



## OFICINA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

### MISIÓN

La Misión de la Oficina de Estudios de Postgrado de la Facultad de Informática de la UPM es la de gestionar y administrar, de forma ágil y eficaz, cuantos procesos administrativos inciden en el desarrollo académico de las titulaciones oficiales de Postgrado impartidas en esta Facultad, favoreciendo con su actuación el correcto desarrollo de la actividad académica de estudiantes y personal docente e investigador.

### VISIÓN

La Visión de la Oficina de Estudios de Postgrado de la Facultad de Informática de la UPM, es la de ser un referente de calidad, profesionalidad, eficiencia y compromiso en la gestión administrativa de los estudios oficiales de Postgrado. Asimismo, aspira a ser un elemento indispensable en la consecución de los objetivos estratégicos de la Facultad de Informática.

### VIGENCIA

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de 2 años desde su publicación. Previamente a su renovación será necesario realizar un informe sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad, en el cual se incluirán los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión, desde su aprobación o última modificación.



### DIRECCIÓN

Facultad de Informática  
Oficina de Estudios de Postgrado – Edificio 1  
Campus de Montegancedo, s/n  
28660 – Boadilla del Monte  
Tfno.: +34 91 336 7408/6  
Email: [oficina.postgrado@fi.upm.es](mailto:oficina.postgrado@fi.upm.es)

### HORARIO

De lunes a viernes, de 11:00 a 13:30 h. y de 15:30 a 17:30 h.  
Durante el mes de agosto, de 11:00 a 13:30 h.

### MEDIOS DE ACCESO

#### Transporte público

Autobuses: Líneas: 591, 865, 571, 573, 566

Metro ligero: Línea 3

#### Vehículo Privado

Acceso en coche: Salidas 36 ( viniendo del Sur) y 38 ( viniendo del Norte) de la M-40

Localización: 40°24'22.82"N, 03°50'19.86"O

### DIRECCIÓN WEB DE LA CARTA DE SERVICIOS

<http://www.fi.upm.es/?id=politicacalidad/cartasservicio>



Informada favorablemente por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.



POLITÉCNICA

"Ingeniamos el futuro"

CAMPUS  
DE EXCELENCIA  
INTERNACIONAL



## UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE INFORMÁTICA



## OFICINA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

## CARTA DE SERVICIOS



## SERVICIOS

## Expedición de certificados

Realizar todos los trámites necesarios para expedir los certificados solicitados por los alumnos de postgrado y el personal docente e investigador de la Facultad de Informática.

## Matriculación

A través de esta Oficina, los alumnos pueden llevar a cabo, tanto presencialmente como a distancia, todos los trámites necesarios para su matriculación en estudios de Postgrado.

## Solicitud de título

Realizar la tramitación de solicitudes de títulos de postgrado para su expedición por la Universidad Politécnica de Madrid.

La Oficina notifica a los alumnos la recepción de su título, una vez ha sido expedido por el Rectorado de la UPM y recibido en la Facultad de Informática.

## Información

Los alumnos y el personal docente e investigador de la Facultad de Informática disponen de un servicio de información general sobre la gestión administrativa de los estudios de Postgrado.

## Incidencias, reclamaciones y sugerencias

Se ofrece a sus usuarios la posibilidad de presentar las incidencias, reclamaciones y sugerencias relacionadas con el servicio.

## COMPROMISOS

- Emitir el certificado normalizado solicitado en un plazo no superior a 5 días hábiles, desde la entrega de la carta de pago abonada del precio público correspondiente.
- La matrícula de estudios de Postgrado se realizará en el acto. Si no fuera posible, la Oficina de Estudios de Postgrado se pondrá en contacto con los alumnos en un plazo máximo de 2 días hábiles para informar sobre la incidencia.
- Remitir al Rectorado de la Universidad Politécnica de Madrid los expedientes de título en un plazo no superior a un mes, desde la entrega de su solicitud junto con la carta de pago abonada y el resto de la documentación necesaria.
- Una vez expedidos los títulos de postgrado por el Rectorado de la Universidad Politécnica de Madrid, la Oficina de Estudios de Postgrado lo notifica a los alumnos en un plazo de 15 días naturales.
- La información se pone a disposición de los alumnos, directamente en la Oficina de Estudios de Postgrado, telefónicamente y vía correo electrónico, que se responderá en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- Responder razonada e individualmente las incidencias, reclamaciones y sugerencias presentadas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación.



## CRITERIOS DE CALIDAD

La presente Carta de Servicios informa sobre los servicios prestados y los niveles de calidad que esta Oficina se compromete a alcanzar, con el fin de ayudar a los usuarios de esta Institución en el ejercicio de sus derechos.

Así mismo asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid, Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa de la Comunidad de Madrid.

## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las incidencias, reclamaciones y sugerencias, dirigidas a la Oficina de Estudios de Postgrado se presentarán en el Registro del Centro, cuando el usuario considere que hay disconformidad con el servicio prestado, cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, o bien para recoger su opinión sobre los servicios prestados por la Oficina y posibles propuestas de mejora en la eficacia y/o eficiencia de dicho servicio.

