

## 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
- 6 Elaboración de informes jurídicos

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Los documentos estarán a disposición de Órganos Colegiados en un promedio menor de 3 días 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 2 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 sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
  - A través de las Quejas/Sugerencias.
  - Mediante su 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.

## 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:
  - <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno>
  - <http://cms.ual.es/UAL/universidad/otrosorganos/>
  - <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/>



## 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

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

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

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



## PLANO DE UBICACIONES

Enlace web

<https://www.ual.es/como-llegar>

[Pulse aquí para visualizar](#)



# Carta de Servicios

## Apoyo a Áreas de Gobierno



Esta Carta de Servicios ha sido APROBADA por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 17 de diciembre de 2020