

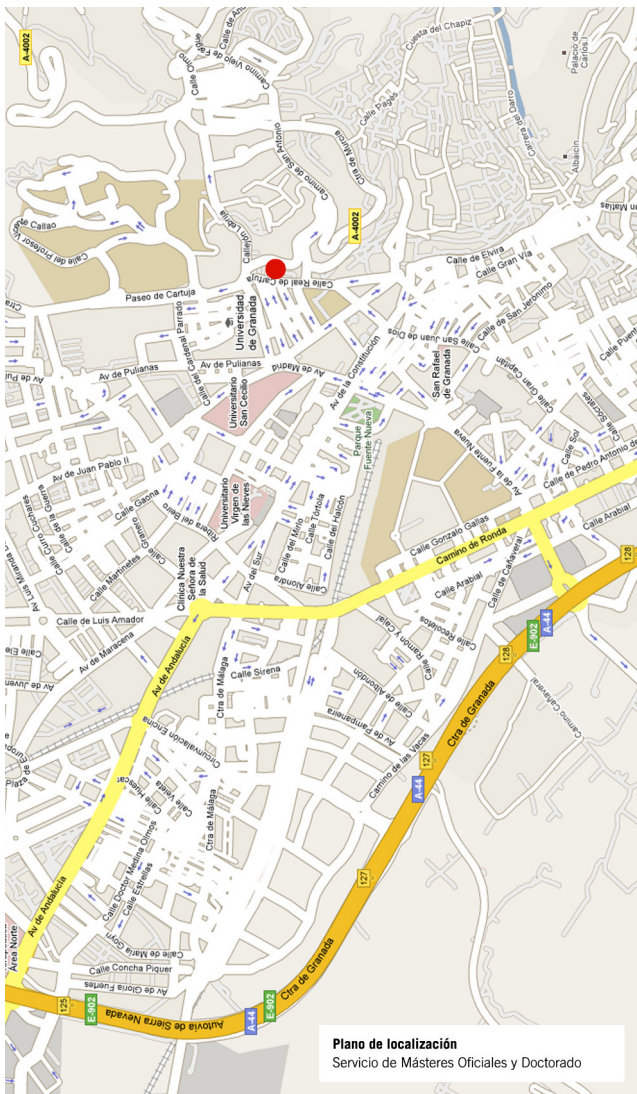
Carta de servicios

Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado



ugr

Universidad
de Granada



Plano de localización

Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado

Misión

Misión del servicio:

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.

Dirección

Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado

Dirección: Edificio Administrativo Real de Cartuja
C/ Real de Cartuja, 36-38. 18071. Granada

Teléfono: +34 958 241000 (Matrículas: Ext. 20204 | 20183; Erasmus Mundus: Ext. 20192; Títulos: Ext. 20191) Información: +34 958 241513

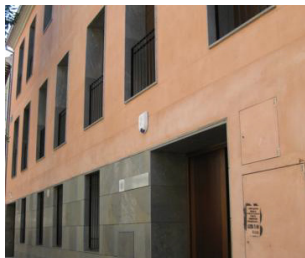
Fax: +34 958 244338

Correo electrónico: doctorado@ugr.es | escuelaposgrado@ugr.es

Dirección de Internet: escuelaposgrado.ugr.es

Formas de acceso y transportes: Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F y C
(Parada: Jardines del Triunfo)
- Líneas 7, 8, C, U y F (Parada: Paseo de Cartuja)
- Líneas 7 y F (Parada: Carretera de Murcia)



Entrada del edificio de Real de Cartuja



Personal en las oficinas del servicio

Servicios

Servicios que prestamos:

- Gestionar la oferta y asignar la dotación económica de los Másteres Oficiales y Programas de Doctorado
- Tramitar el acceso y la preinscripción a los Másteres Oficiales, Másteres Erasmus Mundus y Doctorado
- Realizar la matriculación en los Masteres Oficiales y Doctorado
- Admisión de las Tesis Doctorales a depósito y tramitar los procesos relacionados con la defensa de las mismas
- 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 y devolución de precios públicos
 - Todas las solicitudes presentadas por los distintos Coordinadores ante el Ministerio de Educación relacionadas con 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)

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

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

Nuestros compromisos de calidad:

- 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
- 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
- Entregar al Doctorando, una vez solicitado, la credencial de Doctor Europeo en el plazo máximo de 30 días, en el 70% de los casos
- 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
- Enviar al Servicio de Becas, el 95% de las Becas presentadas por el alumnado, en el plazo máximo de 1 mes
- 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
- 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
- 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
- Gestionar administrativamente al menos dos Másteres Erasmus Mundus en donde la Universidad de Granada sea coordinadora y otros dos en donde sea socia
- Tramitar el 90% de las propuestas de Doctor Honoris Causa desde que se emite el informe favorable por la Comisión de Doctorado y es enviado a Secretaria General en el plazo máximo de 10 días

Indicadores

Nuestros indicadores de calidad:

- Porcentaje de actualizaciones realizadas en plazo
- Porcentaje de solicitudes de acceso de alumnos extranjeros que se contestan en plazo
- Porcentaje de devoluciones efectivas realizadas en plazo
- Porcentaje de comunicaciones enviadas al Secretario del Tribunal de Tesis en plazo
- Porcentaje de títulos de Doctor o de Máster entregados en plazo
- Porcentaje de credenciales de Doctor Europeo entregados en plazo
- Porcentaje de comunicaciones de resoluciones realizadas en plazo
- Porcentaje de Becas enviadas en plazo al Servicio de Becas
- Porcentajes de Diplomas de Estudios Avanzados y de Certificados de Docencias enviados en plazo a firma
- Porcentaje de solicitudes de ayudas que son tramitadas en plazo
- Porcentaje de comunicados de resolución emitidas en plazo
- Número de Másteres Erasmus Mundus
- Porcentaje de propuestas de Doctor Honoris Causa tramitadas en plazo

Tus derechos

Las personas usuarias del Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado de la Universidad de Granada tienen derecho a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración
- 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
- Ser objeto de una atención directa y personalizada
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad
- Obtener una orientación positiva
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte
- Disponer de una información actualizada de los plazos relativos a matrícula y las posibles incidencias

Tus derechos

- Facilitar los trámites a los alumnos extranjeros que se dirijan al Servicio, sin que tengan que desplazarse hasta el inicio de curso académico
- 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
- 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
- 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

Horario

Horario de apertura y atención al público:

- Horario habitual: De lunes a viernes, de 9 a 14 h.
- Horarios especiales (Navidad, Semana Santa, Corpus y Verano): De lunes a viernes, de 9.30 a 13.30 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 el mismo, así como a través del Registro General de la UGR 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 www.ugr.es/local/inspec/impreso.htm

Versión íntegra

El presente texto de la Carta de Servicios del Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 92 de 15 de mayo de 2009 y BOJA nº 131 de 8 de julio de 2009)

