

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Apoyo a Rectorado

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2022

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

16 de marzo de 2022

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

4 de mayo de 2022

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.

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.

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.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora del ÁREA

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.
- 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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

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).

Reglamento de Protocolo de la Universidad de Almería (Consejo de Gobierno 17-12-2020)

Real Decreto 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial

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 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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, **los usuarios tienen derecho**, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- 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.

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 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 aplicación en **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de **formulario online** para empresas y usuarios externos a la UAL

3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, 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.

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

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área	Ordinal
Pr-01	Aplicación del protocolo universitario y organización de actos académicos	1
Pr-02	Gestión de la Agenda institucional del Rector	2
Pr-03	Proceso de Firma de nombramientos y ceses por parte del Rector	3
Pr-04	Traslado de personas y supervisión del vehículo	4

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2	3	4														
Sv-01	Organización de Actos Académicos	x																	
Sv-02	Gestión de la Agenda del Rector		x																
Sv-03	Firma de documentación por el Rector			x															
Sv-04	Traslado de personas y supervisión del vehículo				x														

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 El tiempo medio de resolución de incidencias en actos Académicos no será superior a 7 días hábiles

1207 Tiempo medio de resolución de incidencias/peticiones en asistencia actos académicos

Cp-02 El tiempo máximo de respuesta a una solicitud de cita con el Rector no superará los 7 días hábiles

1202 Tiempo máximo de contestación a la petición de cita al Rector

Cp-03 Comunicamos a los interesados los nombramientos/ceses desde la firma del Rector en máximo 5 días hábiles

1299 Comunicación de Nombramientos y Cesces

Cp-04 El número de incidencias imputables en viajes será menor del 3%

1210 Eficacia. Incidencias imputables en Viajes

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015

Actividad administrativa y de servicios en la UAL

Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19

Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

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.

Datos de contacto y localización

1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

Edificio de Gobierno 3ª Planta (Ed. nº 24) Rectorado

Teléfonos : Tef: 950 015 130/950 015 514/950 015 323

Dirección web : www.ual.es/rectorado

Correo Electrónico: gabinete.rectorado@ual.es, rector@ual.es

2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:

[Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad](#)

3. Formas de acceso a la Universidad desde el exterior

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

- **Líneas 4, 11, 12, 15 y 18**

Web: <http://www.surbus.com>

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 de forma presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

miércoles, 16 de marzo de 2022

D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

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

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

Favorable

Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC
miércoles, 4 de mayo de 2022