

## NUESTRA MISIÓN

- Gestionar los procesos administrativos, asistencia y asesoramiento a los Órganos de Gobierno en al 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 2 días hábiles
3	Tendremos dispuestos los informes de control en no más de 75 días hábiles de media
4	Los informes sociales estarán evacuados en un promedio menor de 2 días hábiles
5	Los informes de transparencia estarán evacuados en un promedio menor de 7 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 lo 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

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 y Paraninfo (Edificio nº 24)
- Apoyo a Decanatos: Centros de la UAL (Edificios nº 6, 21, 18, 19, 20 y 23)
- Trabajador Social y Voluntariado: Centro de Atención al Estudiante (Edificio nº 3)

Direcciones web:

- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/secretaria-general/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinfraestructura/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinternacional/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vinvestigacion/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vpoa/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/gerencia/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/dircalidad/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vextension/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/otrosorganos/defensoruniversitario/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/otrosorganos/casual/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/epsfccee/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/cienciasde la educacion/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/ciencias economicas/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/derecho/index.htm>
- <http://cms.ual.es/UAL/universidad/centros/humanidades/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
- Cerrado durante el mes de agosto, Navidad y Semana Santa

- 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 1 de junio de 2017

## PLANO DE UBICACIÓN



# Carta de Servicios

## Apoyo a Áreas de Gobierno



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



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



el servicio público,  
nuestro compromiso