

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
- 4 Realizar cursos de formación de actualización Blackboard

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

CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

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

IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



ER-0720/2004

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

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

Aprobada en Almería a 6 de mayo de 2024



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