

## NUESTRA MISIÓN

El Centro de Lenguas de la Universidad de Almería centro responsable de la enseñanza de lenguas modernas en el ámbito de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, ofrece a sus alumnos a través de cursos y acreditaciones lingüísticas oficiales una formación que pueda enriquecerlos en el ámbito personal y profesional.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1	Gestión de la 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	Creación de cursos según el PAI y demandas no contempladas en PAI

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ Ejecutaremos como mínimo el 60% de la planificación anual de 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 sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre lo servicios recibidos, así como a través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su 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.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto cumplimiento del Complemento de Productividad.
- Obtener información y asesoramiento adecuado para el correcto mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Obtener acceso y asesoramiento en el uso de las aplicaciones informáticas disponibles para el SGC.
- A ser asesorados y apoyados para el seguimiento y acreditación de TOF
- Obtener informe detallados para en los procesos de encuestación y evaluación de la labor docente
- Recibir la asignación de la QS lo antes posible

el servicio público, nuestro compromiso



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

# LOCALIZACIÓN

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Centro de Lenguas  
Edificio Central (Ed. nº 22). Despacho 0.64 Planta baja.  
Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120  
Almería.
- Teléfonos y mail:  
Centro de Lenguas.  
Teléf.: 950 015998 - E-mail: [clenguas@fm.ual.es](mailto:clenguas@fm.ual.es)
- Dirección de internet: <https://clenguas.ual.es/>



## 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.

- El Registro Electrónico de la Universidad de Almería permanecerá abierto todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día. <http://www.ual.es/registro>.

Esta Carta de Servicios NO es válida hasta que se solucionen todas Incidencias descritas

Elaborada en Almería a 26 de febrero de 2018

## PLANO DE UBICACIÓN



## Carta de Servicios

### Centro de Lenguas de la UAL

