

## NUESTRA MISIÓN

Gestionar los procesos técnicos y administrativos relacionados con el área de Servicios Externalizados de la Universidad de Almería procurando las condiciones favorables e indispensables para el éxito y desarrollo de las actividades de la comunidad universitaria.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Servicio de Seguridad
- 2 Servicio de Reprografía
- 3 Servicio de Máquinas Expendedoras
- 4 Servicio de Limpieza

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 El número de incidencias anuales en la prestación de los Servicios Externalizados será un máximo de 12
- 2 El tiempo máximo de tramitación de solicitudes de los Servicios Externalizados será inferior a 2 días

## 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. Derecho a que se les facilite unos servicios de calidad para el correcto desarrollo de la actividad universitaria.

## LOCALIZACIÓN

- Edificio Central, despacho nº
- Teléfonos y correo electrónico: 950 21 44 53/638 14 00 34; mcescami@ual.es, araulf@ual.es



## HORARIOS

- El horario de atención al público: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- El horario reducido del 1 al 31 de julio: de lunes a viernes de 9:30 a 13:30
- Cerrado durante el mes de agosto, Navidad y Semana Santa

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

## 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

## 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

## Servicios Externalizados



el servicio público,  
nuestro compromiso