

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Relaciones Internacionales

2. Descripción

La Unidad de Relaciones Internacionales es una unidad Administrativa de la Universidad de Almería que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación al Desarrollo.

3. Misión

Canalizamos las iniciativas de Internacionalización y de Cooperación al Desarrollo y organizamos la Movilidad Internacional desde y hacia la Universidad de Almería de Estudiantes, Profesores y Gestores, facilitándoles información, asistencia, ayuda económica y documentación oficial que causa efectos legales.

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

Los usuarios del área Relaciones Internacionales 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 que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área Relaciones Internacionales 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- 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

- LOU (Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de Diciembre, BOE 24 de Diciembre de 2001)

Admisión:

Normativa propia de estudiantes visitantes.

Ayuda financiera:

Normas de ejecución del Presupuesto de la Universidad de Almería

Normativa de Programas:

Contrato financiero para acciones descentralizadas del programa Erasmus.

Convocatoria ayudas complementarias al programa Erasmus de la Junta de Andalucía

Normativa de ayudas complementarias al programa Erasmus del MCIN

Convenios con Entidades Financieras

Documentos con efectos legales:

Delegación de competencias

Normativa de Matrícula

Normativa de Programas de movilidad

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 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- 1.- A obtener becas y ayudas para realizar una parte de sus estudios en instituciones de enseñanza superior extranjeras, en condiciones de igualdad.
2. A obtener una carta de aceptación en la Universidad de Almería como estudiante de un programa de movilidad.
3. A obtener certificaciones de los resultados académicos de su período de estudios de movilidad en la Universidad de Almería en el modelo ECTS.
4. A obtener el reconocimiento académico de los estudios que hayan superado en universidades extranjeras al amparo de un programa de movilidad.

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área Relaciones Internacionales, 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 papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.

3. Tramitación. Plazos y efectos

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) 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 de la Universidad de Almería.

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

Relación de Procesos

- | | |
|-------|--|
| Pro-1 | Movilidad de alumnos entrantes |
| Pro-2 | Movilidad de alumnos salientes |
| Pro-3 | Movilidad internacional del PAS y PDI |
| Pro-4 | Proyectos de cooperación internacional |

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Movilidad de alumnos entrantes (Pro-1)	
Ser- 1	S.1. Tramitamos la aceptación en la UAL de los estudiantes, profesores y gestores internacionales que se incorporan a través de un programa de movilidad
Ser- 5	S.5. Tramitamos el Transcript of Records de los alumnos Erasmus internacionales a ellos y a sus Universidades de origen
Movilidad de alumnos salientes (Pro-2)	
Ser- 2	S.2.- Tramitamos la selección de los estudiantes, profesores y gestores de la Universidad de Almería que se desplazan a otra institución internacional para realizar una parte de sus estudios.
Ser- 3	S.3.- Tramitamos la transferencia de la ayuda económica de los alumnos Erasmus de la UAL a los servicios de Asuntos Económicos.
Ser- 4	S.4.- Tramitamos el reconocimiento de los estudios realizados en movilidad de los alumnos de la UAL.
Movilidad internacional del PAS y PDI (Pro-3)	
Ser- 1	S.1. Tramitamos la aceptación en la UAL de los estudiantes, profesores y gestores internacionales que se incorporan a través de un programa de movilidad
Ser- 2	S.2.- Tramitamos la selección de los estudiantes, profesores y gestores de la Universidad de Almería que se desplazan a otra institución internacional para realizar una parte de sus estudios.

Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 C1/Te comunicamos que has sido aceptado en la Universidad de Almería en un tiempo medio de 20 días	2100 - 1/NOMININCOMING/Tiempo entre la recepción de la nominación y el envío de la 1ª Comunicación
Com-2 C2/Publicamos la segunda adjudicación de Becas Erasmus de movilidad internacional de estudiantes antes del 15 de mayo de cada curso	2101 - 2/ERASCONVOC/Tiempo de tramitación en la Selección de Alumnos en Movilidad
Com-3 C3/tramitamos la transferencia del importe de la beca al Servicio de Gestión Económica mensualmente	2114 - 7/PAGOSOUTGOING/Tiempo de tramitación de los pagos de las ayudas financieras
Com-4 C4/Una vez finalizada tu estancia, enviamos la resolución de Reconocimiento de Estudios realizados en movilidad en un plazo medio d 20 días desde que eres calificado por tu coordinador académico	2112 - 5/RECONOUTGOING/Tiempo de resolución de las solicitudes de Reconocimiento Académico
Com-5 C5/Enviamos el certificado de notas ECTS en un plazo medio de 20 días hábiles desde que se han entregado todas las actas que afectan a los estudiantes internacionales	2113 - 6/TRANSCRIPTINCOMING/Tiempo de emisión y envío de las Notas a los estudiantes extranjeros una vez finalizada su estancia en la UAL

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

El área Relaciones Internacionales dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y el seguimiento de la presente Carta al área Relaciones Internacionales

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

- Dirección:
Universidad de Almería.
Edificio de Atención al Estudiante, 2ª planta, despacho 2.340
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:
00 34 950 015046
Fax 00 34 950 01 53 84
reival@ual.es
erasmusual@ual.es



2. Formas de acceso

