

## NUESTRA MISIÓN

El Centro de Lenguas de la Universidad de Almería presta un servicio de formación en lenguas modernas a los miembros de la comunidad universitaria y a la sociedad en general, a través de una amplia oferta de cursos presenciales y on line. Dichos cursos enriquecen el ámbito personal y profesional de los estudiantes.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Información pública de los cursos de idiomas
- 2 Gestión de acceso y matriculación de cursos de idiomas
- 3 Asesoramiento y gestión de cursos de idiomas
- 4 Atención a los usuarios
- 5 Gestión de traducciones

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Nuestros cursos tendrán un máximo de 16 estudiantes por aula
- 2 Ofreceremos, al menos, cursos de 5 idiomas
- 3 Ofreceremos todos los meses convocatorias de acreditaciones lingüísticas (excepto agosto y diciembre)
- 4 Ofertaremos enseñanza online y presencial en, al menos, 3 idiomas

## 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 opiniones en encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante 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.

Todo lo anterior se encuentra en nuestra web en:

<https://www.ual.es/contacta>

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Obtener del Centro de Lenguas información y orientación para su formación idiomática y acreditación
- Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes.
  
- Obtener el certificado del curso realizado.

## LOCALIZACIÓN

- Edificio Central (Ed. nº 22). Despacho 0.64 Planta baja.
- Teléfonos y correo electrónico: Teléf.: 950 015998, [clenguas@fm.ual.es](mailto:clenguas@fm.ual.es)
- Dirección web: <https://clenguas.ual.es/>



## HORARIOS

El horario habitual de atención al público es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

El horario reducido del 1 al 31 de julio es de lunes a viernes de 9:30 a 13:30

Navidades, Semana Santa y mes de Agosto cerrado.

**24h-365 días:** [www.ual.es/administracionelectronica](http://www.ual.es/administracionelectronica)

## PLANO DE UBICACIONES

### Enlace web

El **Campus y los edificios** de la UAL están localizados a través de nuestra web en:

<https://www.ual.es/como-llegar>



## LUGAR Y ESTADO DE PUBLICACIÓN

Los **Trípticos e Informes de Seguimiento** de los Compromisos de las **Cartas de Servicio** del sector de Administración y Servicios de la Universidad de Almería se encuentran publicadas en:

[www.ual.es/cartasservicio](http://www.ual.es/cartasservicio)

Esta Carta de Servicios ha sido APROBADA por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 17 de mayo de 2022

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**  
Actividad administrativa y de servicios en la UAL
- **Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19**  
Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



# Carta de Servicios

## Centro de Lenguas de la UAL



el servicio público,  
nuestro compromiso