

## NUESTRA MISIÓN

Canalizar las iniciativas de Internacionalización y de Cooperación Internacional, así como organizar la Movilidad desde y hacia la Universidad de Almería de Estudiantes, Profesores y Personal de Administración y Servicios, facilitándoles información, asistencia y ayuda económica, siguiendo las directrices emanadas de los Órganos de Gobierno y de los Organismos financiadores.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Recepción y gestión de la movilidad entrante de estudiantes, profesores y personal de administración en la UAL.
- 2 Selección y gestión de la movilidad saliente de estudiantes, profesores y personal de administración.
- 3 Gestión de la ayuda económica de los beneficiarios de movilidad internacional.
- 4 Gestión de los Certificados Académicos y de los reconocimientos de calificaciones de los estudiantes en movilidad.
- 5 Apoyo y asesoramiento a proyectos internacionales Erasmus y de cooperación al desarrollo.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Comunicamos al estudiante internacional su nominación en un plazo máximo de 15 DÍAS.
- 2 Respondemos a las consultas de CAU en un plazo inferior a 3 días hábiles
- 3 Abonamos el primer pago en menos de 17 DÍAS desde la firma del Convenio de Subvención.
- 4 Remitimos las calificaciones en un plazo no superior a 10 DÍAS.
- 5 Impartimos anualmente 3 módulos formativos de asesoramiento a proyectos internacionales.

## 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 opiniones en encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante 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.

Todo lo anterior se encuentra en nuestra web en:

<https://www.ual.es/contacta>

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A obtener becas y ayudas para realizar una parte de sus estudios en instituciones de enseñanza superior extranjeras,
- 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
- A obtener el reconocimiento académico de los estudios que hayan superado en universidades extranjeras al amparo de

## LOCALIZACIÓN

- Universidad de Almería
- Edificio PITA
- Ctra. Sacramento S/N
- La Cañada de San Urbano, 04120 Almería
- Teléfonos y correos electrónicos :00 34 950 015046
- web:  
<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/uinternac>



## HORARIOS

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 (podrá ser modificado previo aviso por circunstancias)

24h-365 días: [www.ual.es/administracionelectronica](http://www.ual.es/administracionelectronica)

## PLANO DE UBICACIONES

### Enlace web

El **Campus y los edificios** de la UAL están localizados a través de nuestra web en:

<https://www.ual.es/como-llegar>



## LUGAR Y ESTADO DE PUBLICACIÓN

Los **Trípticos e Informes de Seguimiento** de los Compromisos de las **Cartas de Servicio** del sector de Administración y Servicios de la Universidad de Almería se encuentran publicadas en:

[www.ual.es/cartasservicio](http://www.ual.es/cartasservicio)

Esta Carta de Servicios ha sido APROBADA por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 17 de mayo de 2022

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**  
Actividad administrativa y de servicios en la UAL
- **Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19**  
Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



# Carta de Servicios

## Servicio de Relaciones Internacionales



el servicio público,  
nuestro compromiso