

## RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABAJO:

JOSÉ ANTONIO VILAR FERNÁNDEZ

**DATA:** 23/03/2012

**LOCALIDADE:** A Coruña

## HORARIO DE ATENCIÓN AO PÚBLICO:

O horario é de luns a venres de 8:30 ás 14:30 h, agás nos meses de xullo e agosto que é de 09:00 a 14:30 h.

## TELÉFONOS, FAX E CORREO ELECTRÓNICO:

Tel. 981 167 000 Ext. 1961

Exts.: 1157 (Adxunto á Vicerreitoría de Títulos, Calidade e Novas Tecnoloxías)  
*director\_uepp@udc.es*  
1964 (Auxiliar administrativo)  
*eva.diaz.rivera@udc.es*  
1969 (Auxiliar administrativo)  
*daniel.gomezp@udc.es*

## SERVIZOS QUE SE PRESTAN:

- Informar e tramitar propostas de implantación e/ou modificación de estudos propios de posgrao.
- Informar, asesorar e proporcionar apoio técnico para a posta en marcha e o desenvolvemento de estudos propios de posgrao.
- Facilitar información xeral sobre a oferta de estudos propios de posgrao e información puntual sobre procesos de trámite centralizados na UEPP.
- Proporcionar atención personalizada e apoio para a resolución de conflitos xurdidos en relación coas ensinanzas propias de posgrao.
- Validar o proceso de matrícula en estudos propios de posgrao.
- Recibir, rexistrar e tramitar as solicitudes de expedición de títulos, diplomas e certificacións de estudos propios de posgrao e de validación de titulacións de acceso non homologadas.
- Organizar, xestionar, tratar e custodiar os expedientes de alumnos de posgrao e das actas académicas de estudos propios de posgrao.
- Velar polo cumprimento da lexislación e das normas que afectan aos estudos propios de posgrao.
- Tramitar as retencións económicas a favor da universidade.
- Difundir a oferta de ensinanzas propias de posgrao da UDC.

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER XERAL

### DATOS IDENTIFICATIVOS DA UNIDADE ADMINISTRATIVA (denominación, enderezo...):

• **DENOMINACIÓN E ENDEREZO:** Unidade de Estudos Propios de Posgrao (UEPP). Pavillón de Estudantes, 1.º andar, campus de Elviña, s/n, 15071. A Coruña.

• **FORMAS DE ACCESO:** a liña E (universidade) do autobús urbano ten parada a 50 m do edificio. Tamén se pode chegar en tren (apeadeiro de Elviña).

• **PÁXINA WEB:** [www.udc.es/uepp](http://www.udc.es/uepp)

• **DEPENDENCIA ORGÁNICA:** Vicerreitoría de Títulos, Calidade e Novas Tecnoloxías.

• **MISIÓN:** a Unidade de Estudos Propios de Posgrao ten como misión regular, coordinar, supervisar, promover e difundir a oferta de estudos propios de posgrao da UDC, velando pola súa calidade, a súa adecuación á normativa en materia de posgraos propios da UDC e a súa idoneidade con respecto ás demandas de formación de posgrao do noso contorno.

• **VISIÓN:** informar detalladamente sobre a oferta actual de estudos propios de posgrao da UDC, con programas académicos moi diversos e pertencentes a diferentes ámbitos de coñecemento e sobre cuestións diversas relacionadas coas ensinanzas propias de posgrao na UDC: tipoloxía de cursos, aspectos normativos e legais, tramitacións administrativas, xestión da matrícula, expedición de títulos e certificados, tramitación de novas propostas de cursos...

### NORMATIVA REGULADORA:

- Da Unidade: a UEPP depende organicamente da Vicerreitoría de Títulos, Calidade e Novas Tecnoloxías e a normativa reguladora do noso servizo establece a propia universidade. En particular, séguense as directrices do Regulamento de Estudos de Posgrao (REPP).
- O Regulamento actualmente en vigor foi aprobado na sesión do Consello de Goberno do 25 de outubro de 2006, e parte dos seus artigos foron modificados posteriormente na sesión de Consello de Goberno do 28 de abril de 2010 (<http://www.udc.es/uepp/gl/infGeneral/Normativa/Modificacions%20Regulamento%20novo/index.htm>).
- Da carta de servizos: RD 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración xeral do Estado.

### FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS USUARIOS:

- Transmitindo calquera tipo de suxestión, persoalmente nas dependencias da Unidade, telefonicamente, por correo postal ou por correo electrónico.

### SISTEMA DE QUEIXAS, RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS:

- Poden efectuarse a través da caixa de suxestións da nosa páxina web, mediante correo postal, por correo electrónico ou por fax.
- A maiores, existe unha caixa de suxestións na web da UDC onde se poden rexistrar felicitacións, queixas, reclamacións ou suxestións con respecto ao servizo prestado pola UEPP.

### OUTROS DATOS DE INTERESE:

#### • DEREITOS DOS USUARIOS:

- Poden efectuar reclamacións e suxestións que serán atendidas e contestadas.
- Recibir un trato personalizado, amable e correcto.
- Acceder a información que puidese afectarles.
- Garantir a confidencialidade dos datos persoais.
- Obter asesoramento e información veraz e eficiente en materia de estudos propios de posgrao da UDC.
- Recibir os servizos prestados pola UEPP nos prazos establecidos.

#### • DEBERES DOS USUARIOS:

- Tratar o persoal da UEPP respectuosamente.
- Cumprir cos prazos vixentes nas normativas establecidas para a xestión administrativa dos estudos propios de posgrao.

- Colaborar coa UEPP no proceso de xestión administrativa dos estudos propios de posgrao en aras de acadar unha xestión áxil e eficiente.
- Participar activamente nos procesos de mellora dos servizos ofrecidos pola UEPP.

## COMPROMISOS DE CALIDADE

### COMPROMISOS DE CALIDADE:

- Cumprir cos prazos establecidos para todos os procesos administrativos centralizados na UEPP.
- Axilizar os procesos de xestión para satisfacer os requirimentos dos usuarios.
- Poñer a disposición dos usuarios a información debidamente actualizada no relativo á oferta de estudos propios de posgrao, estatísticas e evolución dos cursos, memorias anuais dos cursos, prazos e procesos de renovación e implantación de cursos, bolsas e normativas, entre outras.
- Facilitar apoio administrativo á Comisión de Estudos Propios de Posgrao.
- Potenciar o labor de intermediación entre todas as entidades e unidades que participan na xestión dos cursos propios de posgrao para facilitar todos os procesos. En particular coa FUAC, o Servizo de Contabilidade, o Servizo de Intervención, a Asesoría Xurídica, a Secretaría Xeral, a Vicerreitoría, as unidades académicas responsables dos cursos e as entidades colaboradoras.

### INDICADORES PARA O SEGUIMENTO E A AVALIACIÓN:

- Porcentaxe de procesos realizados en prazos previstos
- Avances efectivos nos procesos de xestión en termos de innovación destes e número de queixas dos usuarios.
- Actualización regular da páxina web e número de comunicacións a diferentes usuarios (organizadores, colaboradores, xestores, profesores e estudantes).
- Avaliación regular de satisfacción aos membros da Comisión de Estudos Propios de Posgrao.
- Número de conflitos xurdidos e prazos temporais investidos na súa resolución.

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### ENDEREZO POSTAL, TELEFÓNICO E TELEMÁTICO DA UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVIZO:

Unidade Técnica de Calidade Reitoría, A Maestranza, 9, 1.º andar, 15001, A Coruña  
Teléfono: 981 167 000; exts. 1052, 1058, 1063, 1069  
Fax: 981 167 041; ext. 1181  
[evalua@udc.es](mailto:evalua@udc.es)  
[www.udc.es/utc](http://www.udc.es/utc)

### NOME E POSTO DO PERSOAL DO SERVIZO:

Candado Gunturiz, M<sup>º</sup> Dolores  
(Adxunto á Vicerreitoría de Títulos, Calidade e Novas Tecnoloxías e coordinador da Carta de Servizos)

Díaz Rivera, Eva (Auxiliar administrativo)

Gómez Pérez, Daniel (Auxiliar administrativo)