

## 6.2. Otros recursos humanos

### 6.2. OTROS RECURSOS HUMANOS

Con el Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) se pretende conseguir la prestación de un servicio administrativo integral y de mayor calidad. La disponibilidad de ARATIES ha facilitado el reagrupamiento de distintos servicios, dirigidos a estudiantes y profesores, que se encontraban dispersos en distintos edificios del Campus universitario. Esto ha implicado un cambio radical en el concepto de trabajo, que pivotaba sobre los Centros Universitarios (con tendencia a la autogestión y aislamiento) a otra basada en una gestión por procesos en la que se combata el fuerte carácter centrífugo de este tipo de instituciones.

Con esta iniciativa se pretende, entre otros objetivos, los siguientes:

- Mejora de los accesos de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Simplificación de los procesos administrativos.
- Regulación del acceso de los ciudadanos a los registros y expedientes públicos
- Recepción y respuesta a las quejas y sugerencias.
- Mejora de la información sobre los derechos y posibilidades de los usuarios.
- Fomentar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones.

El ARATIES está formado por tres servicios, a saber, el de Información y Registro, el de Gestión Administrativa de Alumnos y el de Gestión Académica de Alumnos. Tras la integración definitiva de las Secretarías de los Centros en la estructura del ARATIES, esta área se ha convertido en el punto de atención centralizada para todos los estudiantes que demandan cualquier trámite relacionado con los procesos de gestión académica y administrativa de los títulos oficiales impartidos en la UAL.

- 1.- EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REGISTRO, que ofrece información, asesoramiento y orientación acerca de cualquier trámite relacionado con los estudios universitarios, con el expediente académico del estudiante y otros asuntos de interés de ámbito universitario.
- 2.- EL SERVICIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ALUMNOS encargada de los trámites relacionados con el examen de acceso y los procedimientos de admisión a la Universidad, de la gestión de las becas y ayudas a los estudiantes, tanto del Estado como de la propia Universidad, así como de la matrícula de los estudiantes.
- 3.- EL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA DE ALUMNOS, encargada de todos los trámites y mantenimiento del expediente académico del estudiante.

La Oficina de Atención tiene tres niveles, organizándose a través de un programa de gestión de colas y por turnos:

- a) Línea 0: Estas personas serán las que atenderán a los ciudadanos que no tengan claro qué tipo de atención necesitan, informarán de cuestiones muy puntuales y de rápida solución, entregarán impresos, etc.
- b) Línea 1: atención directa. Este primer nivel requiere que las personas han de saber de todo. Se atenderán las consultas y demandas más usuales, perfectamente procedimentadas y estructuradas que puedan ser atendidas utilizando un guion o manual de atención de primer nivel, relacionadas con entrega de solicitudes, preguntas comunes y tramites más frecuentes.
- c) Segundo nivel: Estudiantes/PDI. Se atenderán las consultas más especializadas o que requieran más tiempo o atención. En él se realizaría un estudio y seguimiento de las consultas para actualizar los documentos de preguntas más frecuentes y valorar, si tras una adecuada sistematización, determinadas



demandas pueden ser transferidas al primer nivel. También se ocuparía del mantenimiento de una página de preguntas más frecuentes en el espacio web del Servicio. Para la atención al PDI se reserva un espacio cerrado al público.

A continuación, se detalla la estructura administrativa que sostiene la prestación del servicio.

#### SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

- 1 Jefe de Servicio
  - 1 Administrador Registro
    - 1 Jefe de Negociado de Registro
  - 1 Administrador Información
    - 3 Jefes de Negociado Información
  - 1 Administrador Calidad-web
    - 1 Jefe de Negociado
  - 1 Puesto Base Auxiliar Administración
  - 5 Puesto Base Administrativo
  - 3 Puesto Técnico Administración

#### SERVICIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ALUMNOS

- 1 Jefe de Servicio
  - 1 Administrador Becas
    - 3 Jefes de Negociado de Becas
  - 1 Administrador Acceso
    - 3 Jefes de Negociado Acceso
  - 1 Administrador Matrícula
    - 3 Jefes de Negociado Matrícula
  - 1 Puesto Base Auxiliar Administración
  - 3 Puesto Base Administrativo

#### SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA DE ALUMNOS

- 1 Jefe de Servicio
  - 1 Administrador Relaciones con los Centros
    - 1 Jefe de Negociado Relaciones con los Centros
  - 1 Administrador Traslados y Reconocimientos
    - 3 Jefes de Negociado Traslados y Reconocimientos
  - 1 Administrador Procesos Títulos
    - 3 Jefes de Negociado Títulos
  - 1 Administrador Actas y Certificaciones
    - 2 Jefes de Negociado Actas y Certificaciones
  - 1 Administrador Cobros y Documentación
    - 1 Jefe de Negociado Cobros y Documentación
  - 1 Administrador Trabajos Fin de Carrera y Tesis
    - 3 Jefes de Negociado Trabajos Fin de Carrera y Tesis
  - 4 Gestores Administración Adaptación de Aplicaciones Académicas
  - 3 Jefes de Negociado
  - 3 Puestos Base Administrativo

#### **Enseñanza Virtual Asistida (EVA)**

El detalle de los recursos humanos de apoyo y mantenimiento de los sistemas y plataformas de enseñanza "no presencial", sus funciones e indicar si existe atención 24 horas y 365 días al año.

El servicio de Aula Virtual de la Universidad de Almería se encuentra respaldado en cada una de sus áreas por los siguientes recursos humanos:



- Área de sistemas: Encargada del mantenimiento y gestión de los sistemas informáticos donde se encuentra alojado el servicio de Aula Virtual. Actualmente competencia del Servicio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC) de la Universidad de Almería. Formado por más de 45 personas, el STIC tiene asignados los siguientes técnicos al servicio de Aula Virtual.
  - 1 técnico de sistemas
  - 1 técnico de base de datos
  - 1 técnico de gestión de copias de seguridad
- Área de soporte tecnológico y pedagógico: Encargada de la atención y asesoramiento de los usuarios del servicio de Aula Virtual. Actualmente encomendada al área de Apoyo a la Gestión Educativa con Herramientas Informáticas de la Fundación de la Universidad de Almería con la siguiente relación de recursos:
  - 1 técnico de soporte pedagógico
  - 3 técnicos de soporte técnico

Se estima que el título tiene una dotación de medios personales y materiales suficientes. En el caso de que hubiera que ampliar la dotación de recursos humanos, esta se hará de acuerdo con los arts. 28 y ss. de los Estatutos de la UAL aprobados por el Decreto 225/2018 de 18 de diciembre, BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018, establecen que las contrataciones del personal docente e investigador se harán mediante concurso público a las que se les dará la necesaria publicidad dando cumplimiento a la Ley Orgánica de Universidades y al ordenamiento jurídico vigente para la contratación pública. Los procedimientos incluyen la solicitud y dotación de plazas, convocatoria de los concursos, bases de la convocatoria y requisitos de los concursantes, gestión de las solicitudes, resolución de admisión de candidatos, formación de comisiones y de abstención, renuncia y recusación de los miembros que la forman, desarrollo del concurso, valoración de méritos, trámite de alegaciones y adjudicación de la plaza y formalización del contrato laboral. A su vez, el art. 45 de los estatutos de la UAL, establece que la contratación y la selección garantizarán la igualdad de oportunidades de los candidatos en el proceso selectivo y el respeto a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

Según los anteriores principios informadores y del marco legislativo de aplicación, la Universidad de Almería queda vinculada y asume plenamente los contenidos de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, con su desarrollo autonómico Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, así como el RDL 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Esto queda expresamente recogido en sus Estatutos y materializado en su Unidad de Igualdad de Género según lo previsto en su art.71 para el desarrollo de las funciones relacionadas con el principio de igualdad.

