



## **ACG50/411: Modificación de carta de servicios: Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta**

---

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

UNIVERSIDAD DE GRANADA

**CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA DE POSGRADO Y AULA  
PERMANENTE DE FORMACIÓN ABIERTA**

**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta 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 la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta 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.I. Datos Identificativos de la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta**

La Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta son Servicios que dependen del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado en la Universidad de Granada.

**I.II. Misión de la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta**

La Escuela 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.

El Aula Permanente de Formación Abierta tiene como misión la organización de todas las actividades de formación universitaria dirigidas a personas mayores, aunando los esfuerzos realizados desde todos los ámbitos de la Comunidad Universitaria para potenciar su formación, cubriendo todas y cada una de las etapas del aprendizaje a largo de la vida.

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

La Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta son las unidades responsables 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 la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta**

Las personas usuarias de los servicios que presta la Escuela de Posgrado y el Aula Permanente de Formación Abierta, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

##### Escuela de Posgrado

Podrán colaborar y participar a través de escritos dirigidos a la dirección postal del servicio, al correo electrónico de la Escuela de Posgrado ([escuelaposgrado@ugr.es](mailto:escuelaposgrado@ugr.es)), a través del formulario de contacto/ buzón de sugerencias disponible en la página web: <http://www.escuelaposgrado.es> o por el fax a los números 958 24 89 01 (Sede Avda. de la Constitución) o 958 24 43 38 (Sede Real de Cartuja).

##### Aula Permanente de Formación Abierta

Podrán colaborar y participar a través de escritos dirigidos a la dirección postal del servicio, al correo electrónico del Aula Permanente de Formación Abierta ([aulaperm@ugr.es](mailto:aulaperm@ugr.es)), a través del formulario de contacto/ buzón de sugerencias disponible en la página web: <http://www.ugr.es/local/aulaperm> o por el fax a los números 958 24 89 01 o 958 24 66 33.

## **II. SERVICIOS**

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

A la Escuela de Posgrado y al Aula Permanente de Formación Abierta le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

##### Escuela de Posgrado:

- 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:
  - o El acceso y admisión de la oferta formativa de la Escuela
  - o Ayudas y becas relacionadas con programas internacionales
  - o Financiación de proyectos y búsqueda de subvenciones.
  - o Convenios para programas conjuntos, internacionales y cooperativos y de Cooperación Educativa para prácticas de Títulos Propios.
  - o La matriculación tanto presencial como on-line.
  - o El deposito de tesis doctorales, así como, los procesos relacionados con la defensa de las mismas.
  - o La ordenación docente, actas, traslados de expediente, reconocimiento y transferencia de créditos, alteraciones de matrícula, certificados, becas, devolución de precios públicos.
  - o Los Premios Extraordinarios de Doctorado
  - o Las propuestas de Doctor Honoris Causa
  - o 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.

#### Aula Permanente de Formación Abierta:

- Gestionar íntegramente el proceso de matriculación en los Programas Formativos y promocionarlos por todas las vías posibles
- Gestionar económicamente los programas.
- Gestionar becas del plan propio de la UGR.
- Gestionar y entregar certificados y títulos.
- Conectar al alumnado del Aula Permanente con otras entidades para prestar servicios de colaboración social.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta**

#### **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.
- 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.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, 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.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

#### **Específica:**

- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Reglamento de Adaptación, Reconocimiento y Transferencia de créditos (aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 22 de junio de 2010)
- Acuerdo de 11 de Marzo de 2011 de la Dirección General de Universidades, Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los Masteres Universitarios.
- Convenio de la Haya de 1961, sobre la eliminación del requisito de la legalización de

documentos públicos extranjeros.

- Normas de permanencia para las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster de la Universidad de Granada (aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 29 de noviembre de 2010)
- Resoluciones 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 Másteres y Doctorado.
- Normativa reguladora de las Enseñanzas Propias de la Universidad de Granada. Aprobada en Consejo de Gobierno del 13 de marzo de 2009.
- Resolución del Rectorado, de 30 de junio de 1995, por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula en Enseñanzas conducentes a títulos y diplomas de la Universidad de Granada.

Toda la normativa relativa a la gestión de los estudios de la Escuela de Posgrado puede consultarse en las siguientes direcciones:

- Normativa de Másteres Oficiales: <http://www.escuelaposgrado.es/masteres-oficiales/normativa>
- Normativa de Doctorado: <http://www.escuelaposgrado.es/doctorado/normativa>
- Normativa de Títulos Propios: <http://www.escuelaposgrado.es/titulos-propios/normativa>

### **III. DERECHOS Y OBLIGACIONES 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. 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.

#### **III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias**

1. Respetar al personal que presta sus servicios / desempeña su trabajo
2. Cuidar y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

#### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias de la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta, 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 la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta, 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.

#### **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 la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta, 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 de la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta 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 la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta.

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 la Escuela de Posgrado y del Aula Permanente de Formación Abierta, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Escuela de Posgrado:

- Dirección:

Sede: Avda. de la Constitución 18. Edificio Elvira (pasaje bajo), 18071, Granada. (Másteres, Expertos y Diplomas Propios y Máster Oficial de Secundaria)

Sede: Real de Cartuja, 36-38 18071 Granada (Másteres Oficiales y Doctorado)

- Teléfonos:

Sede Avda. de la Constitución: +34 958 24 89 00

Sede Real de Cartuja: +34 958 24 15 13

- Fax:

Sede Avda. de la Constitución: +34 958 24 89 01

Sede Real de Cartuja: +34 958 24 43 38

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

- Correo electrónico: [escuelaposgrado@ugr.es](mailto:escuelaposgrado@ugr.es)

### Aula Permanente de Formación Abierta

-Dirección: Avda. de la Constitución 18. Edificio Elvira (pasaje bajo), 18071, Granada.

El Aula Permanente también presta servicios en Motril, Guadix, Baza, Ceuta, Melilla y Órgiva donde tiene sus sedes provinciales.

- Teléfonos: +34 958 24 93 75 / +34 958 24 62 00

- Fax: +34 958 24 89 01

- Dirección de Internet: <http://www.ugr.es/local/aulaperm>

- Correo electrónico: [aulaperm@ugr.es](mailto:aulaperm@ugr.es)

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

1. A la Escuela de Posgrado y al Aula Permanente de Formación Abierta se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

### Escuela de Posgrado

Sede: Avda. de la Constitución

Jardines del Triunfo: Líneas nº: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F y C

Avda. Constitución (Parada 2): Líneas nº: 3, 4, 5, 6, 9, 11, 21, 23, 24, 33.

Plaza de San Isidro: Líneas nº: 1, 7, 8, C, F, U.

Sede: Real de Cartuja

Gran Vía 3 (Inst. Padre Suárez): Líneas nº: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 21, 23, 31, 32, 33, 35, C

Avda. Constitución 1 (Jardines del Triunfo): Líneas nº: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 24, 33, C, F

Ancha Capuchinos 2: Líneas nº: 8, 35, C

Hospital Real: Línea nº: 31

Real de Cartuja: Línea nº: 35

Ctra de Murcia: Línea nº: 7

Cartuja 1: Líneas nº: 7, 8, C, U, F

### Aula Permanente de Formación Abierta

Jardines del Triunfo: Líneas nº: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 33, F y C

Avda. Constitución (Parada 2): Líneas nº: 3, 4, 5, 6, 9, 11, 21, 23, 24, 33.

Plaza de San Isidro: Líneas nº: 1, 7, 8, C, F, U.

2. Plano de situación:

QUEREMOS QUE EN EL FOLLETO DE LA ESCUELA DE POSGRADO, EN EL MISMO PLANO SALGAN LAS DOS SEDES, UN PUNTO EN COLOR ROJO, Y EL OTRO EN VERDE. Y EN LA LEYENDA DEL PLANO, QUE VENGA EL PUNTO DE COLOR CON ESCRITO: “SEDE AVDA. DE LA CONSTITUCIÓN (TITULOS PROPIOS)” Y “SEDE REAL DE CARTUJA (TITULOS OFICIALES)”.

EL PLANO DEL AULA PERMANENTE NO CAMBIA

**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 la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Escuela de Posgrado se compromete a:

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 Consejo Asesor de Doctorado, en el plazo máximo de 15 días en el 85% 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, en el 75% de los casos.
4. Poner a disposición de los interesados los Certificados Académicos oficiales, desde que lo solicitan, en un plazo máximo de 10 días, en el 80 % de los casos.
5. Gestionar las solicitudes de becas de Títulos Propios en un máximo de 20 días naturales en el 80% de los casos, tras la publicación de la lista definitiva de admitidos.
6. Remitir por correo postal del 90% de los títulos y diplomas propios disponibles en la Unidad en un plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud.
7. Revisar el 90% de los Proyectos de Diplomas 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 su entrada en el registro de la Unidad.
9. Tramitar las nóminas del profesorado en un plazo máximo de 20 días naturales 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 95% de los casos.

El Aula Permanente se compromete a:

10. Enviar el 95% de las becas concedidas por la Comisión de Becas (Vicerrectorado de Estudiantes) a Gestión Económica en un plazo máximo de 20 días.
11. Tramitar las nóminas del profesorado en un plazo máximo de 20 días naturales 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 95% de los casos.
12. Publicar el 90 % de los Programas de las Asignaturas en la página Web del APFA antes del inicio del periodo de matriculación anual.
13. Publicar en el tablón de anuncios en un plazo máximo de 5 días, la disponibilidad de recogida del 90% de los trabajos una vez corregidos por el profesorado desde su entrega en el APFA.

## 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 la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta:

#### Escuela de Posgrado

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 de Posgrado en plazo.
9. Porcentaje de nóminas tramitadas en plazo.

#### Aula Permanente de Formación Abierta

10. Porcentaje de becas enviadas en plazo.
11. Porcentaje de nóminas tramitadas en plazo.
12. Porcentaje de Programas de asignaturas publicadas Web antes del inicio del periodo de matriculación anual.
13. Porcentaje de trabajos corregidos por el profesorado publicados en el tablón de anuncios en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

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

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

#### I.II. Otros datos de interés:

Toda la información relacionada con la Escuela de Posgrado y Aula Permanente de Formación Abierta esta disponible en las páginas Web: <http://www.escuelaposgrado.es>, <http://www.ugr.es/local/aulaperm>.

La Universidad de Granada, desde el 28 de enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y

Residencias".

Desde el 11 de diciembre de 2009 la Escuela de Posgrado cuenta con el Certificado UNE-EN-ISO 9001:2008, con nº ES07/4386, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Gestión académica, administrativa y económica de la oferta formativa de Másteres oficiales y Doctorado, así como Másteres, Expertos y Diplomas Propios".

El Aula Permanente de Formación Abierta, igualmente se encuentra certificada con la ISO 9001:2008 desde el mes de Junio de 2007 con nº ES07/4773 con el siguiente alcance: «Diseño, gestión e impartición de programas de formación para mayores de 50 años en la ciudad de Granada».

Atención al usuario Sede Avda. de la Constitución:

Información: 958 248900 - 958 244320

- Al alumnado:
  - Becas: 958 242016
  - Matriculación, actas y recogida de títulos: 958 244321 - 958 240744
- A la Dirección y Coordinación Académica:
  - Presentación de Proyectos: 958 248900 - 958 244320
  - Estado matriculación, actas: 958 240744 - 958 244341
  - Información económica: 958 244324 - 958 244326 - 958 242072
- Al Profesorado:
  - Nóminas y Certificados de docencia: 958 244325

Atención al usuario Sede Real de Cartuja:

- Información, Registro y Certificados: 958 241513
- Matrículas, alteración, devolución de precios, traslados de expedientes y actas de doctorado: 958 24100- ext. 20183 - 20204 - 20192
- Títulos de Máster y Actas: 958 24100- ext. 20203
- Títulos de Doctor y planes de trabajo: 958 24100- ext. 20191
- Matrículas y Másteres Erasmus Mundus: 958 24100- ext. 20192
- Certificados de profesorado: 958 24100- ext. 20192
- Tesis doctorales y movilidad de profesorado: 958 24100- ext 20180- 20392
- Atención al profesorado – Doctorado: 958 241512