



# Carta de Servicios

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



### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

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

##### 2. Descripción

El Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua de la Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica y del Vicerrectorado de Posgrado.

##### 3. Misión

En este Servicio, gestionamos y apoyamos la implantación del EEES, damos soporte a la planificación académica y desarrollamos la ordenación docente de la Universidad; atendemos las necesidades formativas del profesorado universitario a través del desarrollo de programas de formación y en el Centro de Formación Continua, ofertamos una formación complementaria orientada a satisfacer las demandas de la Universidad y de toda la sociedad; a través de un compromiso permanente con la mejora continua y el trabajo en equipo.

#### Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

Los usuarios del Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua 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

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

#### Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

##### 1. Generales

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

##### 2. Específicas

Ordenación Docente:

Normativa de Planificación Docente aprobada por Consejo de Gobierno (Anualmente es revisada y modificada).

Planes de Estudio:

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado

Libre Configuración:

Resolución de 20 de julio de 2011, de la Universidad de Almería, (BOJA 2-08-11), por la que se publica la normativa de reconocimiento y transferencia de créditos, adaptada al R.D.861/2011, 2 de julio.

Formación Continua:

Resolución de 27 de julio de 2005, de la Universidad de Almería, por la que se establece la Normativa de Enseñanzas no Regladas.

Criterios Económicos del Consejo Social de la Universidad de Almería

Formación del PDI:

Plan Anual de Formación del profesorado, aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

### **Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios**

#### **1. Derechos de los usuarios como ciudadanos**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

#### **2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio**

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 actividades de Formación Continua

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 definitivo.

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 reguladora de Registro Electrónico, o mediante correo electrónico

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

### **Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones**

#### **1. Quejas, sugerencias y reclamaciones**

Los usuarios del área, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

#### **2. Formas de presentación**

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.

#### **3. Tramitación, plazos y efectos**

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería.

### B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

#### Relación de Procesos

Cód	Procesos con Servicios asociados
Pro-5	Reconocimiento de Compensaciones al Profesorado.
Pro-9	Elaboración de la Oferta Docente.
Pro-6	Modificación de la Ordenación Docente.
Pro-2	Aprobación de Planes de Estudio y Verificación de Títulos Oficiales.
Pro-8	Transferencia y Reconocimiento de Créditos.
Pro-10	Inicio de la Actividad Enseñanzas Propias de la UAL.
Pro-3	Gestión de Alumnos de Enseñanzas Propias.
Pro-11	Gestión del Profesorado de Enseñanzas Propias.
Pro-1	Gestión Económica Enseñanzas Propias de la UAL.
Pro-12	Final de la Actividad Enseñanzas Propias de la UAL.
Pro-4	Gestión Administrativa del Plan de Formación del Profesorado.
Pro-7	Elaboración de Certificaciones Docentes para el Profesorado.
Pro-13	Innovación Docente

#### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

Cód	Procesos y Servicios asociados
Pro-1	Gestión Económica Enseñanzas Propias de la UAL.
Ser-3	Gestión de Formación Continua.
Pro-2	Aprobación de Planes de Estudio y Verificación de Títulos Oficiales.
Ser-2	Gestión de aprobación, información e implementación de Planes de Estudio.
Pro-3	Gestión de Alumnos de Enseñanzas Propias.
Ser-3	Gestión de Formación Continua.
Pro-4	Gestión Administrativa del Plan de Formación del Profesorado.
Ser-4	Gestión de los planes de Formación e Innovación Docente
Pro-5	Reconocimiento de Compensaciones al Profesorado.
Ser-1	Gestión de la Ordenación Docente
Pro-6	Modificación de la Ordenación Docente.
Ser-1	Gestión de la Ordenación Docente
Pro-7	Elaboración de Certificaciones Docentes para el Profesorado.
Ser-1	Gestión de la Ordenación Docente
Pro-8	Transferencia y Reconocimiento de Créditos.
Ser-5	Gestión del reconocimiento y transferencia de créditos.
Pro-9	Elaboración de la Oferta Docente.
Ser-1	Gestión de la Ordenación Docente
Pro-10	Inicio de la Actividad Enseñanzas Propias de la UAL.
Ser-3	Gestión de Formación Continua.
Pro-11	Gestión del Profesorado de Enseñanzas Propias.
Ser-3	Gestión de Formación Continua.
Pro-12	Final de la Actividad Enseñanzas Propias de la UAL.
Ser-3	Gestión de Formación Continua.
Pro-13	Innovación Docente
Ser-4	Gestión de los planes de Formación e Innovación Docente



### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

#### *Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento*

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

#### *Direcciones y formas de acceso*

##### 1. Direcciones

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua  
Edificio Central  
Planta primera, despacho 1.13.  
Planta baja, despacho 0.85  
Ctra. Sacramento s/n  
04120 - La Cañada de San Urbano (Almería)
- Teléfonos, fax y correos electrónicos:  
Fax general del Servicio: +34 950 01 5439  
Correo electrónico general del Servicio: [sod@ual.es](mailto:sod@ual.es)  
Ordenación Docente:  
Teléfono: +34 950 01 58 40  
Correo electrónico: [odocente@ual.es](mailto:odocente@ual.es)  
Planes de Estudio:  
Teléfono: +34 950 59 71  
Correo electrónico: [planestu@ual.es](mailto:planestu@ual.es)  
Formación Continua:  
Teléfono: +34 950 01 53 60  
Correo electrónico: [epropias@ual.es](mailto:epropias@ual.es)  
Formación del PDI:  
Teléfono: +34 950 01 5439  
Correo electrónico: [formpdi@ual.es](mailto:formpdi@ual.es)
- Dirección de internet: <http://www.ual.es>.

##### 2. Localización en el Campus





### 3. Formas de acceso a la Universidad

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

2. Acceso por carretera:

A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la A-92.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.



### Horarios de atención al público

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 9,00 a 14,00 horas y, en periodos vacacionales (del 1 de julio al 31 de agosto, Semana Santa y vacaciones de Navidad), de 9,30 a 13,00 horas (pudiendo verse interrumpidos durante estos periodos vacacionales algunos servicios).