

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

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

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

- Gestionamos y apoyamos la implantación del EEES, damos soporte a la planificación académica y desarrollamos la ordenación docente de toda la oferta educativa de la Universidad de Almería.
- Atendemos las necesidades formativas del profesorado universitario a través del desarrollo de programas de formación.
- A través del Centro de Formación Continua, desarrollamos una oferta de formación complementaria orientada a satisfacer las demandas de la comunidad universitaria y de la sociedad.

Todo ello, 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 área Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación PDI 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 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 Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación PDI 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

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

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 los plazos previstos

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 las actividades formativas del PFP.

Los usuarios del servicio de Ordenación Docente, tienen los siguientes derechos:

Obtener información del estado de tramitación de sus solicitudes.

Recibir atención personalizada de los asuntos relacionados con sus solicitudes.

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

### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

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

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

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

PROCESOS	SERVICIOS
Aprobación de Planes de Estudio y Verificación de Títulos Oficiales. (Pro-2)	Ser- 2 S.2. Gestión de aprobación, información e implementación de Planes de Estudio.
	Ser- 5 S.5. Gestión del reconocimiento y transferencia de créditos.
Gestión Administrativa del Plan de Formación del Profesorado. (Pro-4)	Ser- 3 S.3. Gestión de Formación Continua.
	Ser- 4 S.4. Desarrollo y gestión del Plan de Formación del Profesorado (PFP).
Modificación de la Ordenación Docente. (Pro-6)	Ser- 1 S.1. Reconocimiento de horas docentes del profesorado.

### Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 <i>Mantener el nivel de consumo de papel del año anterior.</i>	3235 - OD-28-Medioambientales: Consumo anual de papel en todo el Servicio
Com-2 <i>Implementar cualquier Plan de Estudio con menos de 3 errores no forzados.</i>	3231 - OD-32-CS-Planes de Estudio: Nº máximo de errores no forzados en un Plan de Estudios
Com-3 <i>Tramitar las devoluciones de precios públicos en un plazo no superior a 15 días laborables.</i>	3232 - OD-33-CS-Formación Continua: Tiempo máximo de tramitación de devoluciones de precios
Com-4 <i>Expedir las certificaciones de actividades formativas del PFP en un máximo de 20 días laborables.</i>	3219 - OD-20-CS-Formación PDI: Tiempo máximo de expedición de certificaciones
Com-5 <i>Resolver cualquier alegación a los reconocimientos de horas docentes en menos de 40 días laborables.</i>	3233 - OD-34-CS-Ordenación Docente: Tiempo máximo de tramitación de reclamaciones a las compensaciones docentes
Com-6 <i>Mantener un nivel de satisfacción global de nuestros usuarios por encima del 7,5/10.</i>	3249 - IQ(6) - Satisfacción de clientes (OD)

### Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL

El área Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación PDI dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

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

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y el seguimiento de la presente Carta al área Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación PDI

#### 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. Formas de acceso

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.

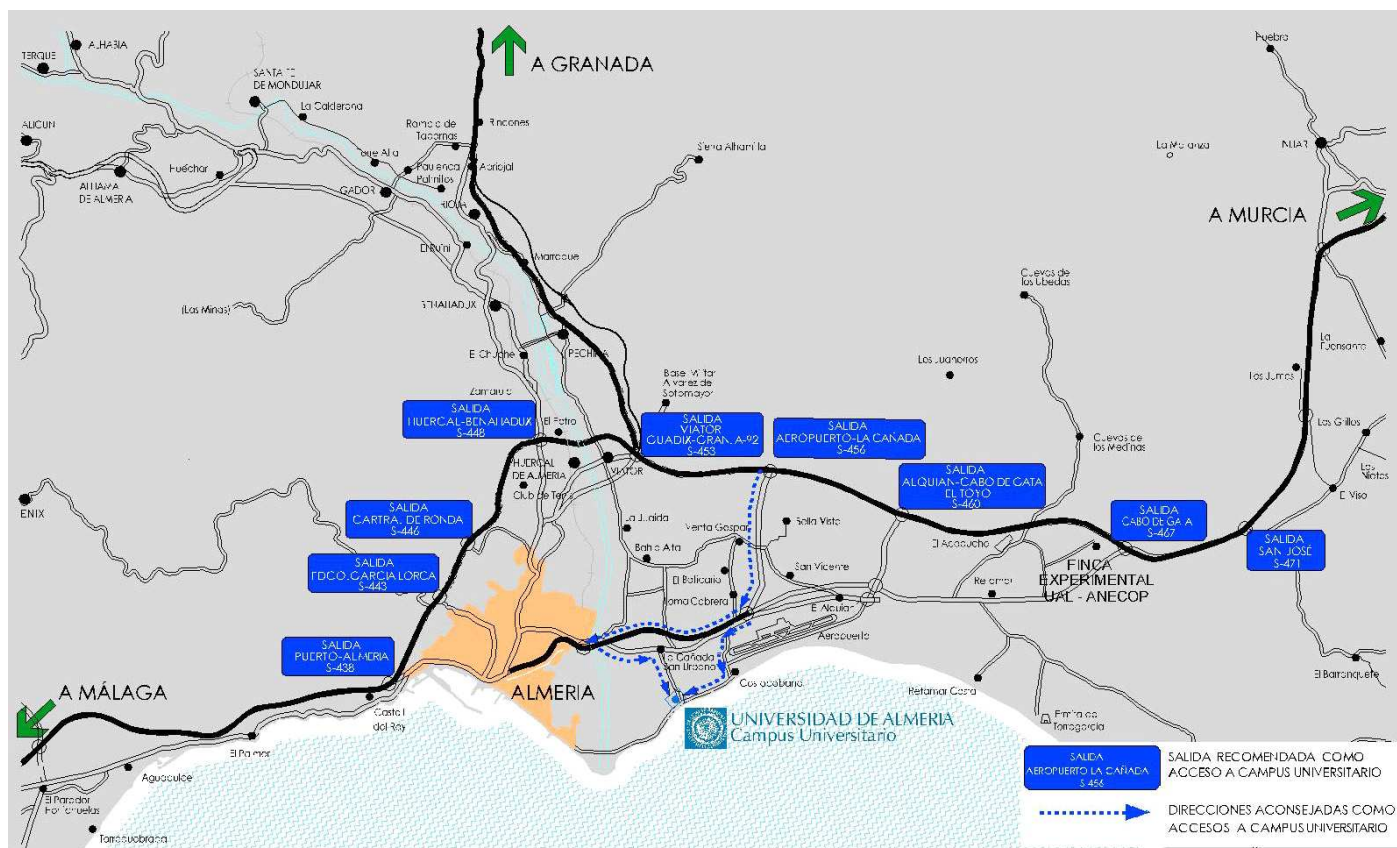
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

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

A-7/E-15.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.



## Horarios

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).