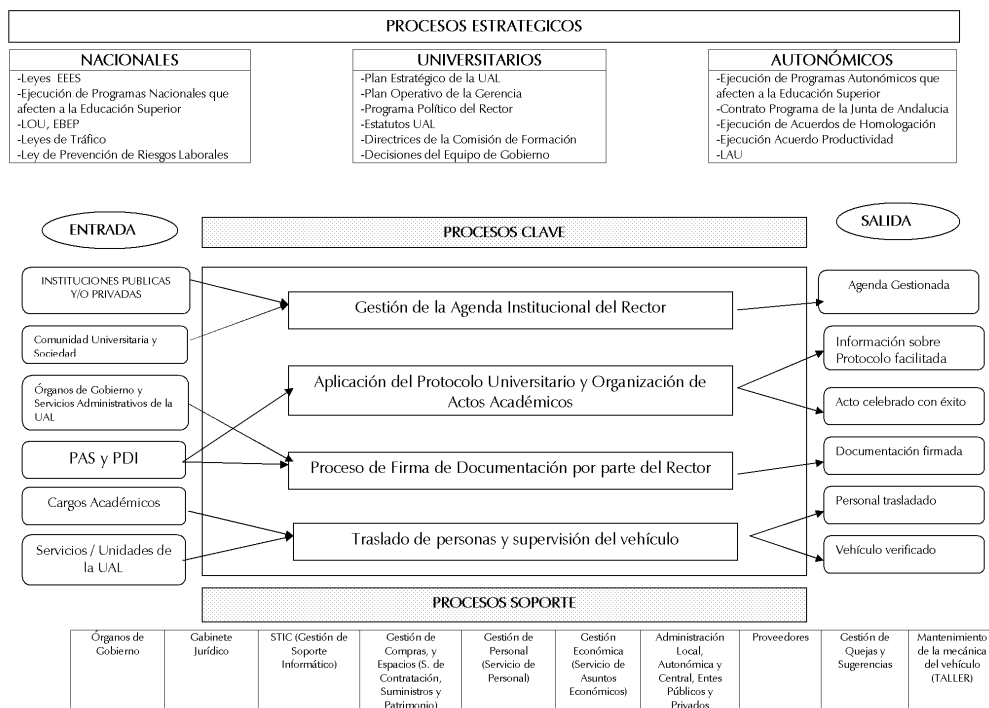


1. Carta de Servicios del Área de Apoyo a Rectorado de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
Identificación del Servicio	
1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.	<p>a) <i>Nombre del Servicio: Apoyo a Rectorado</i></p> <p>b) <i>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</i></p> <p><i>Actividad destinada a conseguir que los usuarios del servicio asistan con el mayor grado de satisfacción y máxima seguridad a las convocatorias de reunión en los diferentes lugares de encuentro</i></p>
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.	<p><i>-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. Procedimiento de firma de Documentación por parte del Rector.</i></p> <p><i>La Unidad de Transporte y apoyo al equipo rectoral 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. Además asiste, colabora, acompaña y da apoyo al Rectorado y su Equipo de dirección de la manera más eficaz, para que la Universidad obtenga la dedicación necesaria por parte de ellos y así alcanzar los objetivos de mejora y calidad.</i></p>
Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.	
<p><i>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 a la Administradora del Gabinete Rectorado.</i></p>	
Mapa de Procesos.	



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

Servicio	Proceso
<i>S-1. Servicio de Organización de Actos Académicos</i>	<i>REC-PO_01-Aplicación del Protocolo Universitario y Organización de Actos Académicos</i>
<i>S-2. Servicio de Gestión de la Agenda del Rector</i>	<i>REC-PO_02-Gestión de la Agenda Institucional del Rector</i>
<i>S-3. Servicio de firma de documentación por el Rector</i>	<i>REC-PO_03-Firma de documentación por parte del Rector</i>
<i>S-4. Servicio de traslado de personas y supervisión del vehículo.</i>	<i>REC-PO_4-Traslado de personas y supervisión del vehículo.</i>

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

Los usuarios del **Área de Apoyo a Rectorado** 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 que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por **el Área de Apoyo a Rectorado** 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.

General:

- 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.*
- 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).

- *Ley 6/2001 de 24 de diciembre, Orgánica de Universidades (LOU) (BOE núm. 307 de 24 de diciembre).*
- *Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA núm. 231 de 31 de diciembre).*
- *Ley 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.*
- *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.*
- *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).*
- *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.*

Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:

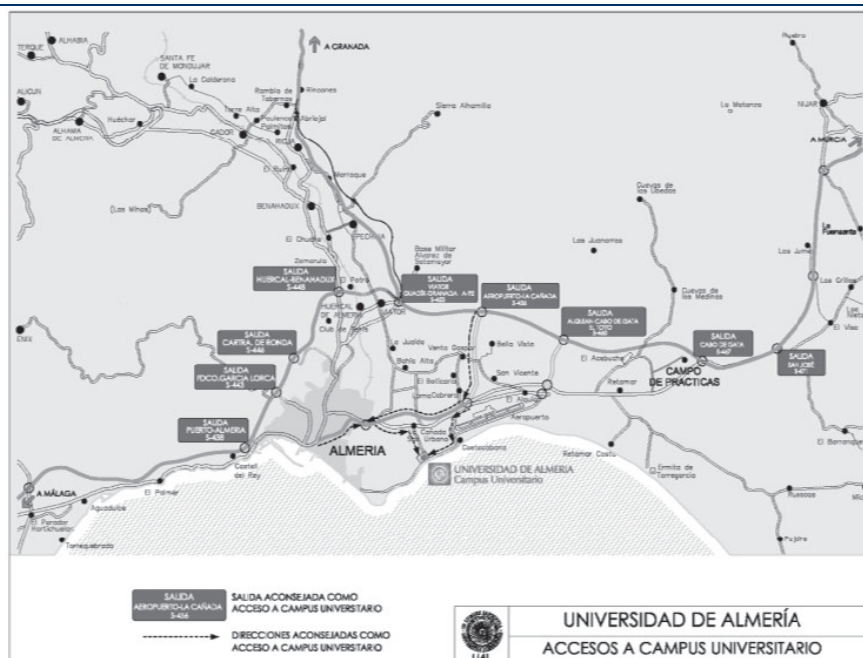
1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.

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.
<p>1.- A conocer con la suficiente antelación el día y la hora en la que serán recibidos por el Rector.</p> <p>2.- A recibir la documentación firmada por el Rector en el mismo estado en que la presentó.</p> <p>3.- A conocer con antelación a la celebración del Acto, la ubicación que le corresponde según la normativa de precedencias.</p> <p>4.-Disfrutar de un traslado cómodo en el vehículo oficial asignado.</p> <p>5.-Recibir información de horarios de traslados y de rutas, si así lo solicita, así como proponer alternativas a las rutas establecidas.</p> <p>6.-Uso del equipamiento del vehículo oficial.</p>
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.
<p><i>Los usuarios del Área de Apoyo a Rectorado, 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.</i></p> <p><i>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.</i></p>
2. Formas de presentación.
<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.
3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.
<p><i>La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro 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.</i></p> <p><i>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.</i></p>
Direcciones y formas de acceso.
1. Direcciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: Universidad de Almería. Rectorado Edificio Central Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

<ul style="list-style-type: none">• Teléfonos, fax y mail: <i>Tef: 950 015 130/950 015 514/950 015 323/950 015 587</i> <i>Fax: 950 015 131</i>• Dirección de Internet : www.ual.es
2. Formas de acceso.
<p>1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.• Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.• Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana. <p>2. Acceso por carretera:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.</p>
3. Planos de situación.



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
C1.-El tiempo de respuesta a la invitación del Rector a Actos no será superior a 12 días	REC-1 Disminución del Tiempo de respuesta a la invitación del Rector a Actos	3403- Tiempo medio de respuesta a la invitación del Rector a Actos
C2.-El tiempo de respuesta a una solicitud de cita al Rector no será superior a 20 días	REC-02 Disminución del Tiempo medio de respuesta a la petición de cita al Rector	3402- Tiempo medio de respuesta a la petición de cita del Rector
C3.-El tiempo máximo de firma de documentación por parte del Rector será de 5 días.	REC-03 Disminución del Tiempo medio de firma de documentos por parte del Rector	3401- Tiempo medio de firma de documentos
C4.-No superar el límite de 4 quejas al año.	REC-04 Aumentar la conformidad de la prestación del servicio de conductores.	3404- Número de quejas en área de conductores
C5.-Tener menos de 15 incidencias en los vehículos al cabo del año.	REC-05 Disminuir el número de incidencias en el mantenimiento de los vehículos del servicio de conductores.	3405- Número de incidencias en el mantenimiento del vehículo.

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

- C1.- El tiempo de respuesta a la invitación del Rector a Actos no será superior a 7 días (S1)
- C2.-El tiempo de respuesta a una solicitud de cita al Rector no será superior a 20 días (S2)
- C3.-El tiempo máximo de firma de documentación por parte del Rector será de 5 días. (S3)
- C.4. El número de quejas anuales no será superior a 4.(S.4)

C.5. El número de incidencias en los vehículos oficiales no será superior a 15. (S.4)
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.
<p>3403.- Tiempo medio de respuesta a la invitación del Rector a Actos. (C1)</p> <p>3402.- Tiempo medio de respuesta a la petición de cita al Rector. (C2)</p> <p>3401- Tiempo medio de firma de documentos por parte del Rector. (C3)</p> <p>3404- Número de quejas del área de conductores (C4)</p> <p>3405- Número de incidencias en el mantenimiento del vehículo.(C5)</p>
Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.
C) OTROS DATOS DE INTERÉS
Otros datos de interés.
Horarios.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • El horario del Registro Auxiliar será de 16,00 a 20,00 horas, permaneciendo cerrado en Navidad y Semana Santa. <p>Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • El horario del Registro Auxiliar será de 16,00 a 18,30 horas, permaneciendo cerrado durante el mes de agosto.
Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE APOYO A RECTORADO

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio
Área de Apoyo a Rectorado
Servicios que prestamos.

<p>S1.- <i>Servicio de Organización de Actos Académicos</i></p> <p>S2.- <i>Servicio de Gestión de la Agenda del Rector</i></p> <p>S3.- <i>Servicio de firma de documentación por el Rector</i></p> <p>S4.- <i>Servicio de traslado de personas y supervisión del vehículo.</i></p>
<p>Colaboración, Sugerencias y Quejas</p> <p>Los usuarios del <i>Área de Apoyo a Rectorado</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>Área de Apoyo a Rectorado</i> o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. <p>Los usuarios del Área de Apoyo a Rectorado, 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.
<p>Identificación de la Unidad Responsable</p> <p>El Servicio de Organización y Racionalización Administrativa 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 Área de Apoyo a Rectorado</i></p>
<p>Misión del Servicio</p> <p><i>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. Procedimiento de firma de Documentación por parte del Rector.</i></p> <p><i>La Unidad de Transporte y apoyo al equipo rectoral 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. Además asiste, colabora, acompaña y da apoyo al Rectorado y su Equipo de dirección de la manera más eficaz, para que la Universidad obtenga la dedicación necesaria por parte de ellos y así alcanzar los objetivos de mejora y calidad.</i></p> <p>-</p>
<p>Horarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Horario de atención al público</i> <p><i>De lunes a viernes de 8:30 a 14:30</i></p> <p><i>Registro auxiliar de 16:00 a 20:00</i></p> • <i>Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre</i> <p><i>De lunes a viernes de 9:00 a 14:00</i></p> <p><i>Registro auxiliar de 16:00 a 18:30 (cerrado en agosto, Navidad y Semana Santa).</i></p>

Dirección y Líneas de Autobuses.

- **Dirección:**

Universidad de Almería.

Rectorado

Edificio Central

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- **Teléfonos:**

950 015 130

950 015 514

950 015 323

950 015 587

- *Fax: 950 015 131*

- *Web: www.ual.es*

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

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 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 rutas, si así lo solicita, así como proponer alternativas a las rutas establecidas.
- 6.-Uso del equipamiento del vehículo oficial.

Plano de situación



4. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DEL ÁREA DE RECTORADO

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR												
S1- Organización de Actos		C1.-El tiempo de respuesta a la invitación del Rector a Actos no será superior a los 12 días								3403- Tiempo medio de respuesta a la invitación del Rector a Actos		
S2- Agenda del Rector	S1	S2										
S3.- Firma de documentación por el Rector		C2.-El tiempo de respuesta a una solicitud de cita al Rector no será superior a 20 días								3402- Tiempo medio de respuesta a la petición de cita del Rector		
S4.- Traslado de personas y supervisión vehículo.	S2	S1										
		C3.-El tiempo máximo de firma de documentación por parte del Rector será de 5 días.								3401- Tiempo medio de firma de documentos		
	S3											
		C4.-El número de quejas anuales no será superior a 4								3404-Número de quejas		
	S4											
		C5.-Tener menos de 15 incidencias en los vehículos al cabo del año.								3405-Número de incidencias en el mantenimiento del vehículo		
	S4											

