



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 de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.
- Conocer los planes de estudios, los programas, bibliografía básica, criterios de evaluación, profesorado, horarios tanto de clases como de tutorías, y calendario de exámenes previstos en cada asignatura en el período de matrícula. Los estudiantes tendrán acceso a dicha información en soporte impreso y virtual.
- Recibir información sobre todo tipos de becas y ayudas al estudio, en especial las que pueda otorgar la Universidad, así como, formar parte de las comisiones, que las otorguen.
- Beneficiarse, de acuerdo con las normativas específicas, de becas, ayudas y exenciones que favorezcan el acceso al estudio y a la investigación.
- La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria.

### Misión del Servicio

Somos quienes, con una gestión personalizada y de calidad, te abrimos la puerta a estudios universitarios, te ayudamos económicamente con becas, informando y atendiendo de forma continua tus necesidades en la Universidad.

### Horarios

- Horario de atención al público  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
- Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre  
De lunes a viernes de 9:30 a 13:30.

### Dirección y Líneas de Autobuses

- Dirección:  
Universidad de Almería. Servicio de Información y Gestión Administrativa de Alumnos. Edificio Centro de Atención al Estudiante (planta baja). Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos:  
Acceso: 950 015 293  
Becas: 950 015 108  
CIDU: 950 015 080  
Títulos: 950 015 093
- Fax: 950 01 52 49 y 950 01 52 22
- <http://www.ual.es/salumnos>
- Líneas de autobús: 11, 12, 18, 20.

Servicio de Información y Gestión  
Administrativa de Alumnos  
Edificio C.A.E.



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

## Carta de Servicios

# Servicio de Información y Gestión Administrativa de Alumnos



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

LIBRO DIGITAL

nuestro compromiso

el servicio público,  
nuestro compromiso



# Servicios que prestamos

## Información y orientación

**S.1.** Información y orientación universitaria, académica y administrativa sobre la Universidad de Almería y del resto del Estado.

## Selectividad

**S.2.** Gestión del Proceso de Selectividad.

## Acceso para alumnos mayores de 25, 40 y 45 años

**S.3.** Gestión de la Prueba de Acceso a la Universidad de Alumnos mayores de 25 años, Alumnos mayores de 40 años y Alumnos mayores de 45 años.

## Admisión

**S.4.** Gestión del Proceso de Admisión (preinscripción) universitaria.

## Búsqueda de alojamiento

**S.5.** Servicio de búsqueda de alojamiento.

## Traslado de expediente

**S.6.** Gestión de traslados de expedientes de los alumnos.

## Becas Ministerio

**S.7.** Gestión de las becas del Ministerio de Educación de los alumnos matriculados en la Universidad de Almería.

## Becas Propias

**S.8.** Gestión de las convocatorias de Becas Propias de la Universidad de Almería.

## Títulos oficiales

**S.9.** Entrega de títulos oficiales.

# Compromisos de Calidad

Compromisos	Indicadores
 <p><b>C.1.</b> Te atendemos en un tiempo medio de 5 minutos.</p> <p><b>S.2.</b> <b>S.3.</b> <b>S.4.</b> <b>S.6.</b> <b>S.7.</b> <b>S.8.</b></p>	ISA-01 Tiempo de espera
 <p><b>C.2.</b> Nos anticipamos en un día al calendario oficial.</p> <p><b>S.2.</b> <b>S.3.</b> <b>S.4.</b></p>	ISA-02 Puntualidad
 <p><b>C.3.</b> Cubrimos el 40% de la demanda de alumnos desplazados.</p> <p><b>S.5.</b></p>	ISA-03 Oferta de alojamiento
 <p><b>C.4.1.</b> Alcanzamos una eficacia superior al 96% en relación con la recepción y tramitación de traslados de expedientes académicos de alumnos de nuevo ingreso, con la matriculación en las pruebas de acceso y en la tramitación de las alegaciones de preinscripción.</p> <p><b>C.4.2.</b> Alcanzamos una eficacia superior 96% en la baremación correcta en primera valoración de becas.</p> <p><b>S.4.</b> <b>S.6.</b> <b>S.7.</b> <b>S.8.</b></p>	ISA-4 Efectividad gestión traslado expediente ISA-16 Porcentaje traslados de expediente admitidos a trámite correctamente. ISA-15 Errores en matrícula de pruebas de acceso ISA-10 Alegaciones estimadas preinscripción ISA-08 Baremación correcta primera valoración
 <p><b>C.5.1.</b> Resolvemos un 96% de las demandas de información planteadas.</p> <p><b>C.5.2.</b> Respondemos en menos de 6 días las demandas de información no presenciales.</p> <p><b>S.1.</b></p>	ISA-05 Soluciones en CIDU ISA-06 Tiempo de respuesta
 <p><b>C.6.1.</b> Resolvemos las reclamaciones a las pruebas de acceso a la Universidad en menos de 8 días.</p> <p><b>C.6.2.</b> Resolvemos el 65% de las alegaciones de las Becas del Ministerio en un plazo inferior a 3 meses.</p> <p><b>C.6.3.</b> Resolvemos el 75% de las alegaciones de las Becas Propias en un plazo inferior a 1 mes.</p> <p><b>S.2.</b> <b>S.3.</b> <b>S.7.</b> <b>S.8.</b></p>	ISA-07 Resolución de reclamación ISA-13 Resolución de alegaciones de becas del ministerio ISA-14 Resolución de alegaciones de becas propias
 <p><b>C.7.</b> Las peticiones de expedición de títulos recibidas en el servicio se gestionan en un tiempo útil total inferior a los 90 días</p> <p><b>S.9.</b></p>	ISA-17 Títulos: Tiempo medio de Tramitación Lotes Títulos Oficiales



## Colaboración, Sugerencias y Quejas

Los usuarios del Servicio de Información y Gestión Administrativa de Alumnos de la Universidad de Almería 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 Servicio de Información y Gestión Administrativa de Alumnos o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Los usuarios del Servicio de Información y Gestión Administrativa de Alumnos, como clientes externos/inter-nos, 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 Planificación y Organización 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 Servicio de Información y Gestión Administrativa de Alumnos de la Universidad de Almería.

el servicio público, nuestro compromiso



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA