

# NUESTRA MISIÓN

El SPEC tiene como misión administrar, gestionar y mejorar sistemas de calidad en los ámbitos de administración y servicios y académico.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1	Apoyo, asesoramiento y control de la Calidad de los Servicios
2	Apoyo, asesoramiento y control del Complemento de Productividad
3	Emisión de informes y certificados de resultados de los Sistemas de Garantía de Calidad
4	Asesoramiento y revisión en los procesos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación
5	Apoyo, asesoramiento y control del programa DOCENTIA
6	Control y asignación de Quejas y Sugerencias

## COMPROMISOS DE CALIDAD

1	Resolvemos las peticiones de asesoramiento y mantenimiento del SGC en una media inferior a 3 días
2	La eficacia del asesoramiento del SGC en primera consulta será de media superior al 90%
3	Enviamos los Informes de Satisfacción de Usuarios a las áreas antes del 20 de enero
4	Enviamos los Autoinformes revisados de los Títulos antes de 2 días en Seguimiento y 7 días en Renovación
5	Enviamos los Informes Individuales de Satisfacción con la labor docente antes de 50 días
6	Asignaremos las Quejas /Sugerencias a las áreas en una media de 2 días y 5 de máximo

## 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, así como 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

- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto cumplimiento del Complemento de Productividad.
- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- 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

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.  
Edificio Central (Ed. nº 22). Despacho 0.85 Planta baja.  
Carretera Sacramento, s/n  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería
- Teléfonos y mail:  
Jefatura del Servicio  
Teléf.: 950 214003  
Sección de Calidad de los Servicios.  
Teléf.: 950 214004 - E-mail: [calidad.pas@ual.es](mailto:calidad.pas@ual.es)  
Calidad Académica  
Teléf.: 950 015296 - E-mail: [calidad.academica@ual.es](mailto:calidad.academica@ual.es)
- Dirección de internet:  
<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/sorad/index.htm>



## 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.

- El Registro Electrónico de la Universidad de Almería permanecerá abierto todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día. <http://www.ual.es/registro>.

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

Aprobada en Almería a 11 de junio de 2019

## PLANO DE UBICACIÓN



# Carta de Servicios

## Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad



Servicio coordinador de las Cartas de Servicios de la Administración de la UAL



CALIDAD EN UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



el servicio público,  
nuestro compromiso