

## NUESTRA MISIÓN

Dar soporte, apoyo y seguimiento al profesorado que hace uso de la plataforma de enseñanza virtual en la convocatoria de multimodalidad.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Soporte técnico sobre el uso de la plataforma de enseñanza virtual
- 2 Gestión de espacios virtuales en la plataforma de enseñanza virtual
- 3 Seguimiento de la actividad de uso de la plataforma de enseñanza virtual

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Te informaremos del estado de la revisión de tus cursos virtuales al menos dos veces por convocatoria
- 2 Te actualizaremos el listado de alumnos de tu asignatura virtual todas las semanas
- 3 Daremos respuesta al 90% de las incidencias en un tiempo de 2 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

- a) Acceder al sistema y no ser excluidos del mismo sin motivo que lo justifique. Los usuarios tendrán acceso, como  
• como mínimo, a los cursos en los que esté matriculados en el caso de estudiantes o a los que tengan algún tipo de  
• de matriculación en el caso de docentes.
- b) A ser informados de cuándo y por qué se tratan sus datos personales, acceder a éstos y, en caso necesario,  
• modificarlos o suprimirlos, así como poder oponerse al tratamiento de los mismos, previa solicitud al  
• con competencias en la materia y de acuerdo con la legislación vigente sobre Protección de Datos.
- c) A ser avisados con la antelación posible, ante la suspensión del servicio por cuestiones técnicas o de  
• o en caso de tener que modificar, suspender o revocar la contraseña y/o nombre de usuario inicialmente asignada
- d) A ser informados de las normas técnicas y de funcionamiento propias de la plataforma, así como  
• de las modificaciones de las mismas.
- e) A obtener el amparo de la persona responsable de la gestión de la plataforma en caso de que sus derechos sean

## LOCALIZACIÓN

- Edificio CITIC Despacho 0.06.0 Planta Baja
- Teléfonos y correo electrónico: Coordinador de la Unidad EVA  
Teléf.: 950 214251
- docencia.virtual@ual.es
- Dirección web:
- <https://www.ual.es/estudios/innovaciondocente/docencia-virtual>



## HORARIOS

- El horario de atención al público de lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- El horario reducido del 1 al 31 de julio: 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)

## 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



## 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 5 de mayo de 2023



# Carta de Servicios

## Unidad de Enseñanza Virtual



el servicio público,  
nuestro compromiso



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



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA