

## INFORME DE CARTA DE SERVICIOS

ÁREA: Archivo General de la UAL

### Estructura y contenido de la Carta de Servicios

#### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área.
- Misión.
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados.
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL.

#### B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

- Relación de Procesos.
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.
- Compromisos de Calidad y Servicios e indicadores asociados.
- Sistemas de Gestión existentes.

#### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.
- Direcciones y formas de acceso.
- Horarios.

### Resultado de la revisión

Tras haber revisado los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad informa que la revisión ha sido:

**FAVORABLE**

Fdo. Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Código Seguro de verificación: NIGUACuuFCyGv+VhsJLLQA==. 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  | 13/03/2014 |
| ID. FIRMA   | blade39adm.ual.es     | NIGUACuuFCyGv+VhsJLLQA== | PÁGINA | 1/1        |



NIGUACuuFCyGv+VhsJLLQA==