

## NUESTRA MISIÓN

Desarrollar los procesos administrativos y de gestión necesarios durante la vida académica del estudiante, con el fin de lograr satisfacer sus necesidades y expectativas de forma eficaz y eficiente, de acuerdo con la normativa y legislación vigente.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Gestión del expediente del estudiante universitario
- 2 Realización de convocatorias de Órganos Colegiados

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Notificamos la recepción del título en un tiempo medio de 25 días
- 2 El 95% de las consultas, a través de CAU, se responden en menos de 10 horas laborables
- 3 En menos de 3 días laborales podrás acceder a los certificados y acreditaciones solicitados
- 4 El 95% de los reconocimientos de créditos se comunican en menos de 2 meses desde la solicitud
- 5 El 95% de las tesis doctorales se cargan en TESEO en menos de 15 días
- 6 Ponemos a disposición las resoluciones extraordinarias resueltas en menos 3 días
- 7 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 (Reconocimientos de créditos y certificados académicos).
3. La emisión de su título universitario, previa solicitud y pago de la tasa correspondiente.

# LOCALIZACIÓN

- Servicio de Gestión del Expediente Académico
- Edificio Central
- Planta alta
- Universidad de Almería
- La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
- Servicio de Gestión del Expediente Académico Tfno.: 950-214000 email: segaca@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/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](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 6 de mayo de 2024

## 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

## Servicio de Gestión Expediente Académico



el servicio público,  
nuestro compromiso



Servicio coordinador de las Cartas de Servicios de la Universidad de Almería



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA