NUESTRA MISIÓN

Gestionar la correcta implantación de los planes de estudio, desarrollar la planificación académica de la oferta educativa de la Universidad de Almería y potenciar la innovación del profesorado a través del desarrollo de programas y proyectos específicos para satisfacer la demanda 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 Académica
2. Gestión de aprobación, información e implementación de Planes de Estudio.
3. Gestión de los proyectos y de la innovación docente

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Implementar cualquier plan de estudio con menos de 3 errores no forzados.
2. Resolver las incidencias en reducciones docentes en el plazo máximo de 20 días hábiles.
3. Publicación de las guías docentes de las asignaturas del curso previa al periodo de matrícula.
4. Publicación de convocatorias y resoluciones de innovación docente en el plazo máximo de 3 días habiles.

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 de servicio tienen los siguientes derechos:

- Presentar sus solicitudes de forma telemática utilizando firma digital, en los casos y forma previstos en la normativa
- Comunicarse con el servicio de manera presencial, telefónica o telemática por los sistemas establecidos.
- Obtener información del estado de tramitación de sus solicitudes

el servicio público, nuestro compromiso

CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

LOCALIZACIÓN

- Edificio Central,Planta primera, despacho 1.13

- Ordenación Académica: Teléfono:+34 950 01 58 40 Correo electrónico: odocente@ual.es
- Planes de Estudio: Teléfono:+34 950 01 59 71 Correo electrónico: planestu@ual.es
- Innovación Docente: Teléfono: +34 950 01 57 92 Correo electrónico: innovacion.docente@ual.es

PLANO DE UBICACIÓNES

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

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

Aprobada en Almería a 30 de mayo de 2025

HORARIOS

El horario de atención al público de forma presencial y telefónica es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. En Navidades, Semana Santa y el mes de agosto el Servicio permanecerá cerrado.

24h-365 días: **www.ual.es/administracionelectronica**

CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**
  Actividad administrativa y de servicios en la UAL

IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS

IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION

AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

ER-0720/2004

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

CALIDAD EN UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Carta de Servicios

Servicio de Planes de Estudio y Ordenación Académica

el servicio público, nuestro compromiso