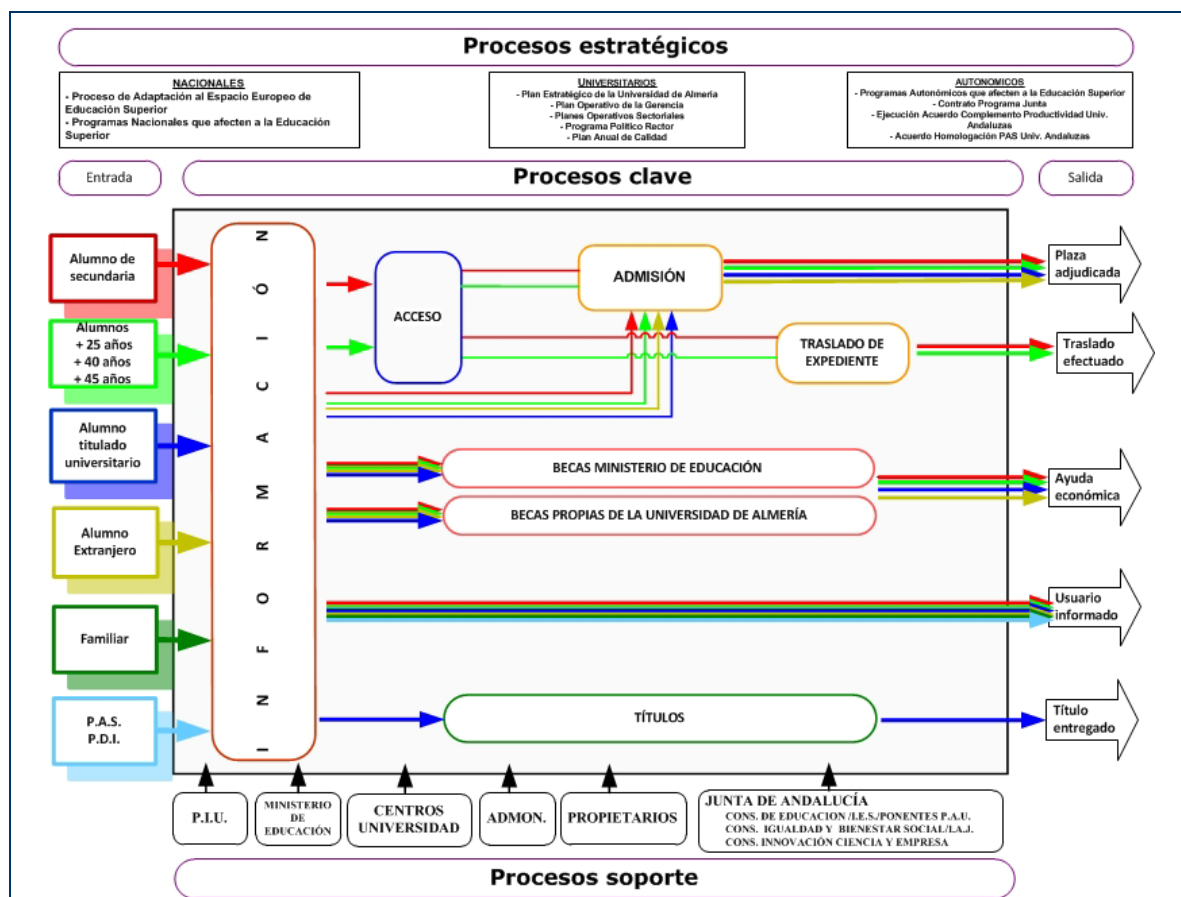


Carta de Servicios del Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
Identificación del Servicio	
1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.	
a) Nombre del Servicio: Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos b) Descripción: El Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Estudiantes, Extensión Universitaria y Deportes de la Universidad de Almería.	
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.	
Somos quienes, con una gestión personalizada y de calidad, te abrimos la puerta a estudios universitarios, te ayudamos económicamente con becas, informando y atendiendo de forma continua tus necesidades en la Universidad.	
Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.	
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 Administrativa de Alumnos de la Universidad de Almería.	
Mapa de Procesos.	



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

Servicio	Proceso
<p>S.1. Gestión del Proceso de Selectividad.</p> <p>1.- Gestión de matrícula</p> <p>2.- Gestión administrativa de apoyo a la realización de la prueba de acceso</p>	<p>Selectividad</p>
<p>S.2. Gestión de la Prueba de Acceso a la Universidad de Alumnos mayores de 25 años, Alumnos mayores de 40 años y Alumnos mayores de 45 años..</p> <p>1.- Gestión de matrícula</p> <p>2.- Gestión administrativa de apoyo a la realización de la prueba de acceso</p>	<p>Acceso para alumnos mayores de 25, 40 y 45 años</p>
<p>S.3. Gestión del Proceso de Admisión (preinscripción) universitaria.</p> <p>1.- Gestión de documentación de preinscripciones</p> <p>2.- Publicación de listados de adjudicación de plazas</p> <p>3.- Gestión de Alegaciones</p>	<p>Admisión</p>

<p><i>S.4. Gestión de traslados de expedientes de los alumnos</i></p> <p><i>1.- Recogida de documentación acreditativa y emisión de resguardo de traslado</i></p> <p><i>2.- Remisión de expedientes a los centros de destino</i></p>	<p><i>Traslado de Expediente</i></p>
<p><i>S.5. Gestión de las becas del Ministerio de Educación de los alumnos matriculados en la Universidad de Almería.</i></p> <p><i>1.- Gestión de solicitudes: recepción, registro y baremación académica.</i></p> <p><i>2.- Gestión de alegaciones.</i></p> <p><i>3.- Publicación de listados definitivos</i></p>	<p><i>Becas Ministerio de Educación.</i></p>
<p><i>S.6. Gestión de las convocatorias de Becas Propias de la Universidad de Almería.</i></p> <p><i>1.- Gestión de solicitudes: recepción, registro y baremación académica y económica.</i></p> <p><i>2.- Gestión de alegaciones.</i></p> <p><i>3.- Publicación de listados definitivos</i></p>	<p><i>Becas Propias de la Universidad de Almería</i></p>
<p><i>S.7 Gestión de Títulos Oficiales</i></p> <p><i>1.- Gestión de lotes</i></p> <p><i>2.- Notificación de títulos</i></p>	<p><i>Títulos</i></p>
<p>Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.</p>	
<p><i>Los usuarios del Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos de la Universidad de Almería 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:</i></p> <p><i>1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.</i></p> <p><i>2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.</i></p>	
<p>Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.</p>	
<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• 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).</i> <i>• Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (B.O.E. 24-12-2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (B.O.E. 13-4-2007).</i> <i>• 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).</i> <p>Información:</p> <p><i>Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE núm. 55, de 4 de marzo de 1996).</i></p>	

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto de la Junta de Andalucía, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención a los ciudadanos (BOJA núm. 136, de 26 de octubre de 1995).

Acceso:

- Ley Orgánica 2/2006, de Educación (BOE 4-5-2006).
- Real Decreto 1467/2007, por el que se establece la estructura del Bachillerato y se fijan sus enseñanzas mínimas. (BOE 6-11-2007).
- Real Decreto 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. (BOE núm. 283, de 24 de noviembre de 2008), y correcciones de errores (BOE 28-3-2009 y BOE 21-7-2009).
- Orden EDU/1434/2009, de 29 de mayo, que actualiza los anexos del Real Decreto 1892/2008. (BOE núm. 134, de 4 de junio de 2009).
- Orden EDU/3242/2010 de 9 de diciembre, por la que se determina el contenido de la fase específica de la prueba de acceso a la universidad que podrán realizar quienes estén en posesión de un título de técnico superior de formación profesional, de técnico superior de artes plásticas y diseño o de técnico deportivo superior y equivalentes (BOE 17-12-2010)
- Resolución de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía por la que se establecen los procedimientos y los programas para la realización de la Prueba de Acceso para Mayores de 25 Años.
- Resolución de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía por la que se establecen los procedimientos y los programas para la realización de la Prueba de Acceso para Mayores de 40 años y para Mayores de 45 años.
- Acuerdo de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento de ingreso en los grados de las enseñanzas universitarias.
- Acuerdo de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias.
- Resolución de la Comisión de Distrito Único de Andalucía, vigente en cada curso académico, que publique los parámetros de ponderación de las materias superadas en la Fase Específica a efectos de Admisión.

Becas:

- Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas. (BOE de 17 de enero de 2007).
- Real Decreto por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio del Ministerio de Educación
- Orden del Ministerio de Educación, por la que se convocan becas de carácter general y de movilidad
- Resoluciones del Rector o Vicerrector competente convocando las becas y ayudas correspondientes.

Títulos:

- - Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre Obtención, Expedición y Homologación de Títulos Universitarios (BOE 298 de 14/12/1987)

- - Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales (BOE de 3 de agosto)
- Real Decreto 185/1985, de 23 de enero (BOE nº 41 de 16 de febrero) y R.D. 778/1998, de 30 de abril, por el que se regulan el tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de postgrado (BOE 104 de 1/5/1998, corrección de errores en BOE 107 de 5 de mayo)
- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los RR.DD. 185/1985 de 23 de enero y 1496/1987, de 6 de noviembre, en lo relativo a la expedición de títulos (BOE 167 de 13 de julio).
- Orden de 24 de diciembre de 1988, por la que se modifica la de 8 de julio de 1988 para la aplicación de los RR.DD. 185/1985, de 23 de enero y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales (BOE 6 de 7/1/1989)
- Resolución de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación de 26 de junio de 1989, para la aplicación de las Ordenes de 8 de julio de 1988 y 24 de diciembre de 1988, en materia de títulos universitarios oficiales (BOE 170, 18/7/1989). Dicha Resolución ha sido modificada por la de 14 de octubre de 1994 (BOE 255, de 25 de octubre y 18 de noviembre de 1996).
- Orden de 22 de marzo de 1995 por la que se adecua la denominación de los títulos académicos oficiales a la condición masculina o femenina de quienes los obtengan (BOE 74/95 de 28 de marzo de 1995)
- Orden de 7 de marzo de 1962 Reglamento de Escuelas Técnicas de Grado Superior (BOE de 27 de marzo).
- Orden ECI/2514/2007 de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE 30 de octubre), modificado por RD 861/2010, de 30 de julio (BOE 3 de julio).
- 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 (BOE 3 de julio de 2010).
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado (BOE 15 de febrero de 2011).

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 tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas 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.

<p>4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.</p> <p>5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.</p> <p>6. Obtener una orientación positiva.</p> <p>7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.</p>
<p>2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio.</p>
<p>1. Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.</p> <p>2. Conocer los planes de estudios, los programas, bibliografía básica, criterios de evaluación, profesorado, horarios tanto de clases como de tutorías, y calendario de exámenes previstos en cada asignatura en el período de matrícula. Los estudiantes tendrán acceso a dicha información en soporte impreso y virtual.</p> <p>3. Recibir información sobre todo tipos de becas y ayudas al estudio, en especial las que pueda otorgar la Universidad, así como, formar parte de las comisiones, que las otorguen.</p> <p>4. Beneficiarse, de acuerdo con las normativas específicas, de becas, ayudas y exenciones que favorezcan el acceso al estudio y a la investigación.</p> <p>5. La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria.</p>
<p>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.</p>
<p>1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.</p>
<p>Los usuarios del Servicio de Gestión Administrativa 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.</p> <p>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.</p>
<p>2. Formas de presentación.</p>
<p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa • Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
<p>3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.</p>
<p>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.</p>

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 Información y Gestión Administrativa de Alumnos.

<http://www.ual.es/salumnos>

Edificio Central (1ª planta. ARATIES).

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• Teléfonos, fax, direcciones de Internet y mail:

Área de Acceso.

Telf.: 950 015 222.

Fax: 950 015 249.

<http://www.ual.es/acceso>

E-mail: acceso@ual.es.

Área de Becas.

Telf. Becas Ministerio: 950 015 222.

Telf. Becas Propias: 950 015 222.

Fax: 950 015 249.

<http://www.ual.es/becas>

E-mail: becas@ual.es.

Negociado de Títulos

Telf.: 950 015 249.

Fax: 950 015 249.

<http://www.ual.es/salumnos>

E-mail: títulos@ual.es

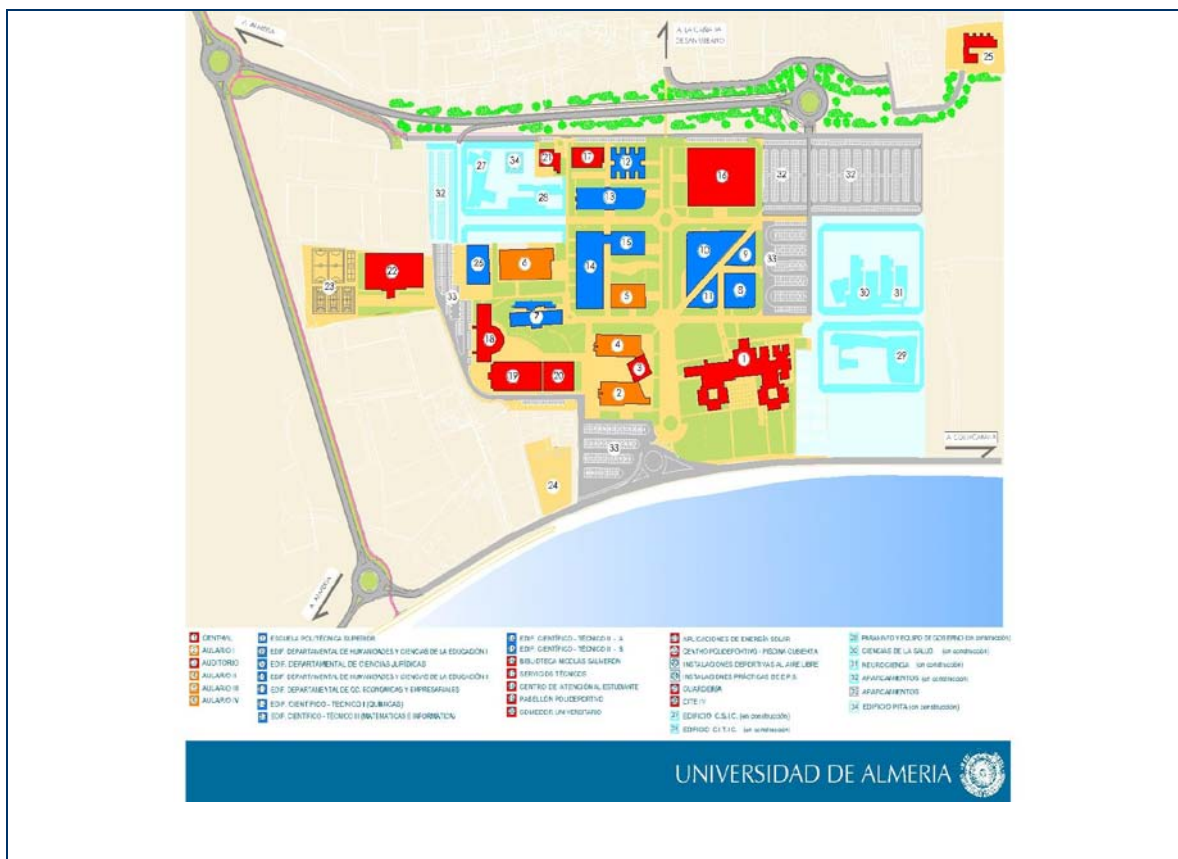
2. Formas de acceso.

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.

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

[illegible]



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. Te atendemos en un tiempo medio de 5 minutos.	Evitar colas, reduciendo al mínimo el tiempo medio de espera	ISA-1 Tiempo de Espera
C.2. Nos anticipamos 1 día al calendario oficial establecido para la publicación de los resultados de las pruebas de acceso a la Universidad y admisión.	Anticipar la publicación de los resultados de Pruebas de Acceso con respecto al calendario establecido.	ISA-2 Puntualidad.

<p>C.3.1. Alcanzamos una eficacia superior al 96% en relación con la recepción y tramitación de traslados de expedientes académicos de alumnos de nuevo ingreso.</p> <p>C.3.2 Alcanzamos una eficiencia superior al 96% en relación con la matriculación en las pruebas de acceso.</p> <p>C.3.3 Alcanzamos una eficiencia superior al 96% en relación con la tramitación de los expedientes de preinscripción.</p> <p>C.3.4. Alcanzamos una eficacia superior 96% en la baremación correcta en primera valoración de becas.</p>	<p>Realizar con total eficacia la recepción y tramitación de los expedientes de Pruebas de Acceso, Preinscripción, Becas y Traslados</p>	<p>ISA-4 Efectividad gestión de traslado de expediente</p> <p>ISA-16 Porcentaje de solicitudes de traslado de expediente admitidos a trámite correctamente.</p> <p>ISA-15 Errores en matrícula de Pruebas de Acceso.</p> <p>ISA-8 Baremación correcta en 1ª valoración de becas.</p> <p>ISA-10 Alegaciones de preinscripción estimadas.</p>
<p>C.4.1. Atendemos tu petición en menos de 8 días en la resolución de las reclamaciones de las pruebas de acceso a la Universidad.</p> <p>C.4.2. Resolvemos el 75% de las alegaciones de las Becas del Ministerio en un plazo inferior a 3 meses.</p> <p>C.4.3. Resolvemos el 75% de las alegaciones de las Becas Propias en un plazo inferior a 1 mes.</p>	<p>Optimizar el plazo de resolución de reclamaciones de las Pruebas de Acceso a la Universidad y Becas.</p>	<p>ISA-7 Plazo de Resolución de Reclamaciones.</p> <p>ISA-13 Resolución de alegaciones de becas del Ministerio.</p> <p>ISA-14 Resolución de alegaciones de becas propias.</p>
<p>C.5. Las peticiones de expedición de títulos recibidas en el servicio se gestionan en un tiempo útil total inferior a los 90 días</p>	<p>Reducir el tiempo medio de tramitación de los títulos oficiales</p>	<p>ISA-17 Títulos: tiempo medio de tramitación lotes títulos oficiales</p>

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

C.1. Te atendemos en un tiempo medio de 5 minutos en relación con:

1. La gestión de la matrícula para las diversas pruebas de acceso (S1.1 - S2.1).
2. La entrega de documentación y alegaciones de preinscripción (S3.1.)
3. La entrega de solicitud de traslado de expediente (S4.1).
4. La entrega de solicitudes de becas (S5.1 - S6.1).

C.2. Nos anticipamos 1 día al calendario oficial establecido para la publicación de los resultados de las pruebas de acceso a la Universidad y admisión, en relación con:

- 1. La publicación de las calificaciones de las diversas pruebas de acceso (S1.2 - S2.2).*
- 2. La publicación de listados de adjudicación de plazas (preinscripción) (S3.2).*

C.3. Alcanzamos una eficacia superior al:

- 1. 96% en la recepción y tramitación de traslados de expedientes académicos de alumnos de nuevo ingreso (S4.1 – S4.2)*
- 2. 96% en la matriculación en las pruebas de acceso (S2)*
- 3. 96% en la tramitación de los expedientes de preinscripción (S3.1 – S3.2).*
- 4. 96% en la baremación correcta en primera valoración de becas (S5.1 – S5.2 – S6.1 – S6.2).*

C.4. Reclamaciones

- 1. Atendemos tu petición en menos de 8 días en la resolución de las reclamaciones de las pruebas de acceso a la Universidad (S1.2 - S2.2).*
- 2. Resolvemos el 75% de las alegaciones de las Becas del Ministerio en un plazo inferior a 3 meses. (S5.2).*
- 3. Resolvemos el 75% de las alegaciones de las Becas Propias en un plazo inferior a 1 mes.(S6.2).*

C.5. Las peticiones de expedición de títulos recibidas en el servicio se gestionan en un tiempo útil total inferior a los 90 días (S7.1 – S7.2)

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

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

Plan de Mejora de la Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA)

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

ISA-01. Respecto al tiempo de espera.

Tiempo medio de espera calculado de acuerdo con el número de alumnos atendidos en función de los rangos de tiempo de espera definidos en los procesos de matrícula de selectividad y mayores de 25, 40 y 45 años, entrega de documentación/alegaciones de preinscripción, de becas del Ministerio y Becas Propias; y gestión de los traslados de expedientes (Control compromiso C1).

ISA-02. Respecto a la puntualidad.

Grado de cumplimiento del calendario establecido para Acceso de Mayores de 25 años, Acceso de Mayores de 40 años Selectividad, Acceso de Mayores de 45 años y Preinscripción (Control compromiso C2).

ISA-04. Efectividad gestión traslado de expediente.

Estima el acierto en la gestión del proceso de traslado de expediente, controlando los envíos devueltos por no estar el alumno estudiando la titulación indicada inicialmente en la recogida de datos (Control compromiso C3.1).

ISA-07. Plazo de resolución de Reclamaciones.

Número de días en el que se responde a reclamaciones y alegaciones en las pruebas de acceso a la Universidad (Control compromiso C4.1).

ISA-08. Baremación correcta en 1.ª Valoración de becas.

Porcentaje de acierto en la primera valoración, realizada desde el Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos, y que supone la concesión o denegación de la beca. (Control compromiso C3.4).

ISA-10. Alegaciones de preinscripción estimadas.

Porcentaje de alegaciones estimadas por errores en la codificación inicial (Control compromiso C3.3).

ISA-13. Resolución de alegaciones de becas del Ministerio

Porcentaje de alegaciones de las Becas del Ministerio informadas en un plazo inferior a 3 meses. Control compromiso C4.2).

ISA-14. Resolución de alegaciones de becas propias

Porcentaje de alegaciones de las Becas Propias informadas en un plazo inferior a 1 mes. Control compromiso C4.3).

ISA-16. Porcentaje de solicitudes de traslado de expediente admitidos a trámite correctamente

Estima el porcentaje de acierto en la recepción de solicitudes de traslado de expediente (Control compromiso C3.1)..

ISA-15. Errores en matrícula de Pruebas de Acceso

Estima el porcentaje de acierto en la informatización de solicitudes de matrícula en las Pruebas de Acceso (Selectividad) (Control compromiso C3.2).

ISA-17. Títulos: Tiempo medio de tramitación de lotes títulos oficiales

Estima el tiempo medio de tramitación de los títulos entre la fecha de enlotado y la notificación al alumno, exceptuando los tiempos utilizados por el MEC y la Imprenta. (Control compromiso C5).

IQ-06. Satisfacción de clientes.

Medida de satisfacción general sobre el Servicio de Información y Gestión Administrativa de Alumnos (Se encuentra relacionado con los compromisos de calidad C.1, C.3 y C.5).

Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.

- Revista informativa de Acceso
- Agenda del Estudiante
- Revista sobre la Universidad de Almería
- Guía de Padres
- Folletos y Cartelería diversa divulgativa de los distintos servicios que se prestan

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Otros datos de interés.

Horarios.

Horario habitual:

- 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 en horario de mañana.

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 13,30 horas en horario de mañana.

Otros datos de interés.

Los resultados anuales serán publicados en nuestra web: <http://www.ual.es/salumnos>

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

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Nombre del Servicio

Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos

Servicios que prestamos.

S.1. *Gestión del Proceso de Selectividad.*

S.2. *Gestión de la Prueba de Acceso a la Universidad de Alumnos mayores de 25 años, Alumnos mayores de 40 años y Alumnos mayores de 45 años.*

S.3. *Gestión del Proceso de Admisión (preinscripción) universitaria.*

S.4. *Gestión de traslados de expedientes de los alumnos.*

S.5. *Gestión de las becas del Ministerio de Educación de los alumnos matriculados en la Universidad de Almería.*

S.6. *Gestión de las convocatorias de Becas Propias de la Universidad de Almería.*

S.7. *Entrega de títulos oficiales.*

Colaboración, Sugerencias y Quejas

Los usuarios del [Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos de la Universidad de Almería](#) 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 Administrativa de Alumnos](#) o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Los usuarios del [Servicio de Gestión Administrativa 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 Administrativa de Alumnos de la Universidad de Almería](#).

Misión del Servicio

[Somos quienes, con una gestión personalizada y de calidad, te abrimos la puerta a estudios universitarios, te ayudamos económicamente con becas, informando y atendiendo de forma continua tus necesidades en la Universidad.](#)

Horarios

- Horario de atención al público
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
- Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre
De lunes a viernes de 9:30 a 13:30.

Dirección y Líneas de Autobuses.

• Dirección:

Universidad de Almería. [Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos](#).

[Edificio Central \(1ª planta. ARATIES\).](#)

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• Teléfonos:

[Acceso: 950 015 222](#)

[Becas: 950 015 222](#)

[Títulos: 950 015 093](#)

- Fax: [950 01 52 49](#)

- <http://www.ual.es/salumnos>

- Líneas de autobús: 11, 12, 18, 20.

3. TRAZABILIDAD CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ALUMNOS

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR							
Relación de Servicios de forma abreviada	Código Compromiso- Nombre						Código Indicador- Nombre Abreviado
	Código Servicios Implicados						
S1 SELECTIVIDAD	C.1. Te atendemos en un tiempo medio de5 minutos.						ISA-01 - TIEMPO DE ESPERA
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	
S2 ACCESO PARA ALUMNOS MAYORES DE 25, 40 Y 45 AÑOS	C.2. Nos anticipamos en un día al calendario oficial.						ISA-02 - PUNTUALIDAD
	S1	S2	S3				

S3 ADMISIÓN	S5					
	C.3.1. Alcanzamos una eficacia superior al 96% en relación con la recepción y tramitación de traslados de expedientes académicos de alumnos de nuevo ingreso.					ISA-4-EFECTIVIDAD GESTIÓN TRASLADO EXPEDIENTE
	C.3.2 Alcanzamos una eficiencia superior al 96% en relación con la matriculación en las pruebas de acceso.					ISA-16 PORCENTAJE TRASLADOS DE EXPEDIENTE ADMITIDOS A TRÁMITE CORRECTAMENTE.
	C.3.3 Alcanzamos una eficiencia superior al 96% en relación con la y en la tramitación de los expedientes de preinscripción.					ISA-15 ERRORES EN MATRÍCULA DE PRUEBAS DE ACCESO
	C.3. 4. Alcanzamos una eficacia superior 96% en la baremación correcta en primera valoración de becas.					ISA-10 ALEGACIONES ESTIMADAS PREINSCRIPCIÓN
	S1	S3	S4	S5	S6	ISA-08 BAREMACIÓN CORRECTA PRIMERA VALORACIÓN

S4 TRASLADO DE EXPEDIENTE	<p>C.4.1. Resolvemos las reclamaciones a las pruebas de acceso a la Universidad en menos de 8 días.</p> <p>C.4.2. Resolvemos el 75% de las alegaciones de las Becas del Ministerio en un plazo inferior a 3 meses.</p> <p>C.4.3. Resolvemos el 75% de las alegaciones de las Becas Propias en un plazo inferior a 1 mes.</p>				<p>ISA-07 RESOLUCIÓN DE RECLAMACIÓN</p> <p>ISA-13RESOLUCION DE ALEGACIONES DE BECAS DEL MINISTERIO</p> <p>ISA-14RESOLUCIÓN DE ALEGACIONES DE BECAS PROPIAS</p>
S5 BECAS MINISTERIO	S1	S2	S5	S6	
S6 BECAS PROPIAS	<p>C.5. Las peticiones de expedición de títulos recibidas en el servicio se gestionan en un tiempo útil total inferior a los 90 días</p>				<p>ISA-17 TÍTULOS: TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN LOTES TÍTULOS OFICIALES</p>
S7 TÍTULOS OFICIALES	S7				