

Misión del Servicio

Las Secretarías de Centros gestionan y prestan servicios administrativos de forma eficaz y eficiente, facilitando la actividad docente de las titulaciones impartidas en los Centros, para que, como instituciones al servicio de la sociedad consigan sus proyectos estratégicos y se consoliden dentro del marco de la educación universitaria.

Horarios

- Horario general. El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.
- Horario de verano (15 de jun. a 15 de sep.). El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:30 hasta las 13:00 horas. Horario de Navidad y Semana Santa (según calendario académico del curso). El horario de atención al público en información presencial y telefónica será desde las 9:30 hasta las 13:00 horas.

Dirección y Líneas de Autobuses

- Dirección:
Universidad de Almería. Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería. **F. Ciencias Experimentales.** P. Baja CITEIII. **F. Humanidades y Ciencias de la Educación.** P. Baja Edif. C. **F. Derecho.** P. Baja Edif. D. **F. Económicas y Empresariales.** P. Baja Edif. B. **EPS.** P. Baja Edif. EPS. **E.U. Ciencias de la Salud.** P. Baja Edif. Central. **Unidad de Tercer Ciclo.** P. 2, desp. 2.351 del Edif. CAE.
- Teléfonos, fax y correo electrónico:
F. Ciencias Experimentales. Telf.: 950 015658. Fax: 950 015070. fccee@ual.es. **F. de Humanidades y Ciencias de la Educación.** Telf.: 950 015007. Fax: 950 015255. humanida@ual.es. **F. Derecho.** Telf.: 950 015599. Fax: 950 015599. secder@ual.es. **F. Económicas y Empresariales.** Telf.: 950 015166. Fax: 950 015208. fac.economicas@ual.es. **EPS.** Telf.: 950 015095. Fax: 950 015096. eps@ual.es. **E.U. Ciencias de la Salud.** Telf.: 950 015721. Fax: 950 015726. secccss@ual.es **Unidad de Tercer Ciclo.** Telf.: 950 015218. Fax: 950 015800. doctorad@ual.es
- Web: <http://www.ual.es/>
- Líneas de autobuses: 11, 12, 18, 20.

La entrada en vigor del Espacio Europeo de Educación Superior y la necesaria adaptación del sistema universitario a nuevas estructuras y patrones, nos lleva a considerar el reto de la calidad en sus tres vertientes, formación, investigación y gestión, como la meta a conseguir en un futuro próximo.

En consonancia con las políticas emanadas de la Junta de Andalucía en su empeño por la modernización de los servicios públicos, la Universidad de Almería apuesta por las Cartas de Servicios como uno de los modelos de garantía de servicio para el ciudadano y la sociedad en general.

Pedro Roque Molina García
Rector de la Universidad de Almería



Derechos de los usuarios

- Obtener información para la correcta realización de su automatrícula
- Conocer los planes de estudio del Centro, horarios y calendario de exámenes. Dicha información se expondrá en los tablones de anuncio y en Internet.
- Obtener la certificación provisional del título, una vez superado su plan de estudios.
- Conocer el estado de tramitación de su solicitud de convalidación/adaptación o reconocimiento de créditos.
- Conocer las calificaciones en el plazo establecido en el calendario académico.

Gestión de Secretarías de Centros

Edificio Central	Edificio CITE III	Edificio B
Edificio CAE	Edificio A	Edificio C
Edificio EPS		Edificio D



CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Carta de Servicios

Gestión de Secretarías de Centros



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

nuestro compromiso

el servicio público,
nuestro compromiso



Servicios que prestamos

Gestión del Proceso de Matrícula

S.1.

Facilitar a los alumnos la realización de la matrícula por Internet

S.2.

Gestión de las solicitudes de Títulos

S.3.

Gestión de las solicitudes de convalidación/adaptación

S.4.

Gestión de las solicitudes de reconocimiento de créditos

S.5.

Gestión de Actas

S.6.

Gestión de Cobros

S.7.



Compromisos de Calidad

Compromisos	Indicadores
<p>7,5</p> <p>SATISFACCIÓN</p> <p>C.1. Conseguimos una valoración en la satisfacción del alumno con la información facilitada en el proceso de matrícula superior a 7,5.</p> <p>S.1. S.2.</p>	<p>ICC-PO-05-(3)</p> <p>Matrícula. Satisfacción con la información</p>
<p>55%</p> <p>MATRÍCULA</p> <p>C.2. Conseguimos que el número de matrículas por Internet sea superior al 55 %</p> <p>S.1. S.2.</p>	<p>ICC-PO-05-(2)</p> <p>Matrícula. % Automatrículas por Internet</p>
<p>4 meses</p> <p>ENVIAMOS</p> <p>C.3. Procesamos y enviamos las solicitudes de título a la unidad responsable en un plazo inferior a 4 meses</p> <p>S.3.</p>	<p>ICC-PO-04 (1)</p> <p>Títulos. Tiempo de procesado de solicitudes.</p>
<p>55 días</p> <p>ENVIAMOS</p> <p>C.4. Enviamos los expedientes de convalidación y solicitud de informe a los departamentos en un plazo inferior a 55 días</p> <p>S.4.</p>	<p>ICC-PO-06 (1)</p> <p>Tiempo Medio de petición de informe.</p>
<p>120 días</p> <p>RESOLVEMOS</p> <p>C.5. Resolvemos las solicitudes de convalidación en un tiempo no superior a 120 días</p> <p>S.4.</p>	<p>ICC-PO-06 (2)</p> <p>Tiempo total de resolución.</p>
<p>30 días</p> <p>RESOLVEMOS</p> <p>C.6. Resolvemos las solicitudes de reconocimiento de créditos en las que exista acuerdo previo del Consejo del Gobierno de la UAL, en un tiempo no superior a 30 días</p> <p>S.5.</p>	<p>ICC-PO-02 (2)</p> <p>Plazo de resolución con acuerdo previo</p>
<p>30%</p> <p>CALIFICACION</p> <p>C.7. Promovemos la publicación de calificaciones provisionales por parte del profesorado en mas del 30 % de las asignaturas</p> <p>S.6.</p>	<p>ICC-PO-03 (4)</p> <p>Actas. Actas bien publicadas provisionalmente</p>
<p>-20%</p> <p>NO ACTAS</p> <p>C.8. Promovemos que el numero de actas no entregadas en plazo sea inferior al 20 %</p> <p>S.6.</p>	<p>ICC-PO-03 (2)</p> <p>Actas. Actas no entregadas en plazo.</p>
<p>30% 15 días</p> <p>RECLAMADAS</p> <p>C.9. Conseguimos que 15 días después del plazo de entrega de actas queden sin entregar menos del 30 % de las actas reclamadas</p> <p>S.6.</p>	<p>ICC-PO-03 (3)</p> <p>Actas. Efectividad en el proceso de reclamación de Actas</p>



Colaboración, Sugerencias y Quejas

Los usuarios del Área de Gestión de Secretarías de Centros 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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Área de Gestión de Secretarías de Centros o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Los usuarios del Área de Gestión de Secretarías de Centros, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

Identificación de la Unidad Responsable

El Servicio de Organización y Racionalización Administrativa es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta al Área de Gestión de Secretarías de Centros

el servicio público, nuestro compromiso



CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA