
	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	



## **CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA (EDICIÓN 2013)**

Elaborado por: Jefe de Sección  Fecha: 10 de octubre de 2013	Revisado por: Vicerrector de Docencia y Relaciones Institucionales  Fecha :	Aprobado por: Consejo de Gobierno  Fecha:
Firma José Antonio Perea Ayago	Firma José Luis Gurría Gascón	Firma

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN .....	3
2.- MISIÓN Y VISIÓN .....	5
3.- DATOS IDENTIFICATIVOS .....	6
4.- CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	7
5.- INDICADORES.....	10
6.- COMPROMISOS DE CALIDAD .....	11
7.- NORMAS REGULADORAS.....	12
8.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS .....	13
9.- ARCHIVO .....	14
10.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	14
ANEXOS.....	14

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

## 1.- INTRODUCCIÓN

Uno de los principales objetivos del Espacio Europeo de Educación Superior se centra en potenciar una Europa del conocimiento, en la que la extensión y calidad de la educación superior sean factores decisivos en el incremento de la calidad de vida de los ciudadanos y en la mejora de la cohesión social. Para conseguir ese objetivo, se asigna un papel fundamental a las universidades, para que a través de la formación, tanto oficial como propia, impartida en sus aulas puedan contribuir de forma significativa a la formación continua de los ciudadanos, al reciclaje de los profesionales, la formación complementaria de sus propios alumnos y, en general, la difusión de la cultura y la ciencia en la sociedad.

Por primera vez desde la aparición del Espacio Europeo de Educación Superior, y a falta de una regulación oficial con rango de Ley, contamos con un documento que sirve de guía para la organización de la formación permanente en las universidades. Este informe, denominado “La formación permanente y las universidades españolas”, elaborado por la Comisión de Formación Continua del Consejo de Universidades, tiene como fin “poner en valor el papel de las universidades en la formación a lo largo de la vida”.


Entre los aspectos más destacados que incluye este informe aparece la necesidad de establecer procesos de garantía de calidad y de evaluación de los cursos con criterios comunes para poder reconocer programas a nivel interuniversitario y la transferencia de créditos entre las ofertas oficial y propia. Con ese fin se integraron los procesos de la Dirección de Formación Permanente en el Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la UEx como uno de los servicios generales que nuestra universidad ofrecía a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Igualmente, se acuña la denominación de formación permanente para este tipo de formación como superadora de la denominación de formación continua, que está más implantada en la formación ocupacional, ya que en ella tienen cabida todas aquellas formas de educación como la formación para la utilización del ocio y tiempo libre, la mejora de la calidad de vida, la participación social o la mejora de la empleabilidad. En este sentido la define como: “toda actividad de aprendizaje a lo largo de la vida con el objetivo de mejorar los conocimientos, las competencias y las aptitudes con una perspectiva personal, cívica, social o relacionada con el empleo”.

Es importante destacar también la función social que las universidades deben potenciar en el momento actual y para ello la formación permanente es una herramienta muy eficaz porque tiene en cuenta no sólo los aprendizajes relacionados con el empleo o la carrera profesional sino también aprendizajes basados en actividades de ocio o intereses especiales y su interrelación. Así, el documento destaca que “se deben construir puentes y vínculos para enlazar las diversas vías de aprendizaje, permitiendo el paso del mundo del trabajo al del aprendizaje y viceversa y, lo que es más importante, valorar y reconocer de forma explícita (mediante certificación o títulos) los resultados del aprendizaje realizado en contextos no formales”.

En este entorno y como un paso más en la implantación de una gestión de calidad en la actividad de la Dirección de Formación Permanente, corresponde ahora desarrollar esta carta de servicios, en la que se establecen los compromisos que nuestra unidad adquiere con sus usuarios.

La actividad que desarrolla esta Dirección está determinada por distintas normas legales, internas y externas a la UEx, que más adelante son relacionadas. Entre ellas cabe destacar especialmente la Normativa Reguladora de Cursos de Formación Permanente, porque la finalidad que persigue esta normativa es establecer el marco en el que deben desarrollarse las acciones formativas, distintas de las enseñanzas oficiales, que la Universidad de Extremadura lleve a cabo. La impartición de formación distinta a los títulos oficiales con validez en todo el territorio nacional, es un derecho reconocido

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

expresamente a las Universidades por la LOU, en cuyo artículo 34.1 se recoge “las Universidades... podrán impartir enseñanzas conducentes a la obtención de otros títulos”. Igualmente, los Estatutos reconocen a la Universidad de Extremadura, en el ejercicio de su autonomía, la competencia para “...la expedición... de sus diplomas y títulos propios”.

Lo regulado en esta normativa será de aplicación a la formación impartida en la Universidad de Extremadura y que no esté contemplada en los planes de estudio oficiales o en la oferta de curso académico anual. Específicamente afectará a:

- Master Universitario Propio y Especialista Universitario
- Seminarios, Conferencias y Jornadas.
- Cursos de Perfeccionamiento.
- Cursos de Formación a Profesionales y Empresas.

Los relacionados en el primer apartado se agrupan en la categoría de Títulos Propios y los tres últimos en la categoría de Formación Específica.

Toda esta formación estará destinada a alumnos y titulados universitarios, así como a profesionales con necesidades formativas específicas, tengan o no estudios universitarios y es llevada a cabo a través de sus centros, departamentos, institutos, campus virtual u otros órganos.

## **TÍTULOS PROPIOS**

Son los estudios de mayor relevancia del catálogo que se ha relacionado anteriormente y su oferta está sometida a una convocatoria anual de presentación de propuestas que posibilita una publicidad conjunta de todos los cursos que superen el proceso de aprobación determinado en la Normativa.

### Máster Universitario Propio

Los cursos de máster universitario propio tienen como objetivo la formación de postgrado del más alto nivel en áreas del saber con eminente orientación profesional y aplicada. Estos estudios tendrán una duración no inferior a 60 créditos y habrán de desarrollarse durante, al menos, un curso académico.



### Especialista Universitario

Los cursos de especialista universitario tienen como objetivo la formación de expertos de alto nivel en áreas profesionales específicas, no recogidas explícitamente en las titulaciones universitarias oficiales, ni coincidentes con las especialidades sanitarias. Estos estudios tendrán una duración no inferior a 20 créditos.

## **CURSOS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA**

Los cursos de formación específica tienen como objetivo completar la formación académica o profesional de los alumnos universitarios, titulados y otros profesionales, así como del resto de ciudadanos, ofreciéndoles la posibilidad de perfeccionar su desarrollo profesional, científico, técnico y artístico en aspectos puntuales del saber. Podrán tener distinta naturaleza:

- a) Cursos de Perfeccionamiento
- b) Cursos de Formación a Profesionales y Empresas
- c) Seminarios, Conferencias y Jornadas.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

### Cursos de Perfeccionamiento

La finalidad de los cursos de perfeccionamiento es completar la formación académica de los alumnos universitarios, titulados y otros profesionales, ofreciéndoles la posibilidad de perfeccionar su desarrollo profesional, científico, técnico y artístico en aspectos puntuales del saber. Estos estudios tendrán una duración no inferior a 3 créditos.

Estos cursos se organizarán también en dos convocatorias anuales que permitan ofrecer un catálogo de cursos al inicio de cada cuatrimestre del curso académico.

### Formación a profesionales y empresas

Los Cursos de Formación a Profesionales y Empresas serán estudios orientados a dar a conocer los últimos avances en los diferentes campos del conocimiento y a servir de fundamento para sus aplicaciones laborales o profesionales. No tendrán requisitos mínimos de acceso, salvo los específicos del curso establecidos por el director.

En lugar de estar regulados por convocatorias se exige su presentación con una antelación de tres meses sobre la fecha de inicio del curso.

### Seminarios, Conferencias y Jornadas

Los Seminarios, Conferencias y Jornadas serán actividades organizadas directamente por el profesorado de la Universidad de Extremadura, que deberán ser notificadas con un mes de antelación al Vicerrectorado competente en formación permanente a través de la Dirección de Formación Permanente según el modelo correspondiente.

Estas actividades deberán tener una extensión de entre uno y dos créditos.

## **2.- MISIÓN Y VISIÓN**


### 2.1. Misión

La Dirección de Formación Permanente tiene como misión gestionar propuestas de cursos con el objetivo de proporcionar respuesta adecuada a una necesidad social cada vez más demandada a la Universidad como es la formación a lo largo de toda la vida, para conseguir unos objetivos de eficacia y de modernización de una sociedad en constante cambio.

Este servicio se desarrollará en dos marcos complementarios, los títulos propios y la formación específica, tal y como se recoge en la normativa de referencia.

### 2.2. Visión

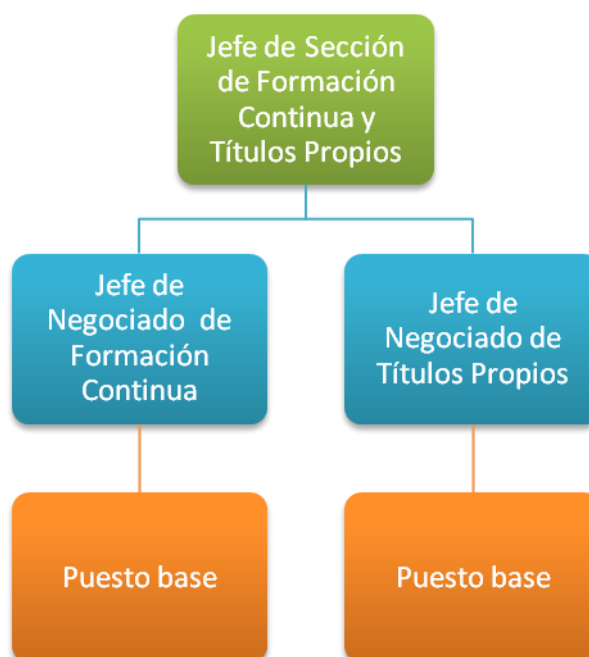
Los esfuerzos de la Dirección se dirigirán a conseguir ser referente de calidad regional en la formación académica y profesional de los ciudadanos, para que éstos se promocionen en el entorno en el que conviven y contribuyan al desarrollo de la sociedad en su conjunto. Para ello, se contará con los instrumentos de que dispone la Universidad de Extremadura para la gestión de la calidad.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

### 3.- DATOS IDENTIFICATIVOS



La Dirección de Formación Permanente es una unidad dependiente funcionalmente del Vicerrectorado de Docencia y Calidad, cuyo objetivo principal es gestionar y promover acciones de formación que desembocan en títulos propios o certificados de la UEx.

Esta Dirección es desempeñada por un cargo académico y, para llevar a cabo el trabajo asignado, cuenta con el personal de la Sección de Formación Continua y Títulos Propios que, a su vez, depende orgánicamente del Servicio de Becas, Estudios de Postgrado y Títulos Propios, con el organigrama siguiente:



### PERSONAS

- José Antonio Perea Ayago, Jefe de Sección.
- María Ángeles Palacios Hernández, Jefa de Negociado.
- María Eugenia Balsera Fernández, Jefa de Negociado.
- José Claudio López Romero, Puesto Base.
- María José Quesada Sánchez, Puesto Base.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

## LOCALIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN

Edificio de Rectorado  
 Planta Baja  
 Avda. de Elvas, s/n  
 06006 Badajoz

**Teléfono:** 924 289 579

**Correo Electrónico:** [postgrado@unex.es](mailto:postgrado@unex.es)

**Web:** <http://www.unex.es/organizacion/secretariados/postgrado>

## Acceso (Autobuses urbanos de Badajoz)

Línea 3 [Barriada Antonio Domínguez - Universidad](#)

Línea 8 [San Roque - H. Clínico - Universidad](#)



Línea 9 [Las Vaguadas - Universidad](#)

Línea 18 [San Roque - Universidad](#)

## Ubicación en Google Maps





	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

#### 4.- CATÁLOGO DE SERVICIOS

Entendiendo que la función general que presta esta Dirección es la gestión de cursos de formación permanente, dentro de ella se pueden distinguir distintos servicios que se relacionan a continuación:

##### **Servicios al profesorado de la Universidad de Extremadura**

###### ► Gestión de convocatorias

La presentación de propuestas, tanto de Títulos Propios como de Cursos de Perfeccionamiento, está sometida a convocatorias.

Tal y como recoge el Artículo 26 de la Normativa Reguladora de los Cursos de Formación Permanente en sus apartados 1 y 2, las propuestas de títulos propios deberán acogerse a una convocatoria anual que se abrirá al inicio del curso anterior y las propuestas de cursos de perfeccionamiento deberán acogerse a dos convocatorias anuales que se abrirán en el cuatrimestre anterior al de aquél en el que el curso vaya a celebrarse, por el Vicerrectorado competente.

La gestión de convocatorias consiste en preparar las resoluciones rectorales que abren estas convocatorias y los modelos de solicitud de cursos con la antelación necesaria para que sean efectivas y publicitarlas por los medios adecuados a fin de llegar a los usuarios.

###### ► Gestión de propuestas de cursos sometidos a convocatoria

Una vez abiertas las convocatorias referidas en el punto anterior, se gestionan las propuestas de cursos recibidas dentro del plazo establecido, a fin de que estén preparadas con la antelación necesaria para publicitar los cursos de manera conjunta.

###### ► Gestión de propuestas de cursos sin convocatoria



Existen otros tipos de actividades formativas no sometidas a convocatoria, a los que se exige a su vez distintos plazos de antelación en la presentación de propuestas de cursos, que motivan tratar este servicio de forma separada con respecto a los cursos anteriores.

Entre ellos se pueden diferenciar los cursos de Formación a Profesionales y Empresas, que requieren tres meses de antelación en la presentación de la propuesta sobre la fecha de inicio del curso y otras actividades denominadas Seminarios, Conferencias y Jornadas, que exigen un mes de antelación.

###### ► Asesoramiento e información.

Este servicio, que se presta también a otros colectivos, consiste en el caso de los profesores de la UEx en asesoramiento técnico sobre los requisitos que deben cumplir los cursos, e información sobre aspectos relacionados con las normativas aplicables, con la tramitación de solicitudes de títulos, de gestión de matrículas, etc.



	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

- ▶ Expedición de certificaciones de profesores.

Este servicio se basa en expedir certificados de participación de directores y profesores en los distintos tipos de cursos, así como la duración de esta participación.

### Servicios al alumnado

- ▶ Asesoramiento e información.

En el caso de los alumnos el asesoramiento e información consiste en orientarlos tanto en la búsqueda de cursos como en los trámites que deben completar para preinscribirse, matricularse, obtener sus certificados y títulos o la devolución de precios públicos ingresados indebidamente.

También se les informa por escrito del momento en el que pueden pasar a recoger sus Títulos o Certificados.

- ▶ Difusión.

Este servicio está referido a las acciones que se llevan a cabo para dar a conocer las propuestas de cursos en general, tanto las sometidas a convocatoria como las que no.

Las acciones que se acometen son las de elaboración de carteles y trípticos publicitarios, actualización de la página Web de la Dirección y de otros portales a los que se sube la información (navegador Colón del MEC y otros), correos electrónicos y noticias en la página Web de la UEx.



- ▶ Expedición de certificados y títulos.

En la Dirección de Formación Permanente se expiden distintos tipos de Títulos o Certificados, correspondientes al tipo de formación cursada. Los tipos posibles son los Títulos de Master Universitario Propio, Especialista Universitario, Experto Profesional, Certificados de Aprovechamiento y Certificados de Asistencia.

Pero además se expiden otro tipo de certificaciones para los alumnos, tales como certificaciones de estar matriculados, de los contenidos de los estudios cursados, de haber abonado los precios públicos de matrícula y otros.

- ▶ Gestión de la devolución de precios públicos.

En los casos en que se ingresan indebidamente precios públicos por matrícula o por pago de tasas de expedición de títulos y certificados hay que realizar determinados trámites administrativos con el fin de que los administrados recuperen el importe de esos ingresos.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

### Servicios a otros usuarios

► Asesoramiento e información

Además del asesoramiento a profesores y alumnos, también reciben información desde la Dirección de Formación Permanente otros colectivos tanto de la propia universidad como de fuera de la misma.

Estos usuarios a los que se presta asesoramiento son el Servicio de Gestión Económica, a los que se informa de distintos estados de tramitación de cursos; el Vicerrectorado de Docencia y Relaciones Institucionales, a los que se emite informe sobre entidades externas que quieren colaborar con la UEx en la impartición de cursos y, por último, esas entidades externas a las que se asesora sobre los requisitos que deben cumplir para colaborar con la UEx y sobre los requisitos y trámites de los cursos.

► Expedición de Certificados al Mejor Expediente Académico, Premio Extraordinario de Licenciatura y Premio Extraordinario de Doctorado.

### 5.- INDICADORES

P Gestión de convocatorias

- Convocatorias abiertas y publicadas en plazo.

P Gestión de propuestas de cursos sometidos a convocatoria

- % de cursos de perfeccionamiento revisados en plazo.
- % de cursos de perfeccionamiento aprobados por el Vicerrectorado en plazo.
- % de títulos propios revisados en plazo.

P Gestión de propuestas de cursos sin convocatorias y otras actividades

- % de cursos sin convocatoria revisados en plazo.
- % de cursos sin convocatoria aprobados por el Vicerrectorado en plazo.
- % de otras actividades revisadas en plazo.
- % de otras actividades completadas correctamente aprobadas por el Vicerrectorado en plazo.

P Asesoramiento e información



- % de consultas recibidas por correos electrónicos contestadas en plazo.

P Expedición de certificaciones

- % de certificaciones expedidas en plazo.

P Difusión

- Momento de publicidad de los cursos.
- Medios de publicidad de los cursos.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

P Expedición de Certificados y Títulos.

- % de Títulos Propios/Certificados expedidos en plazo.

P Gestión de la devolución de precios públicos.

- % de solicitudes de devolución tramitadas en plazo.

## 6.- COMPROMISOS DE CALIDAD

☞ Gestión de convocatorias

- Aprobar y publicar la convocatoria anual de títulos propios entre el 1 y el 20 de septiembre de cada año para el curso académico siguiente.
- Aprobar y publicar las dos convocatorias de cursos de perfeccionamiento entre el 1 y 15 de marzo y el 1 y 20 de septiembre respectivamente, para el siguiente cuatrimestre.

☞ Gestión de propuestas de cursos sometidos a convocatoria


- Revisar y contestar las solicitudes de cursos de perfeccionamiento en un plazo no superior a un mes desde el cierre de la convocatoria.
- Aprobar las propuestas de cursos de perfeccionamiento completados correctamente en un plazo no superior a tres meses desde el cierre de la convocatoria.
- Revisar y contestar las solicitudes de títulos propios en un plazo no superior a dos meses desde el cierre de la convocatoria.

☞ Gestión de propuestas de cursos sin convocatoria

- Revisar y contestar las solicitudes de cursos en el mes siguiente a su presentación.
- Aprobar las propuestas de cursos completados correctamente en un plazo no superior a tres meses desde su presentación.
- Contestar las solicitudes de otras actividades formativas en los quince días siguientes a su presentación.
- Aprobar las propuestas de otras actividades formativas completadas correctamente en un plazo no superior a un mes desde su presentación.

☞ Asesoramiento e información

- Atender directamente las demandas de información planteadas en persona o por teléfono, o en tres días si la consulta se efectúa por correo electrónico.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

☞ Expedición de certificaciones

- Expedir certificaciones de profesores/directores en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la solicitud.
- Expedir certificaciones a los alumnos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la solicitud.

☞ Difusión

- Difundir los trípticos al comienzo del cuatrimestre en que deben impartirse los cursos de perfeccionamiento.
- Difundir la publicidad de los títulos propios antes del comienzo del curso académico en que deben impartirse.
- Actualizar quincenalmente la información de los cursos en el portal Web de la Dirección.

☞ Expedición de Certificados y Títulos

- Expedir Títulos Propios/Certificados solicitados por los alumnos en un plazo máximo de cuatro meses desde la entrega de la documentación de cierre del curso por el director.

☞ Gestión de la devolución de precios públicos

- Tramitar las solicitudes de devolución de precios públicos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la presentación de la solicitud.

## 7.- NORMAS REGULADORAS

### **NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL**



[Estatutos de la Universidad de Extremadura](#), aprobado por Decreto 65/2003, de 8 de mayo y modificados por Decreto 190/2010, de 2 de octubre.

[Presupuestos de la Universidad para el año 2013.](#)

[Ley 30/1992](#), de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

[Ley 11/2007](#), de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

[Real Decreto 772/1999](#), de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	<b>CÓDIGO: CS_DFP</b>	

[Ley 15/1999, de 13 de diciembre](#), (BOE 14/12/99), de protección de datos de carácter personal.

[Ley 8/1989](#), de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos.

## **NORMATIVA RELACIONADA CON LOS TÍTULOS PROPIOS**

[Normativa reguladora de los Cursos de Formación Permanente](#) de la Universidad de Extremadura, aprobada en Consejo de Gobierno de 29 de noviembre de 2010.

[Normativa de expedición y entrega de Certificados y Títulos Propios](#) de la Universidad de Extremadura, aprobada en Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2008.

## **8.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS**


### **DERECHOS**

De acuerdo con el artículo 35 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios de la Dirección de Formación Permanente tienen derecho a:

- a) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) Identificar a las autoridades y al personal de la Dirección bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Universidad de Extremadura.
- d) Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- e) Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios de la Dirección, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- g) Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- h) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

### **PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS**

Los usuarios de la Dirección de Formación Permanente tienen derecho a formular las quejas y sugerencias que estimen oportunas respecto al funcionamiento de los servicios recibidos y la forma en

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_DFP	

que éstos han sido realizados, además de ser un instrumento eficaz para lograr la participación de los mismos en la mejora continua de la eficacia y eficiencia.

Podrá formalizarse una queja o sugerencia a través de:

- El Registro General de la Universidad de Extremadura situados en los diferentes campus
- La página Web [www.unex.es](http://www.unex.es)

## 9.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
Carta de Servicios	- Papel - Soporte informático	Jefe de Sección de Formación Continua y Títulos Propios	Permanente
Plan de Comunicación	- Papel - Soporte informático	Jefe de Sección de Formación Continua y Títulos Propios	Permanente
Triptico	- Papel - Soporte informático	Jefe de Sección de Formación Continua y Títulos Propios	Permanente

## 10.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

Se trata de una tabla resumen en la que se describen tres columnas relativas a la edición, la fecha de la modificación y el motivo resumido de cada una de ellas.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	12-05-2011	Ninguna
Segunda	10-10-2013	Actualización de datos

## ANEXOS

Se incluyen como anexos los documentos relacionados en el apartado 9.