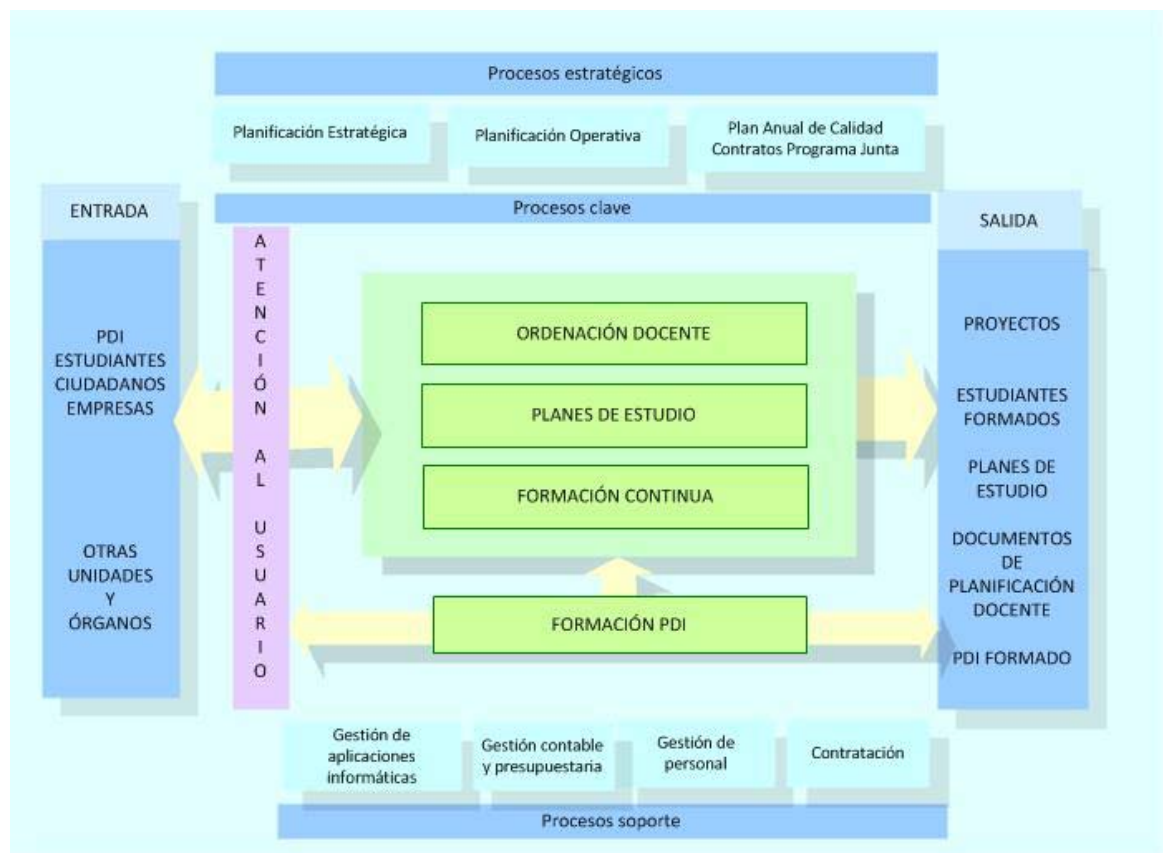


1. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORDENACIÓN DOCENTE, PLANES DE ESTUDIOS Y FORMACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
Identificación del Servicio	
1. Identificación del Servicio	
a) Nombre del Servicio: Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua. b) 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, del Vicerrectorado de Posgrado y del Comisionado de Grado.	
2. Misión del Servicio	
<p>En el Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Todo ello, a través de un compromiso permanente con la mejora continua y el trabajo en equipo.</p>	
3. Valores del Servicio	
<ol style="list-style-type: none">1. Planificación del Trabajo2. Cohesión interna del personal basada en el trabajo en equipo y la comunicación fluida3. Responsabilidad, eficacia y eficiencia.4. Orientación al cliente y vocación de Servicio Público.5. Mejora Continua como forma de trabajo.6. Respeto a los valores medioambientales y de responsabilidad social.	
Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.	
<p>La elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios corresponde al Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua de la Universidad de Almería.</p> <p>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.</p>	

Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.

Servicio	Proceso
S.1. Reconocimiento de horas docentes del profesorado.	Ordenación Docente
S.2. Gestión de aprobación, información e implementación de Planes de Estudio.	Planes de Estudio
S.3. Gestión de Formación Continua	Formación Continua
S.4. Desarrollo y gestión del Plan de Formación del Profesorado (PFP).	Formación PDI
S.5. Gestión del reconocimiento y transferencia de créditos.	Planes de Estudio

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 medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto, por el Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua, o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.
3. Mediante la presentación de Quejas y Sugerencias por cualquiera de las vías previstas en el procedimiento general correspondiente (en papel o a través de Campus Virtual).

Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.

General:

- 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).

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 concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:

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 tratados 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.
8. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

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 y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

Los usuarios del Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua, ya sean de carácter interno o externo, 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 papel disponible en cualquier Unidad Administrativa
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.

Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado, siendo el objetivo que se de respuesta en un plazo no superior a 20 días.

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

Ordenación Docente:

Teléfono: +34 950 01 58 40

Correo electrónico: odocente@ual.es

Planes de Estudio:

Teléfono: +34 950 59 71

Correo electrónico: planestu@ual.es

Formación Continua:
Teléfono: +34 950 01 53 60
Correo electrónico: epropias@ual.es

Formación del PDI:
Teléfono: +34 950 01 5439
Correo electrónico: 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: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.
- Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.
- Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.
- Línea 20: El Alquian a Almería (Gregorio Marañón) (domingos y festivos sin servicio).

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 NE-2.

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.

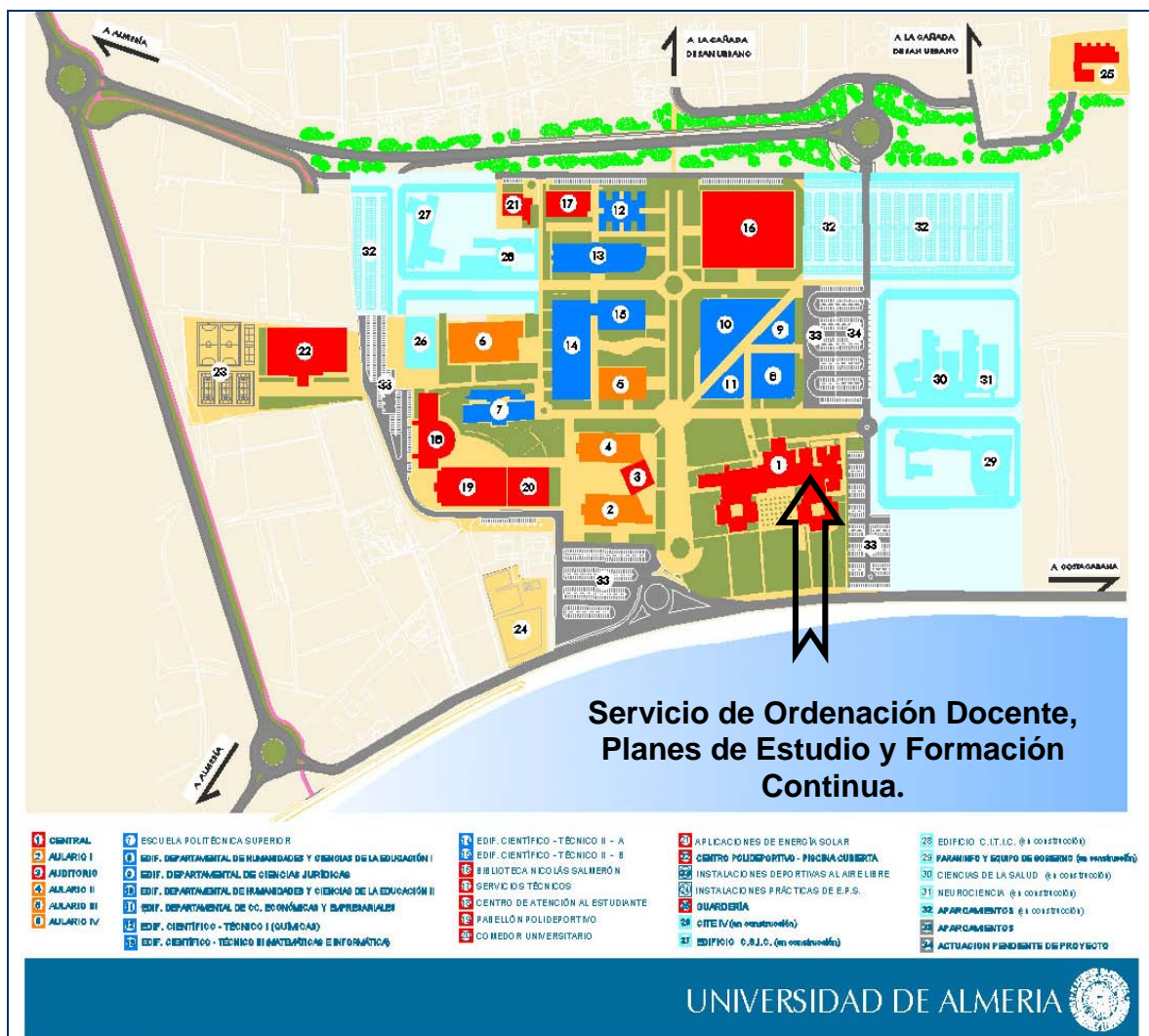
Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

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

3. Planos de situación.





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

Compromisos de Calidad.

Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
C.1. Partiendo como valor base del consumo de papel del año 2011 (57.000 folios), reduciremos el consumo de papel por debajo del 10%.	Responsabilidad medioambiental	OD-28
C.2. Implementaremos cualquier Plan de Estudio en la aplicación UXXI-Académico con menos de 3 errores no forzados. (Valor medio 2011 = 0,48 errores).	Maximizar el nivel de calidad en la implementación de los Planes de Estudio en Universitat XXI-Académico	OD-32-CS

C.3. Tramitaremos las devoluciones de precios públicos en un plazo no superior a 15 días laborables. (Valor medio 2011 = 1,99d).	Optimizar el plazo de devolución de precios públicos en Formación Continua cuando una actividad se cancela	OD-33-CS
C.4. Expediremos las certificaciones de actividades formativas del PFP en un tiempo máximo de 20 días laborables, desde la disposición de las listas de aprovechamiento de las mencionadas actividades. (Valor medio 2011 = 17,74).	Mejorar plazo de certificación de asistencia al PFP.	OD-20-CS
C.5. Resolveremos cualquier alegación a los reconocimientos de horas docentes del profesorado en menos de 40 días laborables. (Valor medio 2011 = 24,26).	Disminuir el tiempo de respuesta a las alegaciones a los reconocimientos de horas docentes del profesorado	OD-34-CS
C.6. Mantendremos un nivel de satisfacción global de nuestros usuarios por encima del 7,5/10. (Valor 2011 = 7,68).	Satisfacción de clientes	IQ-6

Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.

- C.1. Partiendo como valor base del consumo de papel del año 2011 (57.000 folios), reduciremos el consumo de papel por debajo del 10% (S.1 a S.4).
- C.2. Implementaremos cualquier Plan de Estudio en la aplicación UXXI-Académico con menos de 3 errores no forzados. (Valor medio 2011 = 0,48 errores). (S.2. Planes de Estudio).
- C.3. Tramitaremos las devoluciones de precios públicos en un plazo no superior a 15 días laborables. (Valor medio 2011 = 1,99d). (S.3. Formación Continua).
- C.4. Expediremos las certificaciones de actividades formativas del PFP en un tiempo máximo de 20 días laborables, desde la disposición de las listas de aprovechamiento de las mencionadas actividades. (Valor medio 2011 = 17,74). (S.4. Formación del Profesorado).
- C.5. Resolveremos cualquier alegación a los reconocimientos de horas docentes del profesorado en menos de 40 días laborables. (Valor medio 2011 = 24,26). (S.1. Ordenación Docente).
- C.6. Mantendremos un nivel de satisfacción global de nuestros usuarios por encima del 7,5/10. (Valor 2011 = 7,68). (S.1 a S.4).

Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.

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

Actualmente la totalidad del servicio está certificado por la empresa AENOR bajo la norma ISO 9001:2000.

Asimismo, el Servicio ha realizado una evaluación EFQM, y se encuentra actualmente, en fase de ejecución un Plan de Mejora avalado por la Unidad de Calidad para las Universidades Andaluzas.

Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.

- OD-28-Medioambientales: Consumo anual de papel en todo el Servicio
Mide la cantidad de papel (número de folios A4 expresados en miles) consumida en el Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua. Control compromiso C.1.
- OD-32-CS-Planes de Estudio: Nº máximo de errores no forzados en un Plan de Estudios
Mide el nº máximo de errores que se hayan producido en la gestión (alta o modificación) de cualquier Plan de Estudios, dentro del plazo de medición indicado. Control compromiso C.2
- OD-33-CS-Tiempo máximo de tramitación de devoluciones en Formación Continua
Mide el tiempo máximo en que se haya tramitado un expediente de Devolución de Precios en Formación Continua, dentro del plazo de medición indicado. Control compromiso C.3
- OD-20-CS-Formación PDI: Tiempo máximo de expedición de certificaciones
Mide el tiempo máximo en que se haya expedido una certificación de formación docente dentro del plazo de medición indicado. Control compromiso C.4
- OD-34-CS-Tiempo máximo de tramitación de alegaciones a los reconocimientos de horas docentes del profesorado
Mide el tiempo máximo en que se haya resuelto cualquier alegación a los reconocimientos de horas docentes del profesorado, dentro del plazo de medición indicado. Control compromiso C.5
- IQ(6) - Satisfacción de clientes (OD).
Mide el grado de satisfacción de los clientes del Servicio. Control compromiso C.6.

Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.

--

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Otros datos de interés.

Horarios.

En el Servicio de Ordenación Docente, Plantes 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 15 de junio al 15 de septiembre, Semana Santa y vacaciones de Navidad), de 9,30 a 13,00 horas (pudiendo verse interrumpidos durante estos periodos vacacionales algunos servicios).

Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORDENACIÓN DOCENTE, PLANES DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CONTINUA.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Nombre del Servicio

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

Servicios que prestamos.

- S.1. Reconocimiento de compensaciones de horas docentes del profesorado. (Ordenación docente).
- S.2. Gestión de aprobación, información e implementación de Planes de Estudio y Gestión del reconocimiento y transferencia de créditos .(Planes de Estudio)
- S.3. Gestión de Formación Continua. (Formación continua)
- S.4. Desarrollo y gestión del Plan de Formación del Profesorado (Formación PDI).

Colaboración, Sugerencias y Quejas

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 medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua, o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.
3. Mediante la presentación de Quejas y Sugerencias por cualquiera de las vías previstas en el procedimiento general correspondiente (en papel o a través de Campus Virtual).

Los usuarios del Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua, ya sean de carácter externo o interno, tienen reconocido su derecho a formular quejas,

sugerencias (colaborando en la mejora de la prestación del servicio) y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

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

Identificación de la Unidad Responsable

La elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios corresponde al Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua de la Universidad de Almería.

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.

Misión del Servicio

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.

Horarios

El horario de atención al público de forma presencial y telefónica es de lunes a viernes de las 9,00 a las 14,00 horas y, en periodos vacacionales (del 15 de junio al 15 de septiembre, Semana Santa y vacaciones de Navidad), de 9,30 a 13,00 horas (pudiendo verse interrumpidos durante estos periodos vacacionales algunos servicios).

Dirección y Líneas de Autobuses.

• 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

Ordenación Docente:

Teléfono: +34 950 01 58 40

Correo electrónico: odocente@ual.es

Planes de Estudio:

Teléfono: +34 950 59 71

Correo electrónico: planestu@ual.es

Formación Continua:

Teléfono: +34 950 01 53 60

Correo electrónico: epropias@ual.es

Formación del PDI:

Teléfono: +34 950 01 5439

Correo electrónico: formpdi@ual.es

- Dirección de internet: <http://www.ual.es>

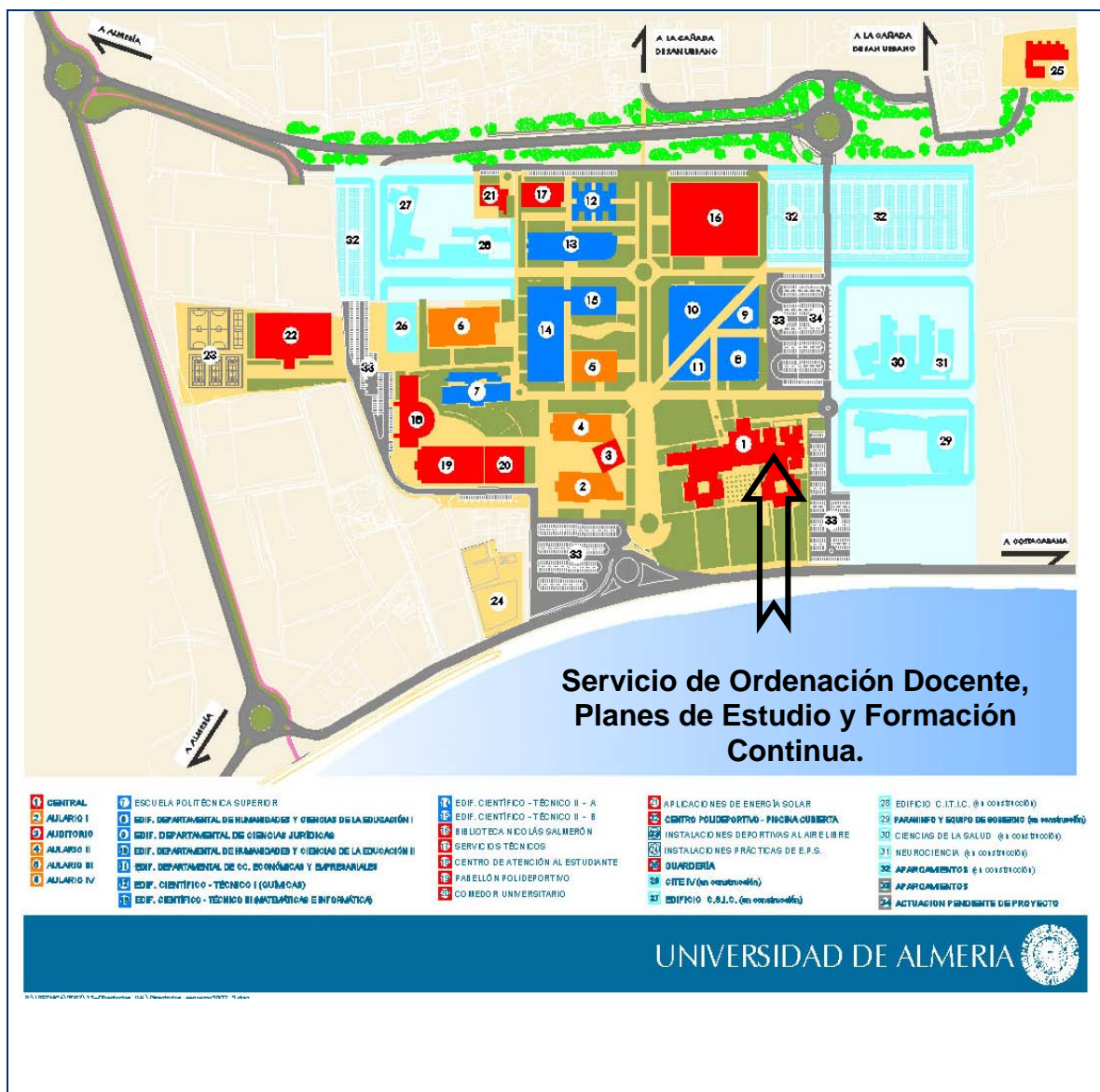
- Líneas de autobús: 11, 12, 18, 20.

Derechos de los usuarios

- 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 las preinscripción y matrícula de manera no presencial, en cualquier horario y dentro de los plazos previstos
 - Obtener certificación académica provisional, a partir de emisión de 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 profesorado.
- 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.

Plano de situación





3. TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE ORDENACIÓN DOCENTE, PLANES DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CONTINUA

Código Servicio Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre	Código Indicador- Nombre Abreviado
	Código Servicios Implicados	
S.1 – Ordenación Docente	C.1. Partiendo como valor base del consumo de papel del año 2011 (57.000 folios), reduciremos el consumo de papel por debajo del 10%.	OD-28 - Consumo papel.
	S.1 S.2 S.3 S.4	
S.2 - Planes de Estudio	C.2. Implementaremos cualquier Plan de Estudio en la aplicación UXXI-Académico con menos de 3 errores no forzados. (Valor medio 2011= 0,48 errores).	OD-32-CS - Máximo errores/plan
	S.2	
S.3 – Formación Continua	C.3. Tramitaremos las devoluciones de precios públicos en un plazo no superior a 15 días laborables. (Valor medio 2011= 1,99d).	OD-33-CS - Tiempo máximo devolución
	S.3	
S.4 – Formación Docente	C.4. Expediremos las certificaciones de actividades formativas del PFP en un tiempo máximo de 20 días laborables, desde la disposición de las listas de aprovechamiento de las mencionadas actividades. (Valor medio 2011 = 17,74).	OD-20-CS - Formación PDI: Tiempo certificaciones
	S.4	
	C.5. Resolveremos cualquier alegación a los reconocimientos de horas docentes del profesorado en menos de 40 días laborables. (Valor medio 2011 = 24,26).	OD-34-CS - Tiempo máximo de resolución alegación
	S.1	
	C.6. Mantendremos un nivel de satisfacción global de nuestros usuarios por encima del 7,5/10. (Valor 2011 = 7,68).	IQ-6
	S.1 S.2 S.3 S.4	