NUESTRA MISIÓN

Facilitar el acceso de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, a través de la tecnología, a la información y los recursos que proporciona la UAL y el sistema universitario en general, impulsando el desarrollo de la Administración Electrónica en los procesos internos de la Universidad de Almería, conforme a los requerimientos legales, así como atender con objetividad y profesionalidad a los usuarios del Servicio de Conserjerías e Información, el apoyo a la docencia y servicios administrativos.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1	Registro de documentación de Entradas y Salidas, con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)
2	Información general de carácter administrativo, académico y organizativo
3	Atención y orientación a usuarios en su relación electrónica con la UAL
4	Acreditación de identidad para la expedición de certificado digital FNMT
5	Atención y soporte a servicios y unidades de la UAL para la implementación de procedimientos electrónicos y el
6	Atención e información a usuarios de las Conserjerías de la UAL
7	Gestión de la bolsa de alojamiento (Tablón) de la UAL

COMPROMISOS DE CALIDAD

2	El 95% de las consultas, a través de CAU, se responden en menos de 10 horas laborables
3	Mantenemos tu grado de satisfacción global por encima de 8 sobre 10
4	Generar valor a través de la digitalización de trámites automatizados y proactivos
5	Las incidencias en espacios imputables a conserjes será como máximo de un 2%
6	Realizamos la acreditación de identidad de la firma digital de la FNMT en el mismo día

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. Obtener información sobre la estructura, organización, funcionamiento y procedimientos administrativos de la UAL.
- 2. Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes y peticiones de información.
- 3. Obtener un recibo acreditativo o copia sellada con la fecha de presentación de cualquier solicitud o escrito.
- 4. Presentar sus solicitudes de forma telemática utilizando firma digital o claves de usuario, en los
- casos y forma previstos en la normativa reguladora de la Sede Electrónica

el servicio público, nuestro compromiso

CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

LOCALIZACIÓN

- Servicio de Administración Electrónica, Registro e Información General
- Edificio Central
- Planta baja. Despacho 0.22
- Universidad de Almería
- La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
- Tfno: 950-214000 email: sir@ual.es
- Dirección de internet:
- https://www.ual.es/universidad/
- /serviciosgenerales/eadmon-registro-e-infogeneral

PLANO DE UBICACIÓNES

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 30 de mayo de 2025

HORARIOS

Nuestro horario de atención al público, tanto en información presencial como telefónica, es de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 h.
El Registro electrónico funciona 24 horas/365 días
Se establecerá un horario especial, en periodos vacacionales, tanto en atención presencial, telefónica y online
Los servicios permanecerán cerrados los días festivos.

24h-365 días: 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

IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION

AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

ER-0720/2004

Carta de Servicios

Servicio Admon. Electrónica, Registro e Información General

el servicio público,
nuestro compromiso