

## Normativa Reguladora

- Ley Orgánica 6/2001 de Universidades, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Decreto 12/2010, de 3 de febrero por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Oviedo.
- Il Plan nacional de evaluación de la calidad de las universidades. Real Decreto 408/2001, de 20 de abril.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Plan nacional de evaluación de la calidad en las universidades. Real Decreto 1947/1995, de 1 de diciembre.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y sus modificaciones según el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, sobre estudios oficiales de Doctorado.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.
- Resolución de 13 de marzo de 2013, de la Universidad de Oviedo, por la que se revoca la de fecha 12 de febrero de 2013, y se aprueban las funciones y la estructura general de gobierno del Rectorado de la Universidad, se delega el ejercicio de funciones propias y se establece el régimen de suplencias.
- Acuerdo del 21 de diciembre de 2007 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas para la Protección de Datos de la Universidad de Oviedo.
- Bases de ejecución del presupuesto de la Universidad de Oviedo para el ejercicio económico.
- Reglamentos internos de la Universidad de Oviedo para el desarrollo de diversas materias que competan a este Servicio.

## Localización

**Dirección:** Oficina de Información del CIP  
Plaza de Riego s/n  
Edificio Histórico Planta Sótano  
33003 Oviedo

**Teléfono Jefa de Servicio:** 985 10 4914

**Convenios y Gest. Económica:** 985 10 3049

**Másteres Universitarios y**

**Títulos Propios:** 985 10 4917 // 4918

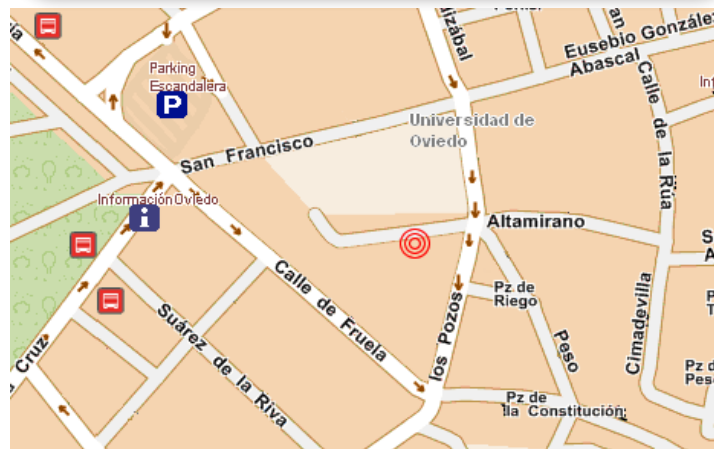
**Doctorado:** 985 10 4075

**Horario de atención al Público:** Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h

### Cómo llegar:

**Líneas Urbanas:** 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 7 - 9 - 10 - 12

**Tren:** Estación RENFE - FEVE



Servicio de la Administración del Centro  
Internacional de Postgrado

Universidad de Oviedo



# Universidad de Oviedo

## Servicio de la Administración del Centro

## Internacional de Postgrado

## CARTA DE SERVICIOS



## Misión

Gestionar todos los procedimientos administrativos de los estudios de Máster Universitario, Doctorado, Títulos Propios y Formación Continua adaptados al proceso de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior, tendiendo a la máxima calidad y excelencia.



## Servicios Prestados

- **Gestión administrativa de estudios** de Másteres Universitarios, Programas de Doctorado, de Títulos Propios y Formación Continua.
- **Apoyo a la gestión académica** de los Coordinadores de Másteres Universitarios y Programas de Doctorado y Directores de Títulos Propios y Formación Continua.
- **Realización de Convocatorias y resolución de Becas y Ayudas.**
- **Gestión económica** del presupuesto.
- **Desarrollo de reglamentos, instrucciones y procedimientos.**
- **Apoyo administrativo a la Comisión de Másteres Universitarios y Títulos Propios y Comisión de Doctorado.**
- **Admisión de las Tesis Doctorales a depósito y tramitación** de los procesos relacionados con la defensa de las mismas.
- **Tramitación de actas, traslados de expediente, reconocimiento y transferencia de créditos, modificaciones de matrícula, certificados, becas y devolución de precios públicos de los estudios** de Máster Universitario, de Programas de Doctorado, de los Títulos Propios y Formación Continua.
- **Tramitación de los convenios** para los estudios de Máster Universitario, de Programas de Doctorado, de los Títulos Propios y Formación Continua.
- **Tramitación de solicitudes de los Títulos** de Másteres Universitarios, Títulos Propios y Programas de Doctorado.

## Visión

Lograr la gestión centralizada de los Estudios de Postgrado (Máster Universitario, Doctorado y Títulos Propios) a través del Centro Internacional de Postgrado (CIP) y su portal Web.



## Valores

Somos un servicio comprometido con la eficiencia y la excelencia, e integrado en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior que cuenta con personal eficiente y profesional para dar un servicio de calidad acorde a lo demandado por la sociedad.

## Compromisos de Calidad

- Atender las consultas presenciales antes de 10 minutos.
- Responder los correos electrónicos en menos de 24 horas.
- Tramitar las reclamaciones en un plazo máximo de 10 días.
- Emitir las certificaciones de estudiantes en un plazo de 5 días.
- Tramitar las devoluciones de ingresos en un plazo de 7 días.
- Tramitar títulos para su expedición con periodicidad mensual.
- Control y tramitación de gastos de Máster Universitario, Títulos Propios y doctorado en un plazo máximo de 7 días.
- Tramitar los gastos de profesores visitantes y tribunales de tesis doctorales en un plazo de 7 días.
- Justificación de subvenciones dentro del plazo establecido en cada convocatoria.
- Notificación a los alumnos de la decisión de la Comisión de Doctorado respecto a su admisión en programas de doctorado en 48 horas.
- Cumplimiento de los plazos previstos en el cronograma del curso académico relativo a preinscripción, admisión y matrícula de los estudios ofertados por el CIP.
- El Servicio realiza reuniones con los Jefes de Sección con periodicidad quincenal.
- Tramitación de convenios de Cooperación Educativa en un plazo máximo de 3 días y de otros convenios en un plazo de 1 mes.
- Valorar la implantación de las mejoras derivadas de las Comisiones de Calidad.

## Indicadores de Calidad

1. % de consultas presenciales atendidas en plazo.
2. % de e-mails contestados en plazo.
3. Tiempo medio de respuesta en las llamadas telefónicas.
4. % de llamadas atendidas.
5. % de reclamaciones y sugerencias tramitadas en plazo.
6. % de certificaciones de estudiantes emitidas en plazo.
7. % de devoluciones de ingresos tramitadas en plazo.
8. Nº de tramitaciones de títulos para su expedición.
9. % de gastos controlados y tramitados en plazo.
10. % de justificaciones de subvenciones realizadas en plazo.
11. Nº de reuniones mantenidas.
12. % de convenios tramitados en plazo.
13. % de notificaciones de admisión de alumnos a programas de doctorado realizadas en plazo.
14. % de mejoras implantadas derivadas de las Comisiones de Calidad.

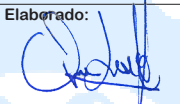


## Quejas y Sugerencias

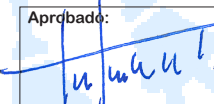
Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través del Registro General de la Universidad, e irán dirigidas al Vicerrector con competencias en Postgrado, presentando modelo normalizado, así como a través del siguiente buzón electrónico:

- [infopostgrado@uniovi.es](mailto:infopostgrado@uniovi.es)

Conforme al R. D. 951/2005, de 29 de julio  
Fecha de aprobación: 15/05/2013 Versión 01

Elaborado:  
  
Jefa de Servicio de la  
Administración del Centro  
Internacional de Postgrado

Revisado:  
  
Responsable de la Unidad  
Técnica de Calidad

Aprobado:  
  
Vicerrector competente en  
Postgrado