

## NUESTRA MISIÓN

- Gestionar los procesos administrativos, asistencia y asesoramiento a los Órganos de Gobierno en el ámbito de sus competencias
- Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad al PAS, PDI y Alumnos

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Tramitación de ayudas Acción Social
- 2 Realización de convocatorias de Órganos Colegiados
- 3 Elaboración de informes de control interno
- 4 Control de documentación
- 5 Elaboración de informes sociales
- 7 Secretaría del Consejo Social
- 8 Gestión de programas de relaciones con la sociedad
- 9 Elaboración de información Institucional

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Los documentos estarán a disposición de Órganos Colegiados en una media de 7 horas hábiles
- 2 Subiremos a la web la documentación en un promedio menor de 1 días hábiles
- 3 Los informes sociales estarán evacuados en un promedio menor de 0,9 días hábiles
- 4 Poner a disposición de los Presidentes las actas en un máximo de 3 días desde su aprobación
- 5 Realizamos y publicamos en la web la Memoria Anual de Actuaciones del Consejo Social
- 6 Damos difusión de los Premios del Consejo Social por tres o más vías diferentes (Web, redes sociales...)
- 7 No tendremos más de 5 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

- Ser tratados con la debida corrección.
- Recibir Información y asesoramiento personalizado.
- Tratar con confidencialidad los datos referidos a sus solicitudes.
- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte de la Administración.

## LOCALIZACIÓN

- Acción Social, Apoyo a Cargos y Contabilidad Analítica y Control Interno: Edificio de Gobierno
- Apoyo a Decanatos: Facultades y Centros de la UAL
- Trabajador Social y Voluntariado: Centro de Atención al Estudiante
- Direcciones web:
- <https://www.ual.es/universidad/organosgobierno>
- <https://www.ual.es/universidad/centros>
- <https://www.ual.es/universidad/otrosorganos>



## 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

## 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 5 de mayo de 2023

24h-365 días: [www.ual.es/administracionelectronica](http://www.ual.es/administracionelectronica)

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

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

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



# Carta de Servicios

## Apoyo a Áreas de Gobierno



el servicio público,  
nuestro compromiso



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



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA