

NUESTRA MISIÓN

Atender con objetividad y profesionalidad a los usuarios del Servicio de Conserjerías, así como el apoyo a la docencia y servicios administrativos.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Actuaciones destinadas al control y vigilancia del material audiovisual y espacios destinados a la actividad docente.
- 2 Atención e información presencial y telefónicamente
- 3 Recogida, clasificación, traslado y entrega de correo /documentos internos

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Las incidencias en espacios imputables a conserjes será como mucho de un 2%
- 2 El tiempo medio de traslado de correo interno será de 2 días hábiles con un máximo de 3 días
- 3 Informaremos al menos en un 87% del total de solicitudes de información

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

- Al disfrute y uso de los espacios en óptimas condiciones de iluminación, climatización, mobiliario, etc.
- Al disfrute y uso de medios informáticos y audiovisuales, facilitándole en lo posible el aprendizaje y formación.
- Obtener información y aclaraciones del lugar, fecha y actividad que se lleva a cabo en el Campus.
- Aportar cuantas consideraciones y sugerencias estime oportuna sobre el funcionamiento del Servicio de
- A recibir del servicio de Conserjerías de la Universidad un servicio objetivo, eficaz y profesional.

LOCALIZACIÓN

- Edificio Central , Edificio de Gobierno , Aularios: I, II, III y IV , Edificio de Atención al Estudiante (CAE)
- Edificio Humanidades I y Edificio Humanidades II , Edificio Agrónomos, fase A y B
- Edificio de Empresariales , Edificio de Derecho , Edificio Químicas , Edificio C.T.I.C.
- Edificio Escuela Superior de Ingeniería, Edificio Ciencias de la Salud, Edificio Matemáticas e Informática
- Telef. 950 01 55 50 # 950 01 53 41 E-mail: aabad@ual.es; emilla@ual.es, jahernan@ual.es; imolina@ual.es



HORARIOS

El horario de atención al usuario del Servicio de Consejerías, información presencial y telefónica, será de lunes a viernes de 9:00 horas a 21:00 horas, en horario de mañana y tarde.
Jornada reducida en Navidad, Semana Santa y julio: de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 20:00 horas.
Jornada especial de agosto: de 9:30 a 13:30 horas.

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

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

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 Conserjerías



el servicio público,
nuestro compromiso