

## NUESTRA MISIÓN

El SPEC tiene como misión administrar, gestionar y mejorar sistemas de calidad en los ámbitos de administración y servicios y académico.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Apoyo, asesoramiento y control de la Calidad de los Servicios
- 2 Control del Complemento de Productividad
- 3 Emisión de informes y certificados de resultados de los Sistemas de Garantía de Calidad
- 4 Asesoramiento y revisión en los procesos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación
- 5 Apoyo, asesoramiento y control del programa DOCENTIA
- 6 Control y asignación de Quejas y Sugerencias

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Resolvemos las consultas por CAU sobre SGC en una media inferior de 3 días
- 2 Presentaremos los informes al Comité Calidad de los Servicios con 3 días de antelación
- 3 Enviamos el Informe Anual de Satisfacción de Usuarios a las áreas antes del 20 de enero
- 4 Enviamos los Autoinformes revisados de Seguimiento/Renovación antes de 3 días
- 5 Enviamos los Informes Individuales de Satisfacción con la labor docente antes de 20 días
- 6 Asignaremos las Quejas /Sugerencias a las áreas en un máximo de 3 días hábiles

## 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 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.

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.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto cumplimiento del Complemento de Productividad.
- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Obtener acceso y asesoramiento en el uso de las aplicaciones informáticas disponibles para el SGC.
- A ser asesorados y apoyados para el seguimiento y acreditación de TOF.
- Obtener informe detallados para en los procesos de encuestación y evaluación de la labor docente.
- Recibir la asignación de la QS lo antes posible.

## LOCALIZACIÓN

- Edificio Central. Despacho 0.85 Planta baja.
- Teléfonos y mail:
- Jefatura del Servicio. Teléf.: 950 214003
- Sección de Calidad de los Servicios. Teléf.: 950 214004 - E-mail: [calidad.pas@ual.es](mailto:calidad.pas@ual.es)
- Sección de Calidad Académica. Teléf.: 950 015296 - E-mail: [calidad.academica@ual.es](mailto:calidad.academica@ual.es)
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/sorad/index.htm>



## 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
- Navidades, Semana Santa y mes de agosto cerrado.

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**  
Actividad administrativa y de servicios en la UAL

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



## PLANO DE UBICACIONES

Enlace web

<https://www.ual.es/como-llegar>

[Pulse aquí para visualizar](#)



# Carta de Servicios

## Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad



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

Aprobada en Almería a 17 de diciembre de 2020