

NUESTRA MISIÓN

La misión de este área es la de facilitar el desarrollo de la gestión académica de los estudiantes y los profesores en el ámbito de la docencia y estudio en titulaciones oficiales y en formación continua, mediante la coordinación entre los Servicios integrantes y dando soporte en las aplicaciones institucionales de gestión académica, todo ello con el diseño conjunto con los órganos de gobierno de estrategias y políticas y con los servicios de procedimientos eficaces y eficientes.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Soporte de aplicaciones académicas (Iagor)

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 El 95% de los CAU's los empezamos a tratar antes de 1 día.
- 2 Resolvemos tu petición en un tiempo medio de 7 días hábiles.

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

1. Obtener información y orientación para el desarrollo de la docencia y formación.
2. Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes.
3. Presentar solicitudes de forma telemática utilizando firma digital según lo previsto en normativa.

LOCALIZACIÓN

- Área de Gestión Académica y Apoyo al Estudiante
- Edificio Central
- Planta baja
- Universidad de Almería
- La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
- Área de Gestión Académica y Apoyo al Estudiante Tfno.: 950-014693 email: dagaae@ual.es
- Dirección de internet: <http://www.ual.es>



HORARIOS

Nuestro horario de atención al público, tanto en información presencial como telefónica, es de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 h. El Registro electrónico funciona 24 horas al día durante los 365 días. Se establecerá un horario especial, en periodos vacacionales, tanto en atención presencial, telefónica y online. Los servicios permanecerán cerrados los días festivos.

24h-365 días: 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

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

Aprobada en Almería a 30 de mayo de 2025

CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**
Actividad administrativa y de servicios en la UAL

IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



ER-0720/2004



Carta de Servicios

Dirección del Área de Gestión Académica y Apoyo al Estudiante



el servicio público,
nuestro compromiso