NUESTRA MISIÓN

Somos tu Secretaría Única
Gestionamos y te informamos sobre los trámites relacionados con tu expediente académico oficial.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1. Gestión del expediente del estudiante universitario
2. Apoyo administrativo a Facultades y Escuelas

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Notificamos la recepción del título en un tiempo medio de 25 días
2. En menos de 3 días laborales podrás acceder a los certificados y acreditaciones solicitados
3. El 95% de los reconocimientos de créditos se comunican en menos de 2 meses desde la solicitud
4. El 95% de las tesis doctorales se cargan en TESEO en menos de 15 días
5. Tramitamos las incidencias en Actas en menos de 3 días hábiles
6. Mantenemos tu grado de satisfacción global por encima de 8 sobre 10

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. Recibir información sobre los distintos procesos del Servicio.
- 2. Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes.
- 3. La emisión de su título universitario, previa solicitud y pago de la tasa correspondiente.

el servicio público, nuestro compromiso

CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

LOCALIZACIÓN

- Servicio de Gestión del Expediente Académico
- Edificio Central
- Segunda Planta
- Universidad de Almería
- La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- • Teléfonos y mail:
- Servicio de Gestión del Expediente Académico Tfno.: 950.21.40.00
- • Dirección de internet: https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/sgea

PLANO DE UBICACIÓNES

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

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/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**

CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

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

IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS

IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION

AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

ER-0720/2004

Carta de Servicios

Servicio de Gestión Expediente Académico

el servicio público,
nuestro compromiso