

## NUESTRA MISIÓN

Gestionar la elaboración de los planes de estudio, desarrollar la planificación académica de la oferta educativa de la Universidad de Almería, atender las necesidades formativas del profesorado a través del desarrollo de programas de formación específicos y de una oferta complementaria para satisfacer las demandas de la sociedad. Todo ello, de acuerdo con las directrices y estrategias marcadas por los órganos de gobierno, proponiendo líneas de actuación a fin de conseguir mayores niveles de eficacia a través de un compromiso permanente con la mejora continua.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Gestión de la Ordenación Docente
- 2 Gestión de aprobación, información e implementación de Planes de Estudio.
- 3 Gestión de Enseñanzas Propias
- 4 Gestión de los planes de Formación e Innovación Docente
- 5 Gestión del reconocimiento y transferencia de créditos.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Implementar cualquier plan de Estudio con menos de 3 errores no forzados.
- 2 Tramitar las devoluciones de precios públicos en un plazo no superior a 20 días hábiles.
- 3 Expedir los certificados de docencia en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- 4 Resolver cualquier incidencia a los reconocimientos docentes en menos de 30 días hábiles.

## 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

- Los usuarios del servicio de Formación Continua, tienen los siguientes derechos:
- Ser informado de la situación de su expediente en relación con el procedimiento de admisión de alumnos en
- Ser informado de la situación de su expediente de solicitud de devolución de precios públicos
- Efectuar la preinscripción y matrícula de manera no presencial, en cualquier horario y dentro de plazo
- Obtener certificación académica provisional, a partir de la emisión de las actas y antes de la expedición del título
- Los usuarios del servicio de Formación del PDI, tienen los siguientes derechos:
- Presentar sus solicitudes de forma telemática utilizando firma digital, en los casos y forma previstos en la normativa
- Obtener certificación de actividades formativas del PFP
- Los usuarios del servicio de Ordenación Docente, tienen los siguientes derechos:
- Obtener información del estado de tramitación de sus solicitudes

## LOCALIZACIÓN

- Edificio Central, Planta primera, despacho 1.13. Planta baja, despacho 0.85
- Fax general del Servicio: +34 950 01 5439 Correo electrónico general del Servicio: sod@ual.es
- Ordenación Docente: Teléfono: +34 950 01 58 40 Correo electrónico: odocente@ual.es
- Planes de Estudio: Teléfono: +34 950 59 71 Correo electrónico: planestu@ual.es
- Formación Continua: Teléfono: +34 950 01 53 60 Correo electrónico: epropias@ual.es
- Formación del PDI: Teléfono: +34 950 01 5439 Correo electrónico: formpdi@ual.es



## HORARIOS

En el Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua, el horario de atención al público de forma presencial y telefónica es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. En

Atención 24h-365d en: [Administración Electrónica](#)

## 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 19 de octubre de 2021

## 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

## Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua



el servicio público,  
nuestro compromiso



Servicio coordinador de las Cartas de Servicios de la Universidad de Almería



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA