



### Misión del Servicio

Canalizamos las iniciativas de Internacionalización y de Cooperación al Desarrollo y organizamos la Movilidad Internacional desde y hacia la Universidad de Almería de Estudiantes, Profesores y Gestores, facilitándoles información, asistencia, ayuda económica y documentación oficial que causa efectos legales

### Horarios

- Horario de atención al público  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00  
Registro auxiliar de 16:00 a 20:00
- Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre  
De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 y de 16:00 a 19:00  
Registro auxiliar de 16:00 a 18:30 (cerrado en agosto, Navidad y Semana Santa).

### Dirección y Líneas de Autobuses

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Unidad de Relaciones Interacionales  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos: 0034950015046
- Fax: 0034950015384
- Web: [www.ual.es](http://www.ual.es)
- Líneas de autobús: 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

- A obtener becas y ayudas para realizar una parte de sus estudios en instituciones de enseñanza superior extranjeras, en condiciones de igualdad.
- A obtener una carta de aceptación en la Universidad de Almería como estudiante de un programa de movilidad.
- A obtener certificaciones de los resultados académicos de su período de estudios de movilidad en la Universidad de Almería en el modelo ECTS.
- A obtener el reconocimiento académico de los estudios que hayan superado en universidades extranjeras al amparo de un programa de movilidad.

Unidad de Relaciones Internacionales  
Edificio CAE



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

## Carta de Servicios

# Unidad de Relaciones Internacionales



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

nuestro compromiso

el servicio público,  
nuestro compromiso



# Servicios que prestamos

## ADMISIÓN

**S.1.** Tramitamos la aceptación en la UAL de los estudiantes, profesores y gestores internacionales que se incorporan a través de un programa de movilidad.

## ADMISIÓN

**S.2.** Tramitamos la selección de los estudiantes, profesores y gestores de la Universidad de Almería que se desplazan a otra institución internacional para realizar una parte de sus estudios.

## AYUDA ECONÓMICA

**S.3.** Tramitamos la transferencia de la ayuda económica de los alumnos Erasmus de la UAL a los servicios de Asuntos Económicos.

## DOCUMENTACIÓN

**S.4.** Tramitamos el reconocimientos de los estudios realizados en movilidad de los alumnos de la UAL.

## DOCUMENTACIÓN

**S.5.** Tramitamos el Transcrip of records de los alumnos Erasmus internacionales a ellos y a sus Universidades de origen



# Compromisos de Calidad

Compromisos	Indicadores
<p><b>25 días</b> ACEPTADO</p> <p><b>C.1.</b> Te comunicamos que has sido aceptado en la Universidad de Almería en un tiempo medio de 25 días.</p> <p><b>S.1.</b></p>	<p>RRII/P1 Tiempo aceptación.</p>
<p><b>70 días</b> DESTINO</p> <p><b>C.2.</b> Te comunicamos el destino para el que has sido seleccionado en un plazo medio de 70 días.</p> <p><b>S.2.</b></p>	<p>RRII/P1 Tiempo de selección</p>
<p><b>15 días</b> TRAMITAMOS</p> <p><b>C.3.</b> Tramitamos la transferencia del importe de la beca al Servicio de Asuntos Económicos en un plazo medio de 15 días desde que la financiación se incorpora al presupuesto del centro de gasto. S.2</p> <p><b>S.3.</b></p>	<p>RRII/P3 Tiempo de tramitación de la ayuda financiera.</p>
<p><b>40 días</b> ENVIAMOS</p> <p><b>C.4.</b> Te enviamos la Resolución de Reconocimiento de estudios realizados en movilidad en un plazo medio de 40 días desde que lo solicitas.S.3.</p> <p><b>S.4.</b></p>	<p>RRII/P4 Tiempo de tramitación de la resolución de reconocimiento académico</p>
<p><b>40 días</b> ENVIAMOS</p> <p><b>C.5.</b> Te enviamos el certificado de notas ECTS en un plazo medio de 40 días desde que acaba el plazo de entrega de actas. S.3</p> <p><b>S.5.</b></p>	<p>RRII/P4 Tiempo de envío de certificación ECTS</p>



## Colaboración, Sugerencias y Quejas

Los usuarios de la Unidad de Relaciones Internacionales 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 la Unidad o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Los usuarios de la Unidad de Relaciones Internacionales, 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 a la Unidad de Relaciones Internacionales.

el servicio público, nuestro compromiso



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA