

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2013	CÓDIGO: CS_CENTROS	

# CARTA DE SERVICIOS

## UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS

*Facultad de Filosofía y Letras*

Elaborado por: <b>UNIDAD TÉCNICA DE  EVALUACIÓN Y CALIDAD</b>  Fecha: <b>Abril 2013</b>	Revisado por: <b>UNIDAD TÉCNICA DE  EVALUACIÓN Y CALIDAD –  CENTROS UNIVERSITARIOS</b>  Fecha: <b>Mayo 2013</b>	Aprobado por: <b>UNIDAD TÉCNICA DE  EVALUACIÓN Y CALIDAD –  CENTROS UNIVERSITARIOS</b>  Fecha: <b>Julio 2013</b>
Firma	Firma	Firma

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2013	CÓDIGO: CS_CENTROS	

## INDICE

1.- DATOS IDENTIFICATIVOS .....	3
2.- MISIÓN.....	4
3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	5
4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS .....	6
5. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	6
6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS .....	7
7.- COMPROMISOS DE CALIDAD.....	8
8.- INDICADORES .....	8
9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	9
10.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS .....	10
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	10

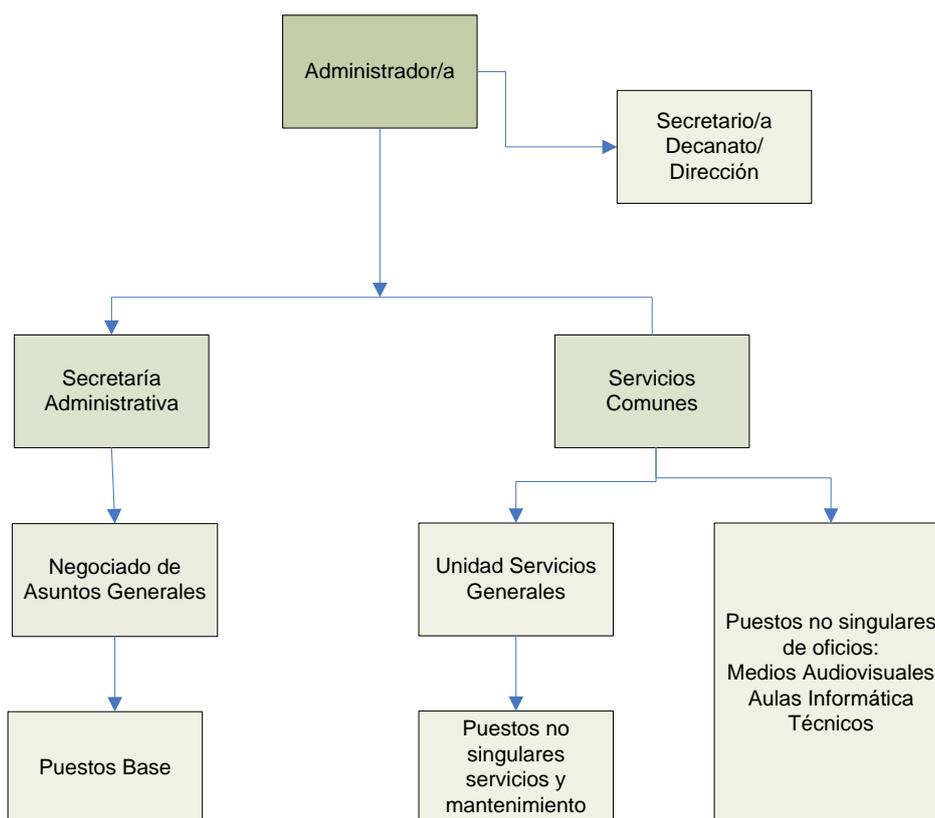
	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2013	CÓDIGO: CS_CENTROS	

## 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS

Las Unidades de Centros Universitarios constituyen una Unidad Funcional integrada en la Estructura Orgánica de la Gerencia de la Universidad.

Cada Unidad de Centro Universitario consta de una Secretaría Administrativa y de una Unidad de Servicios Comunes. Ambas estructuras tienen dependencia directa de la persona titular del puesto de Administrador/a de Centro incluido en la Relación de Puestos de Trabajo del Personal Funcionario de Administración y Servicios.

### Estructura de Centros Tipo A



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2013	CÓDIGO: CS_CENTROS	

## 2.- MISIÓN

Las Unidades de Centros universitarios de la Universidad de Extremadura tienen como misión el apoyo administrativo a la organización docente, a la investigación y a la enseñanza universitaria en general, y la gestión de los procesos académicos, económicos, administrativos y de servicios, conducentes a la obtención de los títulos de grado y posgrado.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2013	CÓDIGO: CS_CENTROS	

### 3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS

- Información general a través de la página web y tablones de anuncios sobre los estudios impartidos en el Centro.
- Atención personalizada al alumno y asesoramiento sobre cualquier aspecto relacionado con su expediente académico.
- Gestión de matrícula: cambios por anulación/ampliación. Ayuda al realizar la automatrícula. Control de las listas de espera de matriculación.
- Gestión de las solicitudes que presentan los alumnos en la Secretaría administrativa:
  - Certificaciones académicas.
  - Adelantos de convocatorias
  - Convalidación de asignaturas y adaptación de estudios
  - Reconocimiento y transferencia de créditos
  - Cambio de grupo
  - Convocatoria extraordinaria
  - Tribunales de Validación
  - Reclamaciones de exámenes
  - Compulsas de documentos
  - Traslado de expediente
  - Simultaneidad de estudios
  - Devolución de tasas
  - Expedición de títulos oficiales
  - Códigos identificativos Iduex y Pin-web
  - Defensa de Trabajo Fin de Grado y de Máster (TFG y TFM)
  - Justificantes de asistencia a exámenes.
- Gestión de Actas: cierre, custodia y diligencias.
- Registro de documentos.
- Gestión de sugerencias y quejas de los servicios prestados.
- Gestión del pago de facturas con cargo al presupuesto asignado al Centro.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2013	CÓDIGO: CS_CENTROS	

#### 4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Podrán presentarse quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los distintos servicios de la Universidad de Extremadura en cualquier Registro de la Universidad o a través de la página web de la Universidad ([www.unex.es/buzon](http://www.unex.es/buzon)).

En las oficinas de Registro de la Universidad existirá a disposición de los usuarios un formulario para la presentación de quejas y sugerencias.

#### 5. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Los usuarios de las Unidades de Centros universitarios tienen los siguientes derechos:

- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica, todo ello de forma eficaz y rápida.
- A ser tratados con respeto y consideración.
- A una información administrativa real y veraz.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a la UEx conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos por la UEx.
- A que los datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Igualmente, el usuario de la Secretaría Administrativa, tiene el deber de:

- Conocer la normativa básica de la UEx que resulte aplicable.
- Respetar al Personal que presta servicios en la Secretaría.
- Entregar la documentación necesaria para el trámite de los documentos en los plazos establecidos.
- Identificarse a través del DNI u otro documento que acredite oficialmente su condición de alumno.
- Para formular cualquier solicitud en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido que deje constancia fidedigna.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2013	CÓDIGO: CS_CENTROS	

## 6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- [Normativa de acceso y admisión en másteres oficiales](#) (DOE 20/03/2012)
- [Normativa de Evaluación de los resultados del aprendizaje y de las competencias adquiridas por el estudiante](#) (DOE 26/03/2012)
- [Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos](#) (DOE 26/03/2012)
- [Normativa de reconocimiento de créditos por otras actividades](#) (DOE 26/03/2012)
- [Normativa reguladora del procedimiento de homologación de títulos extranjeros de educación superior al grado académico de Máster Universitario de la UEx](#) (DOE 20/03/2012)
- [Normativa reguladora del progreso y la permanencia de estudiantes en la UEx](#) (DOE 21/01/2010)
- [Normativa reguladora de los traslados de expedientes de la UEx](#), (DOE 30/06/2011)
- [Normativa de simultaneidad de estudios](#) (DOE 12/08/2011)
- [Normativa de Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster](#) (Consejo de Gobierno 25/04/2012)
- [Reglamento cursos de adaptación](#) (Consejo de Gobierno 11/11/2011)
- [Reglamento de tutorías](#) (Consejo de Gobierno 4/12/2007)
- [Normativa de Convalidaciones y Adaptaciones](#) (Consejo de Gobierno de 23/11/2005)
- Decreto autonómico por el que se fijan los precios públicos de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos oficiales en la Universidad de Extremadura. (Anual: mes de julio en DOE)
- Resolución del Rector, por la que se hace público el calendario de preinscripción y matrícula para el acceso a la Universidad de Extremadura. (Anual: mayo/junio en DOE)
- Resolución del Rector por la que se establece el Calendario de Exámenes para cada curso académico.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2013	CÓDIGO: CS_CENTROS	

## 7.- COMPROMISOS DE CALIDAD

Acerca de los servicios prestados a estudiantes, las unidades de Centros universitarios se comprometen a:

1. Revisar la información en página Web y tabloneros de anuncios en los primeros cinco días hábiles de cada mes, sin perjuicio de su actualización puntual cuando sea preciso.
2. Informar por correo electrónico de los plazos de interés para el alumnado antes de comenzar el plazo.
3. Responder a las consultas que lleguen al correo electrónico de la Secretaría administrativa del Centro en el plazo de dos días hábiles.
4. Validar y cerrar las actas de calificaciones en el plazo de 3 días hábiles desde su entrega por el profesor en la Secretaría. (>90%)
5. Elaborar la propuesta de devolución de tasas y precios públicos para su tramitación en el plazo de 10 días hábiles, contados desde la solicitud del alumno que hubiera ingresado el importe en la cuenta de tasas de la UEX, o bien transcurridas 8 semanas desde el adeudo en la cuenta corriente del alumno. (>90%)
6. Distribuir todos los documentos que llegan al Registro Auxiliar del Centro en el plazo máximo de 24 horas. (>95%)
7. Responder a las sugerencias y quejas en el plazo de dos días hábiles. (>80%).
8. Tramitación de facturas para su abono en el plazo máximo de quince días desde su recepción.

## 8.- INDICADORES

1. Nº de veces que se revisa la información de tabloneros y página web a lo largo del año.
2. % de correos electrónicos enviados a lista de alumnos.
3. % de consultas respondidas en el plazo de dos días hábiles.
4. % de actas validadas y cerradas en el plazo de 3 días hábiles.
5. % de solicitudes de devolución de tasas tramitadas en el plazo de 10 días hábiles.
6. % de documentos distribuidos en plazo de 24 horas sobre el total de documentos registrados.
7. % de quejas y sugerencias atendidas en el plazo de dos días hábiles.
8. % de facturas tramitadas en el plazo máximo de quince días naturales desde su recepción.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2013	CÓDIGO: CS_CENTROS	

## 9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### Dirección y formas de acceso

#### Dirección postal:

*Facultad de Filosofía y Letras*  
*Avda. Universidad s/n - Campus Universitario*  
*10003 Cáceres*

Acceso (Autobuses urbanos): *Líneas: LC y RC*

Teléfono: 927 257 400

Fax: 927 257 401

Correo Electrónico: [secretaria\\_fyle@unex.es](mailto:secretaria_fyle@unex.es)

Web: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl>

Ubicación en Google Maps [Ver](#)

### Horario de atención al público:

HORARIO DE INVIERNO			HORARIO DE VERANO	
LUNES	A	8:30 a 14:30 y 16:00 a	LUNES VIERNES	A 8:30 a 14:00
JUEVES		18:30		
VIERNES		8:30 a 14:30		

**HORARIO DE REGISTRO DE DOCUMENTOS: 8:30 a 14:30 (en verano hasta las 14:00)**

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2013	CÓDIGO: CS_CENTROS	

## 10.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

El responsable de la Unidad deberá elaborar un plan de seguimiento que permita realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y del grado de satisfacción de los usuarios, así como el establecimiento de acciones de mejora en el caso de que no se alcancen los objetivos propuestos.

EDICIÓN		FECHA		
Nº Reclamaciones por incumplimiento: __		Resultado de encuestas de satisfacción: __		
Compromiso	Indicador	Resultado	Causas de desviación (en su caso)	Medidas/acciones de mejora

## 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	10/7/2013	Documento inicial