



## Misión

La Dirección de Formación Permanente tiene como misión gestionar propuestas de cursos con el objetivo de proporcionar respuesta adecuada a una necesidad social cada vez más demandada a la Universidad como es la formación a lo largo de toda la vida, para conseguir unos objetivos de eficacia y de modernización de una sociedad en constante cambio.

Este servicio se desarrollará en dos marcos complementarios, los títulos propios y la formación específica, tal y como se recoge en la normativa de referencia.

## Visión

Los esfuerzos de la Dirección se dirigirán a conseguir ser referente de calidad regional en la formación académica y profesional de los ciudadanos, para que éstos se promocionen en el entorno en el que conviven y contribuyan al desarrollo de la sociedad en su conjunto. Para ello, se contará con los instrumentos de que dispone la Universidad de Extremadura para la gestión de la cali-

## Localización

Edificio de Rectorado  
Planta Baja  
Avda. de Elvas, s/n  
06006 Badajoz

Teléfono: 924 289 579  
Correo Electrónico: [postgrado@unex.es](mailto:postgrado@unex.es)  
Web: <http://www.unex.es/organizacion/secretariados/postgrado>

### Acceso (Autobuses urbanos de Badajoz)

- Línea 3 [Barriada Antonio Domínguez—Universidad](#)
- Línea 8 [San Roque - Universidad](#)
- Línea 9 [Las Vaguadas - Universidad](#)
- Línea 18 [San Roque - Universidad](#)

### Ubicación en Google Maps



Pueden consultar la versión extendida de esta carta en la dirección Web:  
<http://www.unex.es/organizacion/secretariados/postgrado>

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA



## Carta de Servicios de la Dirección de Formación Permanente



Año 2013

# Catálogo de Servicios

## Servicios al profesorado de la Universidad de Extremadura

### ► Gestión de convocatorias

La presentación de propuestas, tanto de Títulos Propios como de Cursos de Perfeccionamiento, están sometidos a convocatorias, con el objetivo de ofertar una propuesta uniforme.

### ► Gestión de propuestas de cursos sometidos a convocatoria

Se gestionan las propuestas de cursos recibidas dentro del plazo establecido, a fin de que estén preparadas con la antelación necesaria para publicar los cursos de manera conjunta.

### ► Gestión de propuestas de cursos sin convocatoria

Existen otros tipos de actividades formativas no sometidas a convocatoria, que requieren un tratamiento distinto.

### ► Asesoramiento e información

Asesoramiento técnico sobre los requisitos que deben cumplir los cursos, e información sobre aspectos generales relacionados con los mismos (solicitudes, matrículas, títulos, etc.).

### ► Expedición de certificaciones de directores y profesores.

## Servicios al alumnado

### ► Asesoramiento e información

Orientarlos tanto en la búsqueda de cursos como en información general de todos los trámites (preinscripción, matriculación, obtención de certificados y títulos).

### ► Difusión

Dar a conocer los cursos ofertados, mediante carteles y trípticos publicitarios, como página Web de la Dirección, correos electrónicos y noticias en la página Web de la UEx.

### ► Expedición de certificados y títulos a los alumnos que superen los cursos, así como otras certificaciones (de matriculación, de abono de tasas, etc).

### ► Gestión de la devolución de precios públicos.

### ► Expedición de certificados de Alumnos Distinguidos y Premios Extraordinarios de la UEX.

## Servicios a otros usuarios

### ► Asesoramiento e información

Asesoramiento e información a otras unidades de la UEX y a entidades externas sobre los distintos requisitos y trámites de los cursos.

### ► Expedición de Diplomas de Alumno Distinguido, Premio Extraordinario de Licenciatura y Premio Extraordinario de Doctorado

# Compromisos de calidad

## Gestión de convocatorias

- Aprobar y publicar la convocatoria anual de títulos propios entre el 1 y el 20 de septiembre de cada año para el curso académico siguiente.
- Aprobar y publicar las dos convocatorias de cursos de perfeccionamiento entre el 1 y 15 de marzo y el 1 y 20 de septiembre respectivamente, para el siguiente cuatrimestre.

## Gestión de propuestas de cursos sometidos a convocatoria

- Revisar y contestar las solicitudes de cursos de perfeccionamiento en un plazo no superior a un mes desde el cierre de la convocatoria.
- Aprobar las propuestas de cursos de perfeccionamiento completados correctamente en un plazo no superior a tres meses desde el cierre de la convocatoria.
- Revisar y contestar las solicitudes de títulos propios en un plazo no superior a dos meses desde el cierre de la convocatoria.

## Gestión de propuestas de cursos sin convocatoria

- Revisar y contestar las solicitudes de cursos en el mes siguiente a su presentación.
- Aprobar las propuestas de cursos completados correctamente en un plazo no superior a tres meses desde su presentación.
- Contestar las solicitudes de otras actividades formativas en los quince días siguientes a su presentación.
- Aprobar las propuestas de otras actividades formativas completadas correctamente en un plazo no superior a un mes desde su presentación.

## Asesoramiento e información

- Atender directamente las demandas de información planteadas en persona o por teléfono, o en tres días si la consulta se efectúa por correo electrónico.

## Expedición de certificaciones

- Expedir certificaciones de profesores/directores en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la solicitud.
- Expedir certificaciones a los alumnos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la solicitud.

## Difusión

- Difundir los trípticos al comienzo del cuatrimestre en que deben impartirse los cursos de perfeccionamiento.
- Difundir la publicidad de los títulos propios antes del comienzo del curso académico en que deben impartirse.
- Actualizar quincenalmente la información de los cursos en el portal Web de la Dirección.

## Expedición de Certificados y Títulos

- Expedir Títulos Propios/Certificados solicitados por los alumnos en un plazo máximo de cuatro meses desde la entrega de la documentación de cierre del curso por el director.

## Gestión de la devolución de precios públicos

- Tramitar las solicitudes de devolución de precios públicos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la presentación de la solicitud.

# Derechos de los usuarios

De acuerdo con el artículo 35 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios de la Dirección de Formación Permanente tienen derecho a:

- a) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) Identificar a las autoridades y al personal de la Dirección bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Universidad de Extremadura.
- d) Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- e) Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios de la Dirección, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- g) Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- h) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

# Presentación de sugerencias y quejas

Los usuarios de la Dirección de Formación Permanente tienen derecho a formular las quejas y sugerencias que estimen oportunas respecto al funcionamiento de los servicios recibidos y la forma en que éstos han sido realizados, además de ser un instrumento eficaz para lograr la participación de los mismos en la mejora continua de la eficacia y eficiencia.

Podrá formalizarse una queja o sugerencia a través de:

- El Registro General de la Universidad de Extremadura situados en los diferentes campus
- La página Web [www.unex.es](http://www.unex.es)