

## NUESTRA MISIÓN

En ARATIES te ofrecemos atención personalizada y de calidad, atendemos tus necesidades de forma singularizada, eficaz y eficiente, a través del trabajo en equipo y con el empeño de una mejora continua en nuestra labor. Te facilitamos información de acceso a la Universidad y a las diferentes ayudas económicas, te ofrecemos procedimientos telemáticos de preinscripción y automatrícula; actualizamos y custodiamos tu expediente, facilitándote cualquier gestión que nos requieras hasta la obtención del título oficial.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Información académico- administrativa sobre trámites del expediente del estudiante.
- 2 Gestión del ingreso en la Universidad.
- 3 Gestión de becas y ayudas
- 4 Gestión de la matrícula
- 5 Gestión del expediente del estudiante universitario
- 6 Registro de documentación de Entradas y Salidas

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 El 95% de las atenciones presenciales se realizan antes de 5 minutos sobre la cita prevista
- 2 El 95% de las consultas, a través de CAU, se responden en menos de 10 horas laborables
- 3 Al menos el 90% de las matrículas de GRADO y MÁSTER se realizan de forma telemática
- 4 Resolvemos las alegaciones de becas del Ministerio en un tiempo medio de 45 días
- 5 Resolvemos las alegaciones de becas Propias en un tiempo medio de 25 días
- 6 El 95% de los reconocimientos de créditos se comunican en menos de 2 meses desde la solicitud
- 7 El 95% de las tesis doctorales se cargan en TESEO en menos de 15 días
- 8 Atendemos tu reclamación a las pruebas de acceso a la Universidad en menos de 7 días
- 9 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. Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.
2. Recibir información sobre todo tipo de becas y ayudas al estudio.
3. Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes.
4. La emisión de su título universitario, previa solicitud y pago de la tasa correspondiente, obteniendo una
5. Obtener un recibo acreditativo o copia sellada con la fecha de presentación de cualquier solicitud o escrito.
6. Presentar sus solicitudes de forma telemática utilizando firma digital en los casos y forma previstos en la normativa

# LOCALIZACIÓN

- Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES)
- Edificio Central
- Planta baja y alta
- Universidad de Almería
- La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
- Servicio de Gestión Académica de Alumnos Tfno.: 950-214000 email: segaca@ual.es
- Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos Tfno: 950-214000 email: gaalum@ual.es
- Servicio de Información y Registro Tfno: 950-214000 email: sir@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 al día durante los 365 días horario especial que se establezca, según el periodo vacacional, tanto en atención presencial, como en línea (teléfono y CAU). Los servicios permanecerán cerrados durante los días declarados

Atención 24h-365d en: [Administración Electrónica](#)

## 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 19 de octubre de 2021

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**  
Actividad administrativa y de servicios en la UAL
- **Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19**  
Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



# Carta de Servicios

## ARATIES



el servicio público,  
nuestro compromiso