

INFORME DE CARTA DE SERVICIOS

Fecha 28-mar-2012

Carta de Servicios del Área : Servicio de Biblioteca Universitaria

COMPONENTES DE LA CARTA DE SERVICIOS

1. CARTA DE SERVICIOS

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio.
 Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.
 Mapa de procesos.
 Servicios que presta y procesos con los que se relaciona.
 Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
 Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.
 Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados.
 Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL.
 Direcciones y formas de acceso.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.

Compromisos de Calidad.
 Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área.
 Definición del compromiso con indicación del servicio al que se está referido.
 Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.
 Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL.
 Descripción de indicadores.
 Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS.

3. TRAZABILIDAD.

RESULTADO DE LA REVISIÓN

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada a este servicios, el Jefe del Servicio de Planificación y Organización Administrativa informa, a los efectos pertinentes para su posible aprobación, que la revisión de esta Carta de Servicios ha sido:

☒ Favorable

☐ Desfavorable

Observaciones:

ANEXOS

Almería, a 28 de marzo de 2012

Fdo. Jefe de Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Lista Distribución:

- Comité de Garantía de Calidad
- Responsable de Calidad del Área

Código Seguro de verificación: qnSfdCCnI5OnqGt/tCP0MA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|-------------|-----------------------|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN | | FECHA | 30/03/2012 |
| ID. FIRMA | blade39adm.ual.es | qnSfdCCnI5OnqGt/tCP0MA== | PÁGINA | 1/1 |



qnSfdCCnI5OnqGt/tCP0MA==