



# Carta de Servicios

ARATIES



## 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 quieras hasta la obtención del título oficial.

### Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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.

### 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 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), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

#### 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.



# Carta de Servicios

ARATIES



## 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

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.

## 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 que les son 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 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**, dependiente 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
P-01	Información y atención al usuario
P-02	Registro
P-03	Acceso
P-04	Admisión
P-05	Becas
P-06	Matrícula
P-07	Gestión del expediente del estudiante

#### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - <b>SERVICIOS que se prestan</b>	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07											
S-01 Información académico- administrativa sobre trámites del expe	x																	
S-02 Gestión del ingreso en la Universidad.	x		x	x														
S-03 Gestión de becas y ayudas	x				x													
S-04 Gestión de la matrícula	x					x												
S-05 Gestión del expediente del estudiante universitario	x						x											
S-06 Registro de documentación de Entradas y Salidas		x	x	x	x	x	x											

#### Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)
C-01	Te atendemos en un tiempo medio de 5 minutos sobre la cita prevista
1425	C-24-3 Tiempo medio de espera presencial
C-02	Respondemos a tus consultas, a través de CAU, en una media de 3 días
1424	C-24-2 Tiempo medio de respuesta de CAU
C-03	Al menos el 90% de las matrículas se realizan de forma telemática
1418	C-19-Automatricula/Matrículas totales
C-04	Resolvemos las alegaciones de becas del Ministerio en un tiempo medio de 50 días
1415	C-16-Resolución de alegaciones de becas del Ministerio
C-05	Resolvemos las alegaciones de becas Propias en un tiempo medio de 1 mes
1416	C-17-Resolución de reclamaciones de becas propias
C-06	Te comunicamos tu reconocimiento de créditos en una media de 90 días desde que lo solicitas
1407	C-8-Tiempo medio de resolución de reconocimientos
C-07	Cargamos tu tesis doctoral en teseo en una media de 15 días
1408	C-9-Carga de datos de las Tesis en Teseo
C-08	Atendemos tu reclamación a las pruebas de acceso a la Universidad en menos de 8 días
1432	C-25 Alegaciones a las pruebas de acceso (tiempo de respuesta)
C-09	Mantenemos tu grado de satisfacción global por encima de 8 sobre 10
1423	C-24-1 Satisfacción de clientes
C-10	Repondemos a tu Queja/sugerencia en un plazo máximo no superior a 10 días
1434	CS-1 Tiempo máximo respuesta QS

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

El área ARATIES dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

### 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.

### Direcciones y formas de acceso

#### 1. Direcciones del Área en el plano de 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>

#### 2. Plano de localización del Área en el Campus de la Universidad



### 3. Plano de acceso por carretera a la Universidad



### 4. 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.

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.