

## UNIVERSIDADES

*RESOLUCIÓN de 4 de mayo de 2009, de la Universidad de Granada, por la que se aprueban las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada que se citan.*

Vistos los proyectos de las Cartas de Servicios elaborados por las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada: Centro de Actividades Deportivas, Oficina de Transferencia de Resultados y Oficina de Proyectos Internacionales, Unidad Técnica, Centro de Instrumentación Científica, Residencias de Invitados y Colegio Mayor, Prevención, Relaciones Internacionales, Alumnos, Asistencia Estudiantil, Asuntos Generales, Centro de Promoción de Prácticas y Empleo, Comedores Universitarios, Extensión Universitaria, Habilitación y Seguridad Social, Masteres Oficiales y Doctorado, Ordenación Académica, Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización y Unidad Central de Servicios y en el marco del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio en el ámbito de la Administración General del Estado y del Convenio suscrito con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía de 26 de marzo del 2007, para la aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre –modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio-, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se es-

tablecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos y en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 de este último Decreto,

D I S P O N G O

1.º Conforme a lo acordado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada de 2 de abril de 2009, ordenar la publicación de la presente Resolución, y las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada: Centro de Actividades Deportivas, Oficina de Transferencia de Resultados y Oficina de Proyectos Internacionales, Unidad Técnica, Centro de Instrumentación Científica, Residencias de Invitados y Colegio Mayor, Prevención, Relaciones Internacionales, Alumnos, Asistencia Estudiantil, Asuntos Generales, Centro de Promoción de Prácticas y Empleo, Comedores Universitarios, Extensión Universitaria, Habilitación y Seguridad Social, Masteres Oficiales y Doctorado, Ordenación Académica, Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización y Unidad Central de Servicios, que se contienen en los Anexos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII y XVIII, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

2.º Las presentes Cartas de Servicios de la Universidad de Granada tendrán efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Granada, 4 de mayo de 2009.- El Rector, Francisco González Lodeiro.

ANEXO XV

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE MÁSTERES  
OFICIALES Y DOCTORADO

Prólogo.

La Carta de Servicios del Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.1. Datos Identificativos del Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado.

El Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado en la Universidad de Granada.

### I.II. Misión del Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado.

El Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado tiene como misión gestionar los procesos administrativos y académicos relacionados con los estudios de Posgrado y Doctorado, situando estos estudios como parte de la nueva organización de las enseñanzas universitarias surgida del proceso de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior, tendiendo a la máxima calidad y excelencia.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Cumplimentando las encuestas de satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados.
- Expresando sus opiniones a través de la atención, tanto telefónica como personal, que se les presta a las personas usuarias.
- Cumplimentando las hojas de quejas y sugerencias disponibles en nuestra instalación y depositándolas en el buzón habilitado para ello.
- A través de otros canales, como la página web del Servicio: <http://www.ugr.es/local/docto/>.

### II. Servicios.

#### II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestionar la oferta y asignar la dotación económica de los Másteres Oficiales y Programas de Doctorado.
2. Tramitar el acceso y la preinscripción a los Másteres Oficiales, Másteres Erasmus Mundus y Doctorado.
3. Realizar la matriculación en los Másteres Oficiales y Doctorado.
4. Admisión de las Tesis Doctorales a depósito y tramitar los procesos relacionados con la defensa de las mismas.
5. Tramitación de:
  - Los expedientes de Títulos de Máster Oficial y Doctor/a.
  - La ordenación docente, actas, traslados de expediente, reconocimiento y transferencia de créditos, alteraciones de matrícula, certificados, becas, prueba de idioma, devolución de precios públicos.
  - Todas las solicitudes presentadas por los distintos Coordinadores ante el Ministerio de Ciencia e Innovación a las convocatorias para la obtención de la mención de calidad a los Programas de Doctorado y Másteres Oficiales y convocatorias de ayudas para la movilidad de profesores y estudiantes.
  - Los Premios Extraordinarios de doctorado.
  - Las propuestas de Doctor Honoris Causa.
  - Los convenios para programas de doctorado: interuniversitarios (Universidades Españolas), internacionales y cooperativos (Universidades Iberoamericanas).

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado.

#### General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.

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

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

- Ley Orgánica 3/2207, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

#### Específica:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Real Decreto 56/2005, de 21 enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.

- Real Decreto 778/1998, de 30 de abril, por el que se regula el tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del Título de Doctor y otros estudios de Postgrado.

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- Acuerdo de la comisión del distrito único universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los Másteres Oficiales regulados por Real Decreto 56/2005, de estudios oficiales de Posgrado.

- Orden ECI/2514/2007 de 13 de agosto, del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, sobre expedición de Títulos Universitarios Oficiales de Master y Doctor.

- Normas reguladoras de los estudios del tercer ciclo y del Título de Doctor por la Universidad de Granada.

- Acuerdo de 21 de junio de 2007, de la comisión del distrito único universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los Másteres Oficiales regulados por Real Decreto 56/2005, de Estudios Oficiales de Posgrado.

- Convenio de la Haya de 1961, sobre la eliminación del requisito de la legalización de documentos públicos extranjeros.

- Resoluciones de 30 de julio de 2008 del Rectorado de la Universidad de Granada por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula en los estudios universitarios de Programas Oficiales de Postgrado y de Doctorado.

- Modificaciones a la normativa de Estudios de Tercer Ciclo aprobados por el Consejo de Gobierno de 8 de mayo de 2000.

- Normativa de la Universidad de Granada mediante la que se establece el procedimiento para la homologación al Título de Doctor de títulos extranjeros que se correspondan con dicho nivel de enseñanzas.

- Regulación Doctorado Internacional, aprobada en Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el día 23 de julio de 2007.

- Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas.

- Convocatorias anuales de becas del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte para iniciar estudios universitarios y de carácter general y de movilidad para alumnado universitario y de otros estudios superiores.

- Distintos convenios firmados entre una Universidad Extranjera y la Universidad de Granada.

- Resolución de 27.3.2006, de la Secretaria de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convocan ayudas para la formación de personal investigador.

- Resolución de 25 de octubre de 2007, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convocan ayudas para becas y contratos en el marco del estatuto

del personal investigador en formación, del programa de formación de profesorado universitario.

- Normativa de becas del plan propio de la Universidad de Granada.
- Real Decreto 189/2007, de 9 de febrero, por el que se modifican determinadas disposiciones del Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los Estudios Universitarios Oficiales de Posgrado.
- Resolución anual de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convocan ayudas dirigidas a facilitar la movilidad de profesores visitantes y de estudiantes en estudios de doctorado que han obtenido la mención de calidad.
- Resolución anual de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convocan ayudas a universidades para favorecer la movilidad de profesores visitantes y de estudiantes en Masteres Oficiales.
- Normativa interna que regula la cotutela de Tesis Doctorales.
- Normativa interna de concesión del grado de Doctor Honoris Causa, aprobada en sesión de Junta de Gobierno de 18.12.1996.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, donde se regula el Suplemento Europeo al Título.
- Acuerdo de la Comisión de Doctorado en su sesión de 28 de marzo de 2007 con directrices sobre evaluación de trabajos de investigación tutelada en Masteres Oficiales.
- Decretos de la Consejería Ciencia e Innovación de la Junta de Andalucía, por el que se actualiza el catálogo de enseñanzas universitarias conducentes a la expedición por las universidades Públicas de Andalucía de Títulos Oficiales, así como la estructura de los centros que las imparten y se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para cada curso académico.
- Acuerdo de 2 de abril de 2008, de la Comisión del distrito único universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los Masteres Oficiales regulados por Real Decreto 56/2005, de Estudios Oficiales de Posgrado.

### III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen 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 Centro Directivo 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. Disponer de una información actualizada de los plazos relativos a matrícula y las posibles incidencias.
9. Facilitar los trámites a los alumnos extranjeros que se dirijan al Servicio, sin que tengan que desplazarse hasta el inicio de curso académico.
10. Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

11. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deben permanecer en el expediente.

12. No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la administración actuante.

#### IV. Sugerencias y quejas.

##### IV.I. Sugerencias y quejas.

1. Las personas usuarias del Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideran 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.

##### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

##### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la Ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Servicio de Masteres Oficiales y Doctorado, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Dirección: Real de Cartuja, 36-38, 18071, Granada.
- Teléfonos: 958 241 000. Matriculas: Ext. 20204; Acceso a extranjero: Ext. 20191; Títulos: Ext. 20203; Información: Ext. 20193.
- Fax: 958 244 338.
- Dirección de internet: <http://www.ugr.es/local/docto/>.
- Correo electrónico: [doctorado@ugr.es](mailto:doctorado@ugr.es).

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Servicio de Masteres Oficiales y Doctorado se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas núm.: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F y C;  
Parada: Jardines del Triunfo.

Líneas núm.: 7, 8, C, U y F; Parada: Paseo de la Cartuja.

Línea núm.: 7 y F; Parada: Carrera de Murcia.

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

##### I. Compromisos de calidad.

###### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Actualizar la oferta de los programas en la página web del Servicio, en el 80% de los casos, con un plazo máximo de dos semanas desde que se recibe la información por parte de los Coordinadores de los Programas de Doctorado y Másteres Oficiales.

2. Tramitar las solicitudes de acceso para estudiantes extranjeros, en un plazo máximo de dos meses desde que se solicita, en el 80% de los casos.

3. Tramitar la solicitud de devolución de precios públicos como máximo en tres meses, en al menos el 70% de los casos.

4. Enviar, en el 80% de los casos, la comunicación al Secretario del Tribunal de Tesis, en un plazo máximo de 10 días, tras haberle dado el visto bueno el vocal de la comisión.

5. Entregar a las personas interesadas, el título de Doctor/a o de Máster, en un plazo máximo de un 1 año desde que lo solicitan, en el 75% de los casos.

6. Entregar al Doctorando, una vez solicitado, la credencial de Doctor Europeo en el plazo máximo de 30 días, en el 70% de los casos.

7. Enviar la Resolución del traslado, desde que el alumno/a de otra universidad solicita el traslado hasta que se le comunica la resolución, en el plazo máximo de dos meses, en el 80% de los casos.

8. Enviar al Servicio de Becas, el 95% de las Becas presentadas por el alumnado, en el plazo máximo de 1 mes.

9. Enviar a firma del Rector y Secretaria General, los Diplomas de Estudios Avanzados y los Certificados de Docencia, en el 80% de los casos, en un plazo máximo de 8 días.

10. Tramitar, el 90% de las solicitudes de ayuda para la movilidad de alumnos de Doctorado con mención de calidad y Másteres Oficiales, una vez publicada la resolución definitiva en el BOE y el alumno la solicita, en el plazo máximo de 1 mes.

11. Comunicar la resolución, a partir de las credenciales enviadas desde Secretaria General, a aquellos alumnos/as que hayan obtenido el premio extraordinario en el plazo de 1 mes, en el 90% de los casos.

##### II. Indicadores.

###### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado:

1. Porcentaje de actualizaciones realizadas en plazo.

2. Porcentaje de solicitudes de acceso de alumnos extranjeros que se contestan en plazo.

3. Porcentaje de devoluciones efectivas realizadas en plazo.

4. Porcentaje de comunicaciones enviadas al Secretario del Tribunal de Tesis en plazo.

5. Porcentaje de títulos de Doctor o de Máster entregados en plazo.

6. Porcentaje de credenciales de Doctor Europeo entregados en plazo.

7. Porcentaje de comunicaciones de resoluciones realizadas en plazo.

8. Porcentaje de Becas enviadas en plazo al Servicio de Becas.

9. Porcentajes de Diplomas de Estudios Avanzados y de Certificados de Docencias enviados en plazo a firma.

10. Porcentaje de solicitudes de ayudas que son tramitadas en plazo.

11. Porcentaje de comunicados de resolución emitidas en plazo.

#### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

##### I. Horarios y otros datos de interés.

###### I.I. Horarios de atención al público:

Horario habitual: Todo el Servicio de 9,00h a 14,00 h de lunes a viernes.

Horarios especiales: En verano, Semana Santa, Corpus y Navidad: De 9,30h a 13,30 h de lunes a viernes.

Horario de atención telefónica: El horario de atención al público en información telefónica será el anterior indicado.

I.II. Otros datos de interés: Toda la información relacionada con los Estudios de Másteres Oficiales y Programas de Doctorado esta disponible en la página web: <http://www.ugr.es/local/docto/>.

La Universidad de Granada, desde el 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

Desde el 12 de febrero de 2009 el Servicio cuenta con el Certificado UNE-EN-ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Gestión administrativa y económica de los Masteres Oficiales y Doctorado que se ofertan, Acceso y Preinscripción a los Masteres Oficiales y Doctorado, Matricula en los Masteres Oficiales y Doctorado, Tesis Doctorales, Tramitación de Títulos, Gestión académica, Convocatorias del Ministerio de Ciencia e Innovación para la obtención de la mención de calidad a los programas de doctorado y convocatorias de ayudas de movilidad para profesores y estudiantes, Apoyo y asesoramiento a la Comisión de Doctorado, Premios Extraordinarios de doctorado, Doctor Honoris Causa, Convenios para programas interuniversitarios».