

## NUESTRA MISIÓN

El Servicio de Información Estratégica tiene como misión la gestión de indicadores estratégicos y del dato único institucional.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Elaboración de información Institucional
- 2 Apoyo, asesoramiento e información estratégica

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Responderemos al menos al 85 % de las solicitudes internas de información en plazo.
- 2 No tendremos más de 7 errores reclamados en CP Centros/Dptos que sean imputables a la gestión.

## 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

- Recibir asesoramiento y orientación en lo relacionado con el Contrato Programa.
- Recibir asesoramiento y orientación en lo relacionado con las solicitudes realizadas al Servicio.

## LOCALIZACIÓN

- Servicio de Información Estratégica
- Edificio Central . Despacho 0.86.0 Planta baja.
- Sección de Contratos Programa Teléf.: 950 214454 - E-mail: cpplan@ual.es
- Unidad de Datos Teléf.: 950 214254 - E-mail: ucdatos@ual.es
  
- Dirección Teléf.: 950 214240 - E-mail: informacion.estrategica@ual.es



## HORARIOS

- El horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- Navidades, Semana Santa y mes de agosto cerrado.

## 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 19 de octubre de 2021

Atención 24h-365d en: [Administración Electrónica](#)

## 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



# Carta de Servicios

## Servicio de Información Estratégica



el servicio público,  
nuestro compromiso



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



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA