

## 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](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 Asistencia al Estudiante



el servicio público,  
nuestro compromiso