

## INFORME DE CARTA DE SERVICIOS

Fecha 28-mar-2012

Carta de Servicios del Área : Unidad de Calidad

## 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: PaokOmQoFURnuYXI4cs1A==. 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	PaokOmQoFURnuYXI4cs1A==	PÁGINA	1/1



PaokOmQoFURnuYXI4cs1A==