

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Relaciones Internacionales

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2022

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

11 de marzo de 2022

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

4 de mayo de 2022

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Relaciones Internacionales

2. Descripción

El Servicio de Relaciones Internacionales es una unidad Administrativa de la Universidad de Almería que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Internacionalización.

3. Misión

Canalizar las iniciativas de Internacionalización y de Cooperación Internacional, así como organizar la Movilidad desde y hacia la Universidad de Almería de Estudiantes, Profesores y Personal de Administración y Servicios, facilitándoles información, asistencia y ayuda económica, siguiendo las directrices emanadas de los Órganos de Gobierno y de los Organismos financiadores.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora del ÁREA

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.
- 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 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

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

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

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

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 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 aplicación en **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**, 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	Ordinal
Pr-01	Movilidad internacional	1
Pr-02	Proyectos internacionales y cooperación al desarrollo	2

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan	1	2
Sv-01	Recepción y gestión de la movilidad entrante de estudiantes, profes	x	
Sv-02	Selección y gestión de la movilidad saliente de estudiantes, profes	x	
Sv-03	Gestión de la ayuda económica de los beneficiarios de movilidad in	x	
Sv-04	Gestión de los Certificados Académicos y de los reconocimientos de	x	
Sv-05	Apoyo y asesoramiento a proyectos internacionales Erasmus y de c		x

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (**Compromisos - Indicadores**)

Cp-01 Comunicamos al estudiante internacional su nominación en un plazo máximo de 15 DIAS.

3300 Tiempo de la aceptación de la nominación

Cp-02 Respondemos a las consultas de CAU en un plazo inferior a 3 días hábiles

3320 Tiempo de resolución de CAUs

Cp-03 Abonamos el primer pago en menos de 17 DIAS desde la firma del Convenio de Subvención.

3315 Tiempo de tramitación 1er pago por fuente

Cp-04 Remitimos las calificaciones en un plazo no superior a 10 DIAS.

3313 Tiempo de emisión y envío de las Notas a los estudiantes entrantes

Cp-05 Impartimos anualmente 3 módulos formativos de asesoramiento a proyectos internacionales.

3319 Número de Módulos de Formación PDI impartidos

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015

Actividad administrativa y de servicios en la UAL

Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19

Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

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.

Datos de contacto y localización

1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

Universidad de Almería

Edificio PITA

Ctra. Sacramento S/N

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería

Teléfonos y correos electrónicos :00 34 950 015046

web: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/uinternacional/index.htm>

2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:

[Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad](#)

3. 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

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas (podrá ser modificado previo aviso por circunstancias especiales del Servicio)

Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

viernes, 11 de marzo de 2022

D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

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

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

Favorable

Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC
miércoles, 4 de mayo de 2022