

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

ARATIES

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2023

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

16 de marzo de 2023

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

18 de abril de 2023

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

ARATIES

2. Descripción

El área de Atención Integral al estudiante está compuesta por la suma de procesos de servicios dirigidos principalmente a los estudiantes. Dichos servicios son: Servicio de Información y Registro (SIR), Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos (GAALUM) y Servicio de Gestión Académica de Alumnos (SEGACA).

3. 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.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora del ÁREA

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 sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su 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.

Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

1. Generales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

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).

Real Decreto 1002/2010 de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

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

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)

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 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

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.

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.

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

Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, **los usuarios tienen derecho**, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

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 certificación
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

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del **ÁREA**, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados 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 electrónico a través de aplicación en **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de **formulario online** para empresas y usuarios externos a la UAL

3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

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

Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área	Ordinal
Pr-01	Información y atención al usuario	1
Pr-02	Registro	2
Pr-03	Acceso	3
Pr-04	Admisión	4
Pr-05	Becas	5
Pr-06	Matrícula	6
Pr-07	Gestión del expediente del estudiante	7

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestran	1	2	3	4	5	6	7
----------	---	---	---	---	---	---	---	---

Sv-01	Información académico- administrativa sobre trámites del expediente	x	x	x	x	x	x	x											
Sv-02	Gestión del ingreso en la Universidad.			x	x														
Sv-03	Gestión de becas y ayudas						x												
Sv-04	Gestión de la matrícula								x										
Sv-05	Gestión del expediente del estudiante universitario									x									
Sv-06	Registro de documentación de Entradas y Salidas		x																

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 El 95% de las atenciones presenciales se realizan antes de 5 minutos sobre la cita prevista

1425 C-24-3 Tiempo medio de espera en atención presencial

Cp-02 El 95% de las consultas, a través de CAU, se responden en menos de 10 horas laborables

1442 C-24-2.1 Tiempo medio de respuesta de CONSULTA CAU

Cp-03 Al menos el 90% de las matrículas de GRADO y MASTER se realizan de forma telemática

1418 C-19-Automatización de matrículas GRADO + MASTER /Matrículas totales continuación G + M

Cp-04 Resolvemos las alegaciones de becas del Ministerio en un tiempo medio de 45 días

1415 C-16-Resolución de alegaciones de becas del Ministerio

Cp-05 Resolvemos las alegaciones de becas Propias en un tiempo medio de 25 días

1416 C-17-Resolución de reclamaciones de becas propias

Cp-06 El 95% de los reconocimientos de créditos se comunican en menos de 2 meses desde la solicitud

1429 C-8-1 Tiempo máximo de resolución de reconocimientos

Cp-07 El 95% de las tesis doctorales se cargan en TESEO en menos de 15 días

1408 C-9-Carga de datos de las Tesis en Teseo

Cp-08 Atendemos tu reclamación a las pruebas de acceso a la Universidad en menos de 7 días

1432 C-25 Alegaciones a las pruebas de acceso (tiempo de respuesta)

Cp-09 Mantenemos tu grado de satisfacción global por encima de 8 sobre 10

1423 C-24-1 Satisfacción de clientes

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015

Actividad administrativa y de servicios en la UAL

Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19

Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al ÁREA correspondiente.

Datos de contacto y localización

1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

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>

2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:

[Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad](#)

3. Formas de acceso a la Universidad desde el exterior

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

• **Líneas 4, 11, 12, 15 y 18**

Web: <http://www.surbus.com>

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 A-92.

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.

Horarios de atención al público

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 del año.

Se establecerá un horario especial, en periodos vacacionales, tanto en atención presencial, telefónica y online

Los servicios permanecerán cerrados durante los días declarados festivos.

Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

jueves, 16 de marzo de 2023

D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

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

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

Favorable

Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC
martes, 18 de abril de 2023