

NUESTRA MISIÓN

El servicio de laboratorios de la UAL está formado por profesionales que dan soporte de manera comprometida y eficiente al personal PDI, Alumnos TFG, TFM y Doctorandos así como Becarios contrados para favorecer el trabajo de la docencia e investigación, satisfaciendo sus necesidades como receptores de nuestra prestación de servicio.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Apoyo a la labor docente e investigadora
- 2 Mantener y gestionar los materiales e instalaciones

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 El número de incidencias imputables a los Técnicos será inferior al 2% en los Servicios prestados
- 2 El número de Servicios prestados será superior al 93% del total demandados
- 3 Se garantiza que se conseguirán al menos el 95% de soluciones sobre las Necesidades detectadas

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

1. Hacer uso de los equipos y materiales de laboratorio en perfecto estado de mantenimiento.
2. Hacer uso de los equipos y materiales de laboratorio conforme a lo establecido en la Ley de Prevención de
3. Realizar sus prácticas o actividades docentes según calendario aprobado para las mismas.
4. Probar el correcto funcionamiento de las prácticas antes de su realización con los alumnos.
5. Obtener los resultados de los procesos que requieran para la investigación.

LOCALIZACIÓN

- Edificio CITE I: Telf.950015606; Edificio CITE III: Telf.950015621
- Campo de Prácticas, Escuela Superior de Ingeniería
- Edificio CITE II Fase B: Telf.950015865; Edificio CITE II Fase A: Telf.950015866
- Edificio C Humanidades: Telf.950015352; Edificio A Humanidades: Telf.950015219
- Edificio de Ciencias de la Salud: Telf.950214569; CITE IV
- CITE V; Edificio Central



HORARIOS

Horario habitual:

- El horario de atención al usuario será de lunes a viernes desde las 8,00 hasta las 15,00 horas

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

- El horario de atención al usuario será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas
En el campo de Prácticas desde las 7:00 hasta las 12:00 horas.

24h-365 días: www.ual.es/administracionelectronica

CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**
Actividad administrativa y de servicios en la UAL
- **Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19**
Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



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

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

Aprobada en Almería a 17 de mayo de 2022



Carta de Servicios

Apoyo Técnico a
Docencia e
Investigación



el servicio público,
nuestro compromiso