

## NUESTRA MISIÓN

El SPEC tiene como misión administrar y mejorar sistemas de calidad en los todos los ámbitos de la UAL, así como desplegar evaluaciones de su personal

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Asesoramiento y control en la Calidad de los Servicios Administrativos
- 2 Asesoramiento y control en los procesos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación
- 3 Emisión de informes y certificados de resultados en Calidad Académica
- 4 Asesoramiento y control del programa DOCENTIA
- 5 Control y asignación de Quejas y Sugerencias
- 6 Modelización de la gestión del conocimiento
- 7 Propuestas de mejora de Grupos de Discusión

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Resolvemos el 85% de las consultas por CAU sobre SGC en menos de 3 días
- 2 Presentaremos los informes al Comité Calidad de los Servicios con 3 días de antelación
- 3 Enviamos el Informe Anual de Satisfacción de Usuarios a las áreas antes del 20 de enero
- 4 Enviamos los Autoinformes revisados de Seguimiento/Renovación antes de 3 días
- 5 Enviamos los Informes Individuales de Satisfacción con la labor docente antes de 20 días
- 6 Asignaremos las Quejas /Sugerencias a las áreas en un máximo de 3 días hábiles

## 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

- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto cumplimiento del CPCMS
- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto mantenimiento del SGC
- Obtener acceso y asesoramiento en el uso de las aplicaciones informáticas disponibles para el SGC
- A ser asesorados y apoyados para el seguimiento y acreditación de TOF
- Obtener informe detallados para en los procesos de encuestación y evaluación de la labor docente
- Recibir la asignación de la QS lo antes posible

# LOCALIZACIÓN

- Edificio Central. Despacho 0.85 Planta baja.
- Teléfonos, mail y web:
- Jefatura del Servicio. Teléf.: 950 214003
- Sección de Calidad de los Servicios. Teléf.: 950 214004 - E-mail: calidad.pas@ual.es
- Unidad de QS. Teléf.: 950 015296 - E-mail: calidad.academica@ual.es
- Sección de Calidad Académica. Teléf.: 950 015296 - E-mail: calidad.academica@ual.es
- DOCENTIA-Almería. Teléf.: 950 214760
  
- <https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/spec>



## 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
- Navidades, Semana Santa y mes de agosto cerrado.

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



## 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



# Carta de Servicios

## Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad



el servicio público,  
nuestro compromiso