

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 | Te atendemos en un tiempo medio de 5 minutos sobre la cita prevista |
| 2 | Respondemos a tus consultas, a través de CAU, en una media de 3 días |
| 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 50 días |
| 5 | Resolvemos las alegaciones de becas Propias en un tiempo medio de 1 mes |
| 6 | Te comunicamos tu reconocimiento de créditos en una media de 60 días desde que lo solicitas |
| 7 | Cargamos tu tesis doctoral en teseo en una media de 15 días |
| 8 | Atendemos tu reclamación a las pruebas de acceso a la Universidad en menos de 8 días |
| 9 | Mantenemos tu grado de satisfacción global por encima de 8 sobre 10 |
| 10 | Repondemos a tu Queja/sugerencia en un plazo máximo no superior a 10 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 sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos, así como 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.

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.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios de ARATIES, tienen los siguientes derechos:

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 provisional del título, en tanto se lleva a efecto la emisión definitiva del mismo
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 reguladora de Registro Electrónico.

LOCALIZACIÓN

Dirección:
Universidad de Almería.
Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES)
Edificio Central (nº 22)
Planta baja y alta
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• Teléfonos y mail:
Servicio de Gestión Académica de Alumnos
Tfno.: 950-214000
Correo electrónico: segaca@ual.es
Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos
Tfno: 950-214000
Correo electrónico: gaalum@ual.es
Servicio de Información y Registro
Tfno: 950-214000
Correo electrónico: 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 del año.

Durante los periodos vacacionales, publicaremos, con la suficiente antelación, el régimen de apertura o cierre y/o el 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 festivos.

• El Registro Electrónico de la Universidad de Almería permanecerá abierto todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día. <http://www.ual.es/registro>.

Esta Carta de Servicios ha sido APROBADA por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 11 de junio de 2019

PLANO DE UBICACIÓN



Carta de Servicios

ARATIES



Servicio coordinador de las Cartas de Servicios de la Administración de la UAL



CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



el servicio público,
nuestro compromiso