

NUESTRA MISIÓN

Gestionamos todos los trámites relacionados con el acceso y admisión a la Universidad, con la matriculación y con las diferentes becas y ayudas al estudio, mediante el acceso a servicios on-line, con información de apoyo y atención especializada y ayuda.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Gestión del ingreso en la Universidad.
- 2 Gestión de becas y ayudas
- 3 Gestión de la matrícula

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 2 Al menos el 90% de las matrículas de GRADO y MÁSTER se realizan de forma telemática
- 3 Resolvemos las alegaciones de becas del Ministerio en un tiempo medio de 45 días
- 4 Resolvemos las alegaciones de becas Propias en un tiempo medio de 25 días
- 5 Atendemos tu reclamación a las pruebas de acceso a la Universidad en menos de 7 días

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 de la Universidad información y orientación para acceso y admisión a la Universidad.
2. Recibir información sobre todo tipo de becas y ayudas al estudio.
3. Obtener información y ayuda para la matrícula en la Universidad.
4. Conocer el estado de tramitación de las solicitudes.

LOCALIZACIÓN

- Servicio de Asistencia al Estudiante
- Edificio Central
- 1ª planta
- Universidad de Almería
- La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
 - 95021400 para Información General. Acceso y Admisión: 950214991; Becas: 950214992; Matrícula: 950214998.
 - 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

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 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 Asistencia al Estudiante



el servicio público,
nuestro compromiso



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



CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA