

Carta de servicios

Escuela Internacional de Posgrado

Periodo 2014-2015



ugr

Universidad
de Granada



Escuela de
Posgrado



Plano de localización

1. Escuela Internacional de Posgrado

Misión

Misión del servicio:

La Escuela Internacional de Posgrado tiene como misión gestionar los procesos académicos, administrativos y económicos relacionados con la oferta formativa de másteres oficiales y doctorado conducentes a la obtención de títulos oficiales con validez en todo el territorio nacional; así como másteres, expertos y diplomas propios de la Universidad de Granada, destinados a completar la preparación del alumnado actual y a potenciar la formación y especialización permanente de los profesionales de las diversas áreas de conocimiento.

Direcciones

• Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Escuela Internacional de Posgrado:

Dirección:

- C/Paz 18, 18071 Granada.

Teléfonos:

- +34 958 24 96 81
- +34 958 24 96 88

Fax:

- +34 958 24 89 01

Dirección de Internet: <http://www.escuelaposgrado.es>

Correo electrónico: epmasteres@ugr.es, epdoctorado@ugr.es, epinternacional@ugr.es, eppropios@ugr.es

• Formas de acceso y transporte:

Se puede acceder a través de las siguientes líneas de autobús urbano:

Puerta Real: 1, 3, 7, 8, 9, 11, 21, 33 y C

Recogidas: 4, 6

Gran Vía: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 33 y C

Camino de Ronda: 5, 10, 11 y 21.

Servicios que prestamos:

- Informar al usuario de nuestros servicios académicos y administrativos a través de las siguientes vías: presencial, telefónica, página Web y vía correo electrónico.
- Gestionar y tramitar los procesos administrativos de:
 - El acceso y admisión de la oferta formativa de la Escuela
 - Ayudas y becas relacionadas con programas internacionales
 - Financiación de proyectos y búsqueda de subvenciones.
 - Convenios para programas conjuntos, internacionales y cooperativos y de cooperación educativa para prácticas de títulos Propios.
 - La matriculación tanto presencial como on-line.
 - El depósito de tesis doctorales, así como, los procesos relacionados con la defensa de las mismas.
 - La ordenación docente, actas, traslados de expediente, reconocimiento y transferencia de créditos, alteraciones de matrícula, certificados, becas, devolución de precios públicos.
 - Los premios extraordinarios de doctorado
 - Las propuestas de Doctor Honoris Causa
 - Solicitudes relacionadas con las convocatorias para la obtención de la mención hacia la excelencia de los programas de doctorado y las ayudas para la movilidad de profesores y estudiantes de programas de doctorado y másteres oficiales.
 - La expedición de títulos y certificados.

Nuestros compromisos de calidad:

1. Tramitar los nombramientos y la documentación para la lectura y defensa de la tesis doctoral, así como comunicarlo al Secretario del tribunal, una vez obtenido el visto bueno del Comité de Dirección de la Escuela de Doctorado que corresponda, en el plazo máximo de 15 días laborables en el 90% de los casos.
2. Entregar en el mismo día, en el 90% de los casos, los certificados provisionales de títulos solicitados presencialmente tras acreditar el pago en el servicio por los interesados, en su caso.
3. Tramitar la alteración de matrícula de másteres oficiales, desde que se presenta la solicitud, como máximo en 15 días laborables, en el 75% de los casos.
4. Poner a disposición de las personas interesadas los certificados académicos oficiales, desde que lo solicitan, en un plazo máximo de 10 días laborables, en el 85 % de los casos.
5. Gestionar las solicitudes de becas de títulos propios en un máximo de 30 días laborables en el 80% de los casos, tras la publicación de la lista definitiva de admitidos.
6. Remitir por correo postal el 90% de los títulos y diplomas propios disponibles en la Unidad en un plazo máximo de 7 días laborables desde su solicitud.
7. Revisar el 90% de los proyectos de diplomas propios para su posterior aprobación en un plazo máximo de 3 días laborables desde su entrada en el registro de la Unidad.
8. Revisar el 80 % de los proyectos de enseñanzas propias de posgrado en un plazo máximo de 15 días laborables desde la fecha de aprobación por el órgano competente.
9. Tramitar las nóminas del profesorado en un plazo máximo de 20 días laborables tras la presentación en el centro, por parte de los directores y coordinadores, de los certificados de docencia y siempre que se cumplan todos los requisitos, en el 90% de los casos.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

Nuestros indicadores de calidad:

1. Porcentaje de tesis preparadas para el acto de defensa y comunicadas al secretario del tribunal de tesis en plazo.
2. Porcentaje de certificados provisionales de títulos entregados en el mismo día.
3. Porcentaje de alteraciones de matrícula de másteres oficiales realizadas en plazo
4. Porcentaje de certificados académicos puestos a disposición de los interesados en plazo.
5. Porcentaje de becas gestionadas en plazo.
6. Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo.
7. Porcentaje de proyectos de diplomas propios revisados en plazo.
8. Porcentaje de proyectos de enseñanzas propias de Escuela Internacional de Posgrado revisados en plazo.
9. Porcentaje de nóminas tramitadas en plazo.

Las personas usuarias de la Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada tienen derecho 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. Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
10. 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.
11. 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.
12. Recibir información sobre las becas y ayudas al estudio ofrecidas, y beneficiarse de las mismas, de acuerdo con las normativas específicas vigentes.

Horarios

Horario de apertura y atención al público:

- Horario habitual: de lunes a viernes, de 9 a 14 h.

Sugerencias

Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web www.ugr.es/local/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 web http://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso_quejas

El presente texto de la Carta de Servicios de la Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 247 de 19 de diciembre de 2013)



Entrada a la Escuela Internacional de Posgrado

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Diseño y maquetación

Gabinete de Comunicación, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

