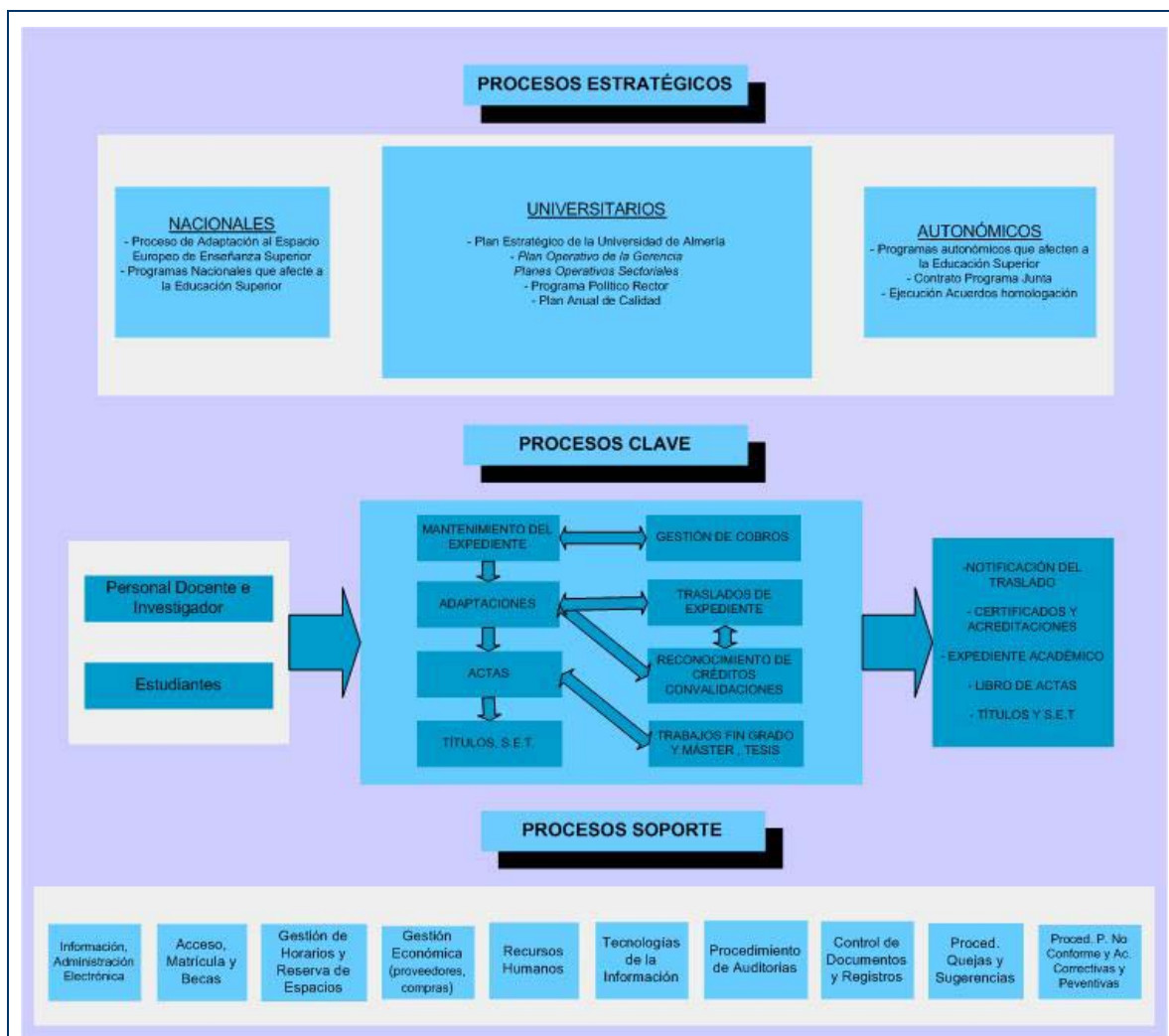


# 1. Carta de Servicios del Área de Gestión de Secretarías de Centros de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
Identificación del Servicio	
1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.	<p>a) <i>Nombre del Servicio: Gestión Académica de Alumnos</i></p> <p>b) <i>Descripción: El Servicio de Gestión Académica de Alumnos está compuesto por el personal que gestiona los procesos de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Gestión de Reconocimientos, Convalidaciones, Adaptaciones y Traslados de Expediente. Gestión de Actas y Certificaciones Académicas.</i></li><li>• <i>Gestión de Cobros y Mantenimiento del Expediente Académico.</i></li><li>• <i>Relaciones con los Centros, Coordinación de Apoyos, Resoluciones Extraordinarias del Rector y Gestión de Prácticas Externas.</i></li><li>• <i>Gestión de Títulos, Suplemento Europeo al Título (S.E.T.) y Homologación de títulos y estudios extranjeros.</i></li><li>• <i>Gestión de Trabajos Fin de Máster y Grado (T.F.M. y T.F.G.), Proyectos Fin de Carrera, Tesis Doctorales y Coordinación con el Vicerrectorado de Postgrado.</i></li></ul> <p><i>Por el personal de Apoyo a Dirección / Decanatos de los Centros y el Grupo de Adaptación de Aplicaciones Académicas (IAGOR).</i></p>
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.	<p><i>El Servicio de Gestión Académica de Alumnos se encarga de la prestación de servicios, de forma eficaz y eficiente, a los alumnos oficiales de la Universidad de Almería, y de la gestión administrativa de sus expedientes académicos, facilitando la actividad docente y la organización de las enseñanzas, conducentes a la obtención de los títulos oficiales que se imparten en cada Centro.</i></p>
Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.	
<p><i>El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, 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 al Servicio de Gestión Académica de Alumnos..</i></p>	
Mapa de Procesos.	



### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

Servicio	Proceso
S.1. Gestión de las solicitudes de Títulos	Títulos
S.2. Gestión de las solicitudes de Convalidación / Adaptación / Reconocimiento de Asignaturas	Convalidaciones / Adaptaciones / Reconocimiento de Asignaturas
S.3. Gestión de las solicitudes de Reconocimiento de Créditos	Reconocimiento y Transferencia de Créditos
S.4. Gestión de Actas	Actas
S.5. Gestión de Traslados de Expediente	Traslados de Expediente
S.6. Gestión de Reserva de Espacios	Reserva de Espacios

### Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

Los usuarios del Servicio de Gestión Académica de Alumnos, 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 el Servicio de Gestión Académica de Alumnos o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

### **Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.**

#### **General:**

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003).

#### **Títulos**

- Real Decreto 1002/2010 de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales (BOE 260 de 30/10/2007)
- Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre Obtención, Expedición y Homologación de Títulos Universitarios (BOE 298 de 14/12/1987).
- Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto (BOE 200 de 21 de agosto), sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.

#### **Convalidaciones / Adaptaciones / Reconocimiento de asignaturas**

- Real Decreto 1497/1987, de 27 de Noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los planes de Estudio de los Títulos Universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Modificado por Real Decreto 1267/1994, de 10 de Junio (B.O.E. de 11/06/04).
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título (B.O.E. de 11/09/03).
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional (B.O.E de 18/09/03)
- Real Decreto 55/2005, (Disposición transitoria segunda).
- Acuerdo de 25 de octubre de 2004, del Consejo de Coordinación Universitaria, por el que se establecen los criterios generales a que habrán de ajustarse las Universidades en materia de convalidaciones y adaptaciones de estudios cursados en centros académicos españoles o extranjeros" (BOE nº 63 de 15/3/2005, páginas 9068 y 9069).
- Resolución 112/93 del Rectorado de la Universidad de Almería (B.O.P. de 31 de enero de 1994) sobre Convalidación de Estudios Parciales, modificada por la Resolución 472/95 del Rectorado de la UAL (B.O.P. de 14 de julio de 1995).

- Resolución de Rectorado nº 964, de 25 de junio, que sustituye a la Resolución nº 88, de 29 de enero de 1999, por la que se establece el Procedimiento de Reconocimiento de Créditos de Libre Configuración (B.O.P. nº 166, de 30/8/1999).

### **Reconocimiento y Transferencia de créditos**

- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Resolución de 20 de julio de 2011, de la Universidad de Almería, por la que se publica la normativa de reconocimiento y transferencia de créditos.

### **Actas**

- Resolución de la Universidad de Almería, sobre matrícula oficial en Centros de esta Universidad para el curso académico en vigor.
- Documento de Planificación, Criterios y Normas de Aplicación sobre la Ordenación Docente del curso, en la Universidad de Almería.
- Normas Reguladoras de los Estudios de Tercer Ciclo de la UAL.
- Ordenación Docente para el curso académico en vigor.
- Calendario Académico para el curso académico en vigor.

### **Traslados de Expediente**

- R.D 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- R.D. 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- R.D. 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los Centros Universitarios.
- Acuerdo del Distrito Único Andaluz sobre acceso al primer o segundo ciclo aplicable a las universidades andaluzas.
- RD.69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la Universidad
- RD 779/1998, de 30 de abril que modifica parcialmente el 1497/1987 , de 27 de Noviembre , por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los planes de Estudio de los Títulos Universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y sus posteriores modificaciones.
- Resolución del Rectorado de la Universidad de Almería sobre traslados de expediente y simultaneidad de estudios de 7 de octubre de 1993, (BOP 31/01/1994).
- Orden de 28 de septiembre de 1984, BOE de 9 de octubre, sobre régimen de simultaneidad de estudios universitarios en distintos centros.
- Resolución del Rectorado sobre de Matrícula en Centros de esta Universidad para el curso académico activo. (Publicada en BOJA y disponible en [automatricula.ual.es](http://automatricula.ual.es)).

### **Reservas de Espacios**

- *Normativa para la reserva de espacios en la Universidad de Almería, que se encuentra expuesta en la Web del Servicio de Contratación, Suministros y Patrimonio.*
- *Instrucciones Técnicas para la reserva de espacios en Centros publicadas en las Webs de cada Facultad y/o Escuela.*
- *Manual de Calidad.*

### **Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:**

#### **1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.**

*De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tienen derecho, entre otros, a:*

- 1. Ser tratados con el debido respeto y consideración.*
- 2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.*
- 3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.*
- 4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.*
- 5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.*
- 6. Obtener una orientación positiva.*
- 7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.*

#### **2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio.**

- 1. Conocer los planes de estudio del Centro, horarios y calendario de exámenes. Dicha información se expone en Internet.*
- 2. Obtener la certificación provisional del título, una vez superado su Plan de Estudios.*
- 3. Conocer el estado de tramitación de su solicitud de convalidación/adaptación o reconocimiento de créditos.*
- 4. Conocer las calificaciones en el plazo establecido en el calendario académico.*
- 5. Conocer el estado de tramitación de su solicitud de Traslado de Expediente.*
- 6. Reservar el espacio para la actividad solicitada.*

### **Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.**

#### **1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.**

*Los usuarios del Servicio de Gestión Académica de Alumnos, 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.*

*El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación*

de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

## 2. Formas de presentación.

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.

## 3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de **Información y Registro** llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.

Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: <http://www.ual.es>.

## Direcciones y formas de acceso.

### 1. Direcciones.

- **Dirección:**

Universidad de Almería.

- **Servicio de Gestión Académica de Alumnos**

Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) - Edificio Central 1ª Planta

- **Facultad de Ciencias Experimentales.**

Decanato: Planta Baja del Edificio Científico-Técnico III.

- **Facultad de Humanidades.**

Decanato: Planta Baja del Edificio C

- **Facultad de Psicología.**

Decanato: Planta Baja del Edificio C.

- **Facultad de Ciencias de la Educación.**

Decanato: Planta Baja del Edificio A.

- **Facultad de Derecho.**

Decanato: Planta Baja del Edificio D.

- **Facultad de Económicas y Empresariales.**

Decanato: Planta Baja del Edificio B.

- **Facultad de Ciencias de la Salud.**

Dirección: Planta Baja del Edificio de Ciencias de la Salud.

- *Escuela Superior de Ingeniería.*

*Dirección: Planta Baja del Edificio Politécnica.*

*Carretera Sacramento, s/n.*

*La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.*

• **Teléfonos, fax y mail:**

*Servicio de Gestión Académica de Alumnos*

*Tfno.: 950-214238*

*Correo electrónico: [segaca@ual.es](mailto:segaca@ual.es)*

*En Facultad de Ciencias Experimentales*

*Tfno.: (Decanato) 950- 015079*

*Correo electrónico: [fccee@ual.es](mailto:fccee@ual.es)*

*En Facultad de Humanidades*

*Telef.: (Decanato y Fax) 950 0155 60*

*Correo electrónico: [decahuma@ual.es](mailto:decahuma@ual.es)*

*En Facultad de Psicología*

*Telef.: (Decanato) 950 015634*

*Correo electrónico: [psicologia@ual.es](mailto:psicologia@ual.es)*

*En Facultad de Ciencias de la Educación.*

*Telef.: (Decanato y Fax) 950 2144 06*

*Correo electrónico: [educar@ual.es](mailto:educar@ual.es)*

*En Facultad de Derecho*

*Tfno.: (Decanato) 950- 015052*

*Correo electrónico: [secder@ual.es](mailto:secder@ual.es)*

*En Facultad de Económicas y Empresariales*

*Tfno.: (Decanato) 950- 015690*

*Correo electrónico: [fac.economicas@ual.es](mailto:fac.economicas@ual.es)*

*Facultad de Ciencias de la Salud*

*Tfno.: (Decanato) 950- 214567*

*Correo electrónico: secccss@ual.es*

*Escuela Superior de Ingeniería*

*Tfno.: (Decanato) 950- 015096*

*Correo electrónico: eps@ual.es*

• **Dirección de internet:** <http://www.ual.es/>

## 2. Formas de acceso.

### 1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- *Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.*
- *Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.*
- *Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.*

### 2. Acceso por carretera:

*A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.*

*Salida de Murcia por la A-30.*

*Carretera de llegada y acceso a Almería.*

*A-7/E-15.*

*B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.*

*Salida de Granada por la NE-2.*

*Carretera de llegada y acceso a Almería.*

*A-7/E-15.*

*C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.*

*Salida de Málaga por la N-340.*

*Carretera de llegada y acceso a Almería.*

*A-7/E-15.*

*D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.*

## 3. Planos de situación.







DEPENDENCIA	EDIFICIO
1 SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA DE ALUMNOS	EDIFICIO CENTRAL
2 DECANATO FAC. CIENCIAS DE LA SALUD	EDIFICIO DE CIENCIAS DE LA SALUD
3 DECANATO FAC. CIENCIAS EXPERIMENTALES	EDIFICIO CITE III: MATEMÁTICAS
4 DECANATO FAC. HUMANIDADES	EDIF. C: DEPARTAM. HUMANIDADES I
4 DECANATO FAC. PSICOLOGÍA	EDIF. C: DEPARTAM. HUMANIDADES I
5 DECANATO FAC. DERECHO	EDIF. D: DEPARTAM. CIENC. JURIDICAS
6 DECANATO FAC. CC. ECONOM. Y EMPRESARIALES	EDIF. B: DEP. CC. ECON. EMPRESARIALES
7 DECANATO FAC. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	EDIF. A: DEPARTAM. HUMANIDADES II
8 DIRECCIÓN ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA	EDIFICIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### Compromisos de Calidad.

#### Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
C.1. Procesamos las solicitudes de título y las remitimos para su emisión en un plazo inferior a 80 días naturales.	Reducir el tiempo medio del registro de solicitud de títulos	ISGAc-PO-04 (1): Tiempo transcurrido entre el pago de la solicitud del título y la remisión del fichero para su emisión.
C.2. Resolvemos las solicitudes de convalidación en un tiempo no superior a 75 días naturales.	Reducir el tiempo de gestión de las solicitudes de convalidaciones	ISGAc-PO-06 (3) Tiempo medio transcurrido entre la solicitud del alumno y la resolución.
C.3. Resolvemos las solicitudes de reconocimiento de créditos en un tiempo no superior a 75 días naturales.	Reducir el tiempo de gestión de las solicitudes de reconocimiento de créditos	ISGAc-PO-09 (1) Tiempo medio transcurrido entre la solicitud del alumno y la resolución.
C.4. Promovemos la publicación de calificaciones provisionales por parte del profesorado en mas del 30 % de las asignaturas	Conseguir que el profesorado utilice correctamente el sistema de calificación provisional	ISGAc-PO-03 (4) % de actas con fecha de publicación anterior a la fecha de cierre por el profesor
C.5. Promovemos que el numero de actas no entregadas en plazo sea inferior al 20 %	Reducir el % de actas no entregadas en plazo	ISGAc-PO-03 (2) % de actas no entregadas tras el último día de entrega de actas, por convocatoria
C.6. Promovemos que los Traslados de Expediente sean remitidos en un plazo inferior a 75 días naturales.	Reducir el tiempo de gestión de los Traslados de Expediente.	ISGAc-PO-07 (1) Tiempo medio transcurrido entre la fecha de apertura de curso y el envío de las Certificaciones Académicas al Centro / Universidad de destino.
C.7. Promovemos que las solicitudes de Reserva de Espacios tramitadas sin formulario sea inferior al 30 %	Reducir en nº de incidencias en las solicitudes de reserva de espacios	ISGAc-DEC-PO-01 (1) % de solicitudes de Reserva de Espacios tramitadas sin Formulario de Solicitud.

#### Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.

C.1. Procesamos las solicitudes de título y las remitimos para su emisión en un plazo inferior a 80 días naturales.

S.1. Gestión de las solicitudes de Títulos

C.2. Resolvemos las solicitudes de convalidación en un tiempo no superior a 75 días

S.2 Gestión de las solicitudes de convalidación/adaptación

C.3.. Resolvemos las solicitudes de reconocimiento de créditos en un tiempo no superior a 75 días naturales.

S.3. Gestión de las solicitudes de reconocimiento de créditos

*C.4. Promovemos la publicación de calificaciones provisionales por parte del profesorado en mas del 30 % de las asignaturas*

*S.4. Gestión de Actas*

*C.5. Promovemos que el numero de actas no entregadas en plazo sea inferior al 20 %*

*S.5. Gestión de Actas*

*C.6. Promovemos que los Traslados de Expediente sean remitidos en un plazo inferior a 75*

*S.6. Gestión de Traslados de Expediente*

*C.7. Promovemos que las solicitudes de Reserva de Espacios tramitadas sin formulario sea inferior al 30 %*

*S.7. Gestión de Reserva de Espacios*

**Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.**

**Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL.**

*Sistema de Gestión de Calidad certificado con ISO 9001:2008.*

**Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.**

*ISGAc-PO-04 (1) Títulos. Tiempo de procesado de solicitudes*

*C.1. Procesamos las solicitudes de título y las remitimos para su emisión en un plazo inferior a 80 días naturales..*

*S.1. Gestión de las solicitudes de Títulos*

*ISGAc-PO-06 (3) Convalidaciones, Adaptaciones y Reconocimiento de Asignaturas. Tiempo de resolución.*

*C.2. Resolvemos las solicitudes de convalidación en un tiempo no superior a 75 días.*

*S.2 Gestión de las solicitudes de convalidación/adaptación*

*ISGAc-PO-09 (1) Reconocimiento y transferencia de créditos*

*C.3. Resolvemos las solicitudes de reconocimiento de créditos en un tiempo no superior a 75 días*

*S.3. Gestión de las solicitudes de reconocimiento de créditos*

*ISGAc-PO-03 (4) Actas. Actas bien publicadas provisionalmente*

*C.4. Promovemos la publicación de calificaciones provisionales por parte del profesorado en mas del 30 % de las asignaturas*

*S.4. Gestión de Actas*

*ISGAc-PO-03 (2) Actas. Actas no entregadas en plazo.*

*C.5. Promovemos que el numero de actas no entregadas en plazo sea inferior al 20 %*

*S.5. Gestión de Actas*

<p><i>ISGAc-PO-07 (1) Traslados de Expediente. Tiempo de resolución.</i></p> <p><i>C.6. Promovemos que los Traslados de Expediente sean remitidos en un plazo inferior a 75 días naturales.</i></p> <p><i>S.6. Gestión Traslados de Expediente.</i></p> <p><i>ISGAc-DEC-PO-01 (1) Reservas de Espacios. Solicitudes correctamente realizadas.</i></p> <p><i>C.7. Promovemos que las solicitudes de Reserva de Espacios tramitadas sin formulario sea inferior al 30 %</i></p> <p><i>S.7. Gestión de Reserva de Espacios</i></p>
<b>Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.</b>
<b>C) OTROS DATOS DE INTERÉS</b>
<b>Otros datos de interés.</b>
Horarios.
<p><b>Horario general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:30 hasta las 13:00 horas.</li> </ul> <p><b>Horario de Navidad y Semana Santa (según calendario académico del curso):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El horario de atención al público en información presencial y telefónica será desde las 9:30 hasta las 13:00 horas.</li> </ul>
Otros datos de interés.

## 2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA DE ALUMNOS

<b>A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL</b>
<b>Nombre del Servicio</b>
<i>Servicio de Gestión Académica de Alumnos</i>
<b>Servicios que prestamos.</b>
<p><i>S.1. Gestión de las solicitudes de Títulos</i></p> <p><i>S.2. Gestión de las solicitudes de convalidación/adaptación</i></p>

*S.3. Gestión de las solicitudes de reconocimiento de créditos*

*S.4. Gestión de Actas*

*S.5. Gestión de Traslados de Expediente*

*S.6. Gestión de Reservas de Espacios*

## **Colaboración, Sugerencias y Quejas**

Los usuarios del Servicio de Gestión Académica de Alumnos, 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 el Servicio de Gestión Académica de Alumnos o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Los usuarios del Servicio de Gestión Académica de Alumnos, 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 **Planificación, Evaluación y Calidad** 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 al Servicio de Gestión Académica de Alumnos

## **Misión del Servicio**

El Servicio de Gestión Académica de Alumnos se encarga de la prestación de servicios, de forma eficaz y eficiente, a los alumnos oficiales de la Universidad de Almería, y de la gestión administrativa de sus expedientes académicos, facilitando la actividad docente y la organización de las enseñanzas, conducentes a la obtención de los títulos oficiales que se imparten en cada Centro.

## **Horarios**

### **Horario general:**

- 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.

### **Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre):**

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:30 hasta las 13:00 horas.

### **Horario de Navidad y Semana Santa (según calendario académico del curso):**

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será desde las 9:30 hasta las 13:00 horas.

### **Dirección y Líneas de Autobuses.**

- **Dirección:**

*Universidad de Almería.*

- **Servicio de Gestión Académica de Alumnos**

*Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES)*

*Edificio Central 1ª Planta*

- **Facultad de Ciencias Experimentales.**

*Decanato: Planta Baja del Edificio Científico-Técnico III.*

- **Facultad de Humanidades.**

*Decanato: Planta Baja del Edificio C.*

- **Facultad de Psicología.**

*Decanato: Planta Baja del Edificio C.*

- **Facultad de Ciencias de la Educación.**

*Decanato: Planta Baja del Edificio A.*

- **Facultad de Derecho.**

*Decanato: Planta Baja del Edificio D.*

- **Facultad de Económicas y Empresariales.**

*Decanato: Planta Baja del Edificio B.*

- **Escuela Superior de Ingeniería.**

*Dirección: Planta Baja del Edificio Politécnica.*

- **Facultad de Ciencias de la Salud.**

*Dirección: Planta Baja del Edificio de Ciencias de la Salud.*

*Carretera Sacramento, s/n.*

*La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.*

- **Teléfonos, fax y correo electrónico:**

*Servicio de Gestión Académica de Alumnos*

*Tfno.: 950-214238*

*e-mail: [segaca@ual.es](mailto:segaca@ual.es)*

*En Facultad de Ciencias Experimentales*

*Tfno.: (Decanato) 950- 015079*

*Correo electrónico: [fccee@ual.es](mailto:fccee@ual.es)*

*En Facultad de Humanidades*

*Telef.: (Decanato y Fax) 950 0155 60*

*Correo electrónico: [decahuma@ual.es](mailto:decahuma@ual.es)*

*En Facultad de Psicología*

*Telef.: (Decanato) 950 015634*

*Correo electrónico: [psicologia@ual.es](mailto:psicologia@ual.es)*

*En Facultad de Ciencias de la Educación.*

*Telef.:(Decanato y Fax) 950 2144 06*

*Correo electrónico: [educar@ual.es](mailto:educar@ual.es)*

*En Facultad de Derecho*

*Tfno.: (Decanato) 950- 015052*

*Correo electrónico: [secder@ual.es](mailto:secder@ual.es)*

*En Facultad de Económicas y Empresariales*

*Tfno.: (Decanato) 950- 015690*

*Correo electrónico: [fac.economicas@ual.es](mailto:fac.economicas@ual.es)*

*Facultad de Ciencias de la Salud*

*Tfno.: (Decanato) 950- 214567*

*Correo electrónico: [secccss@ual.es](mailto:secccss@ual.es)*

*Escuela Superior de Ingeniería*

*Tfno.: (Decanato) 950- 015096*

*Correo electrónico: [eps@ual.es](mailto:eps@ual.es)*

• **Web:** <http://www.ual.es/>

• **Líneas de autobús:** 11, 12, 18, 20.

**Derechos de los usuarios**



1. Conocer los planes de estudio del Centro, horarios y calendario de exámenes. Dicha información se exhibirá en Internet.
2. Obtener la certificación provisional del título, una vez superado su Plan de Estudios.
3. Conocer el estado de tramitación de su solicitud de convalidación/adaptación o reconocimiento de créditos.
4. Conocer las calificaciones en el plazo establecido en el calendario académico.
5. Conocer el estado de tramitación de su solicitud de Traslado de Expediente.
6. Reservar el espacio para la actividad solicitada.

### Plano de situación



DEPENDENCIA	EDIFICIO
1 SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA DE ALUMNOS	EDIFICIO CENTRAL
2 DECANATO FAC. CIENCIAS DE LA SALUD	EDIFICIO DE CIENCIAS DE LA SALUD
3 DECANATO FAC. CIENCIAS EXPERIMENTALES	EDIFICIO CITE III: MATEMÁTICAS
4 DECANATO FAC. HUMANIDADES	EDIF. C: DEPARTAM. HUMANIDADES I
4 DECANATO FAC. PSICOLOGÍA	EDIF. C: DEPARTAM. HUMANIDADES I
5 DECANATO FAC. DERECHO	EDIF. D: DEPARTAM. CIENC. JURIDICAS
6 DECANATO FAC. CC. ECONOM. Y EMPRESARIALES	EDIF. B: DEP. CC. ECON. EMPRESARIALES
7 DECANATO FAC. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	EDIF. A: DEPARTAM. HUMANIDADES II
8 DIRECCIÓN ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA	EDIFICIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

### 3. TRAZABILIDAD DEL ÁREA DE GESTIÓN DE CENTROS

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR												
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre								Código Indicador- Nombre			
	Código Servicios Implicados								Abreviado			
S.1. Gestión de las solicitudes de Títulos	C.1. Procesamos las solicitudes de título y las remitimos para su emisión en un plazo inferior a 80 días naturales.								ISGAc-PO-04 (1) Títulos. Tiempo de procesado de solicitudes.			
S.2 Gestión de las solicitudes de Convalidación / Adaptación	S1											
S.3. Gestión de las solicitudes de Reconocimiento de Créditos	C.2. Resolvemos las solicitudes de convalidación en un tiempo no superior a 75 días naturales								ISGAc-PO-06 (3) Convalidaciones, Adaptaciones y Reconocimiento de Asignaturas. Tiempo de resolución			
S.4. Gestión de Actas	S2											
S.5. Gestión de Traslados de Expediente	C.3. Resolvemos las solicitudes de Reconocimiento de créditos en un tiempo no superior a 75 días naturales								ISGAc-PO-09 (1) Reconocimiento de Créditos. Tiempo de Resolución.			
S.6. Gestión de Reservas de Espacios	S3											
	C.4. Promovemos la publicación de calificaciones provisionales por parte del profesorado en mas del 30 % de las asignaturas								ISGAc-PO-03 (4) Actas. Actas bien publicadas provisionalmente			
	S4											
	C.5. Promovemos que el número de actas no entregadas en plazo sea inferior al 20 %								ISGAc-PO-03 (2) Actas. Actas no entregadas en plazo.			
	S4											
	C.6. Promovemos que los Traslados de Expediente sean remitidos en un plazo inferior a 75 días naturales								ISGAc-PO-07 (1) Traslados de Expediente.			

[illegible]