

## 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 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 90 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.

el servicio público, nuestro compromiso



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

# 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](mailto:segaca@ual.es)  
Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos  
Tfno: 950-214000  
Correo electrónico: [gaalum@ual.es](mailto:gaalum@ual.es)  
Servicio de Información y Registro  
Tfno: 950-214000  
Correo electrónico: [sir@ual.es](mailto: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

- 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 NO es válida hasta que se solucionen todas Incidencias descritas

Elaborada en Almería a 26 de febrero de 2018

## PLANO DE UBICACIÓN



## Carta de Servicios

# ARATIES

