

1. Carta de Servicios de la Unidad de Relaciones Internacionales de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) Nombre del Servicio: Unidad de Relaciones Internacionales

b) 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.

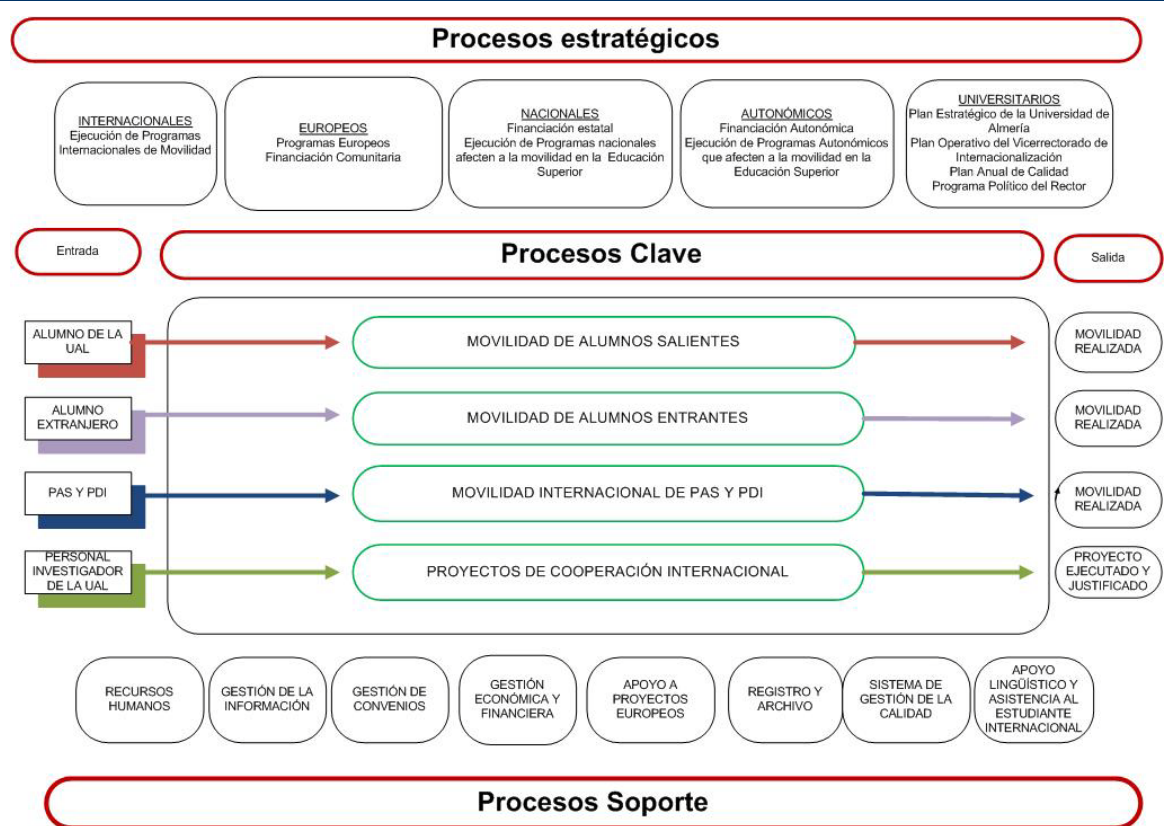
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

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.

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 seguimiento de la presente Carta a la Unidad de Relaciones Internacionales.

Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

| Servicio | Proceso |
|----------|---------|
|----------|---------|

| | |
|---|--|
| 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 | Movilidad de Alumnos Entrantes Movilidad Internacional de PAS y PDI |
| 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. | Movilidad de Alumnos Salientes Movilidad Internacional de PAS y PDI |
| S.3.- Tramitamos la transferencia de la ayuda económica de los alumnos Erasmus de la UAL a los servicios de Asuntos Económicos. | Movilidad de Alumnos Salientes |
| S.4.- Tramitamos el reconocimiento de los estudios realizados en movilidad de los alumnos de la UAL. | Movilidad de Alumnos Salientes |
| S.5. Tramitamos el Transcript of Records de los alumnos Erasmus internacionales a ellos y a sus Universidades de origen | Movilidad de Alumnos Entrantes |
| | |
| | |
| | |

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

Los usuarios de *la Unidad de 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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por *la Unidad de Relaciones Internacionales* o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Los usuarios de la Unidad de Relaciones Internacionales, como sus 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. Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.

General:

- Constitución Española de 27 de Diciembre de 1978.
- LOU (Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de Diciembre, BOE 24 de Diciembre de 2001)
- 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).

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 concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:

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. |
| <p>1.- A obtener becas y ayudas para realizar una parte de sus estudios en instituciones de enseñanza superior extranjeras, en condiciones de igualdad.</p> <p>2. A obtener una carta de aceptación en la Universidad de Almería como estudiante de un programa de movilidad.</p> <p>3. A obtener certificaciones de los resultados académicos de su período de estudios de movilidad en la Universidad de Almería en el modelo ECTS.</p> <p>4. A obtener el reconocimiento académico de los estudios que hayan superado en universidades extranjeras al amparo de un programa de movilidad.</p> |
| Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas. |
| 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones. |
| <p><i>Los usuarios de La Unidad de 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> |
| 2. Formas de presentación. |
| <p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa • Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria. |
| 3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos. |
| <p>La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.</p> <p>Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: http://www.ual.es.</p> |
| Direcciones y formas de acceso. |
| 1. Direcciones. |
| <ul style="list-style-type: none"> • 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

reiual@ual.es

erasmusual@ual.es

• **Dirección de internet:** www.ual.es

2. Formas de acceso.

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

- Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.
- Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.
- Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.

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 NE-2.

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.

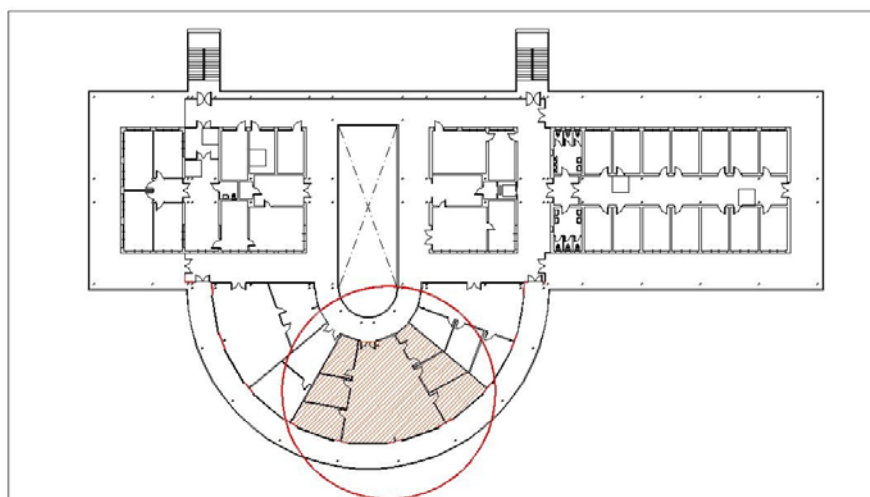
Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

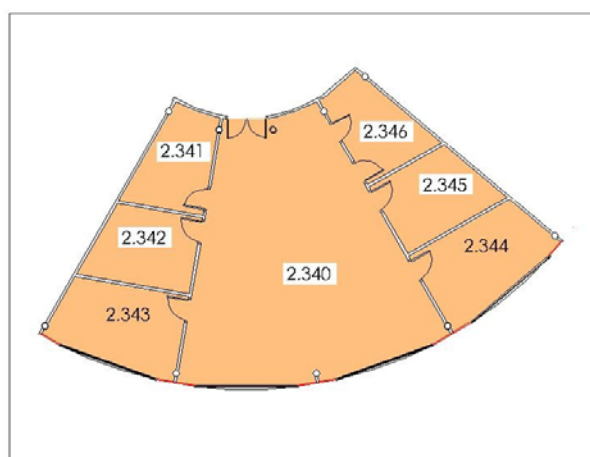
3. Planos de situación.





SITUACIÓN DE LA UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES
EDIFICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

PLANTA SEGUNDA



| | |
|-------|-------------|
| 2.340 | S: 76,63 m2 |
| 2.341 | S: 10,24 m2 |
| 2.342 | S: 11,68 m2 |
| 2.343 | S: 14,95 m2 |
| 2.344 | S: 15,16 m2 |
| 2.345 | S: 11,66 m2 |
| 2.346 | S: 10,13 m2 |



UNIVERSIDAD DE ALMERIA

UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES

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

Compromisos de Calidad.

Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

| Compromiso | Objetivo | Indicador |
|---|---|---|
| <i>C.1. Te comunicamos que has sido aceptado en la Universidad de Almería en un tiempo medio de 20 días</i> | <i>Aceptar al alumno en el menor tiempo posible</i> | <i>RRII/P1:Tiempo entre la recepción de la nominación y el envío de la 1ª Comunicación al alumno o carta de aceptación.</i> |
| <i>C.2.- Publicamos la segunda adjudicación de becas Erasmus de Movilidad Internacional de Estudiantes</i> | <i>Comunicar la adjudicación de la plaza en el menor tiempo posible</i> | <i>RRII/P1:Tiempo de tramitación en la Selección de Alumnos en Movilidad</i> |

| | | |
|---|--|---|
| <i>antes del 15 de mayo de cada curso.</i> | | |
| <i>C.3.- Tramitamos la transferencia del importe de tu beca al Servicio de Asuntos Económicos mensualmente.</i> | <i>Transferir la ayuda económica lo antes posible</i> | <i>RRII/P3:Tiempo de tramitación de los pagos de las ayudas financieras</i> |
| <i>C.4.- Una vez finalizada tu estancia, enviamos la Resolución de Reconocimiento de estudios realizados en movilidad en un plazo medio de 20 días desde que eres calificado por tu coordinador académico.</i> | <i>Realizar los trámites necesarios para la incorporación al expediente del alumno de sus calificaciones en movilidad en el menor tiempo posible</i> | <i>RRII/P4: Tiempo de resolución de las solicitudes de Reconocimiento Académico</i> |
| <i>C.5.- Enviamos las calificaciones del los estudiantes extranjeros en movilidad en la UAL en un tiempo medio de 20 días desde que todas las actas que afectan a los estudiantes internacionales entrantes estén calificadas</i> | <i>Enviar los resultados académicos de la movilidad a las Universidades y a los alumnos en el menor tiempo posible</i> | <i>RRII/P4: Tiempo de emisión y envío de las Notas a los estudiantes extranjeros una vez finalizada su estancia en la UAL</i> |

Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.

C.1.- Te comunicamos tu aceptación en la Universidad de Almería en un tiempo medio de 20 días desde que recibimos la nominación de tu Universidad de origen si eres una alumno de movilidad. S.1/

C.2.- Publicamos la segunda adjudicación de becas Erasmus de Movilidad Internacional de Estudiantes antes del 15 de mayo de cada curso. S2.

C.3.- Tramitamos la transferencia del importe de la beca al Servicio de Asuntos Económicos mensualmente.S.3.

C.4.-Una vez finalizada tu estancia, te enviamos la Resolución de Reconocimiento de estudios realizados en movildad en un plazo medio de 20 días desde que eres calificado por tu coordinador académico. S.4

C.5.-Te enviamos el certificado de notas ECTS en un plazo medio de 20 días desde que todas las actas que afectan a los estudiantes internacionales entrantes estén calificadas. S.5

Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.

Actualización permanente de la información disponible y de las convocatorias vigentes en la página web de la unidad

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

Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.

RRII/P1:Tiempo entre la recepción de la nominación y el envío de la 1ª Comunicación al alumno o carta de aceptación.C. 1

RRII/P1:Tiempo de tramitación en la Selección de Alumnos en Movilidad. C.2

RRII/P3:Tiempo de tramitación de los pagos de las ayudas financieras. C.3

RRII/P4: Tiempo de resolución de las solicitudes de Reconocimiento Académico. C.4

RRII/P4: Tiempo de emisión y envío de las Notas a los estudiantes extranjeros una vez finalizada

| |
|---|
| su estancia en la UAL. C.5 |
| Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados. |
| Memoria anual del Vicerrectorado Publicación de información en diferentes formatos: Folletos, presentaciones Power Point, DVD,etc |
| C) OTROS DATOS DE INTERÉS |
| Otros datos de interés. |
| Horarios. |
| <ul style="list-style-type: none"> • El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 10,00 hasta las 13,00 horas. |
| Otros datos de interés. |
| |

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ALUMNOS

| |
|---|
| A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL |
| Nombre del Servicio |
| <i>Unidad de Relaciones Internacionales</i> |
| Servicios que prestamos. |
| <p>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.</p> <p>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.</p> <p>S.3.- Tramitamos la transferencia de la ayuda económica de los alumnos Erasmus de la UAL a los servicios de Asuntos Económicos.</p> <p>S.4.- Tramitamos el reconocimientos de los estudios realizados en movilidad de los alumnos de la UAL.</p> <p>S.5.- Tramitamos el Transcript of records de los alumnos Erasmus internacionales a ellos y a sus Universidades de origen</p> |
| Colaboración, Sugerencias y Quejas |
| <p>Los usuarios del <i>la Unidad de Relaciones Internacionales</i> 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios. 2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por <i>la Unidad</i> o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. |

Los usuarios del Servicio de Alumnos, 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.

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

Identificación de la Unidad Responsable

El Servicio de Organización y Racionalización Administrativa es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta [a la Unidad de Relaciones Internacionales](#).

Misión del Servicio

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

Horarios

- Horario de atención al público

De lunes a viernes de 10:00 a 13:00

Dirección y Líneas de Autobuses.

- **Dirección:**

Universidad de Almería.

Unidad de Relaciones Interacionales

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- **Teléfonos:**

0034950015046

- **Fax:** [0034950015384](tel:0034950015384)

- **Web:** www.ual.es

- **Líneas de autobús:** 11, 12, 18, 20.

Derechos de los usuarios

- 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.*

Plano de situación



3. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DE LA UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES

| TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------------------------------|--|--|
| Código Servicio – Nombre Abreviado | Código Compromiso- Nombre | | | | | | | | Código Indicador- Nombre Abreviado | | |
| | Código Servicios Implicados | | | | | | | | | | |
| S.1 ADMISIÓN | C.1.- Te comunicamos que has sido aceptado en la Universidad de Almería en un tiempo medio de 25 días. | | | | | | | | RRII/P1:Tiempo aceptación. | | |
| S.2. ADMISIÓN | S.1 | | | | | | | | | | |
| S.3. AYUDA ECONÓMICA | C.2.-. Publicamos la segunda adjudicación de becas Erasmus de Movilidad Internacional de Estudiantes antes del 15 de mayo de cada curso. | | | | | | | | RRII/P1: Tiempo de selección | | |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| S.4. DOCUMENTACIÓN | S.2 | | | | | | | | | |
| | C.3.-Tramitamos la transferencia del importe de la beca al Servicio de Asuntos Económicos mensualmente. | | | | | | | | | RRII/P3: Tiempo de tramitación de la ayuda financiera. |
| S.5. DOCUMENTACIÓN | S.3 | | | | | | | | | |
| | C.4. <i>Una vez finalizada tu estancia, enviamos la Resolución de Reconocimiento de estudios realizados en movilidad en un plazo medio de 20 días desde que eres calificado por tu coordinador académico.</i> | | | | | | | | | RRII/P4: Tiempo de tramitación de la resolución de reconocimiento académico |
| | S.4 | | | | | | | | | |
| | C.5.- Enviamos las calificaciones de los estudiante extranjeros en movilidad en la UAL en un tiempo medio de <i>20 días hábiles</i> desde que todas las actas que afectan a los estudiantes internacionales entrantes estén calificadas. | | | | | | | | | RRII/P4: Tiempo de envío de certificación ECTS |
| | S.5 | | | | | | | | | |