

	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS	

CARTA DE SERVICIOS

UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN



Elaborado por: UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD	Revisado por: LA ADMINISTRADORA DEL CENTRO	Aprobado por: RESPONSABLE DE CALIDAD DE LA FCDyC
Fecha: Abril 2013	Fecha: Diciembre 2023	Fecha: Diciembre 2023
Firma	Firma Mercedes Rodríguez Trenado	Firma Patricia de Casas Moreno

Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	1/12
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS	
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS

INDICE

1.- DATOS IDENTIFICATIVOS.....	3
2.- MISIÓN.....	5
3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS	6
4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	7
5. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	7
6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	8
7.- COMPROMISOS DE CALIDAD	9
8.- INDICADORES	9
9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	10
10.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	12
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS	12

Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	2/12
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS	
	UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS	
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS

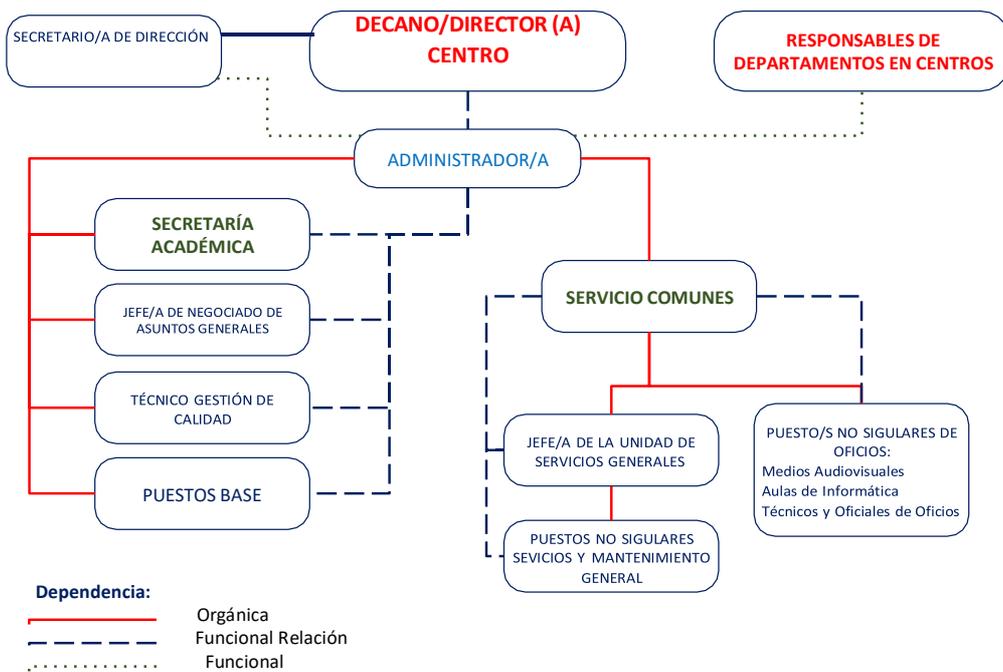
1.- DATOS IDENTIFICATIVOS

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 la Unidad

MODELO A.2



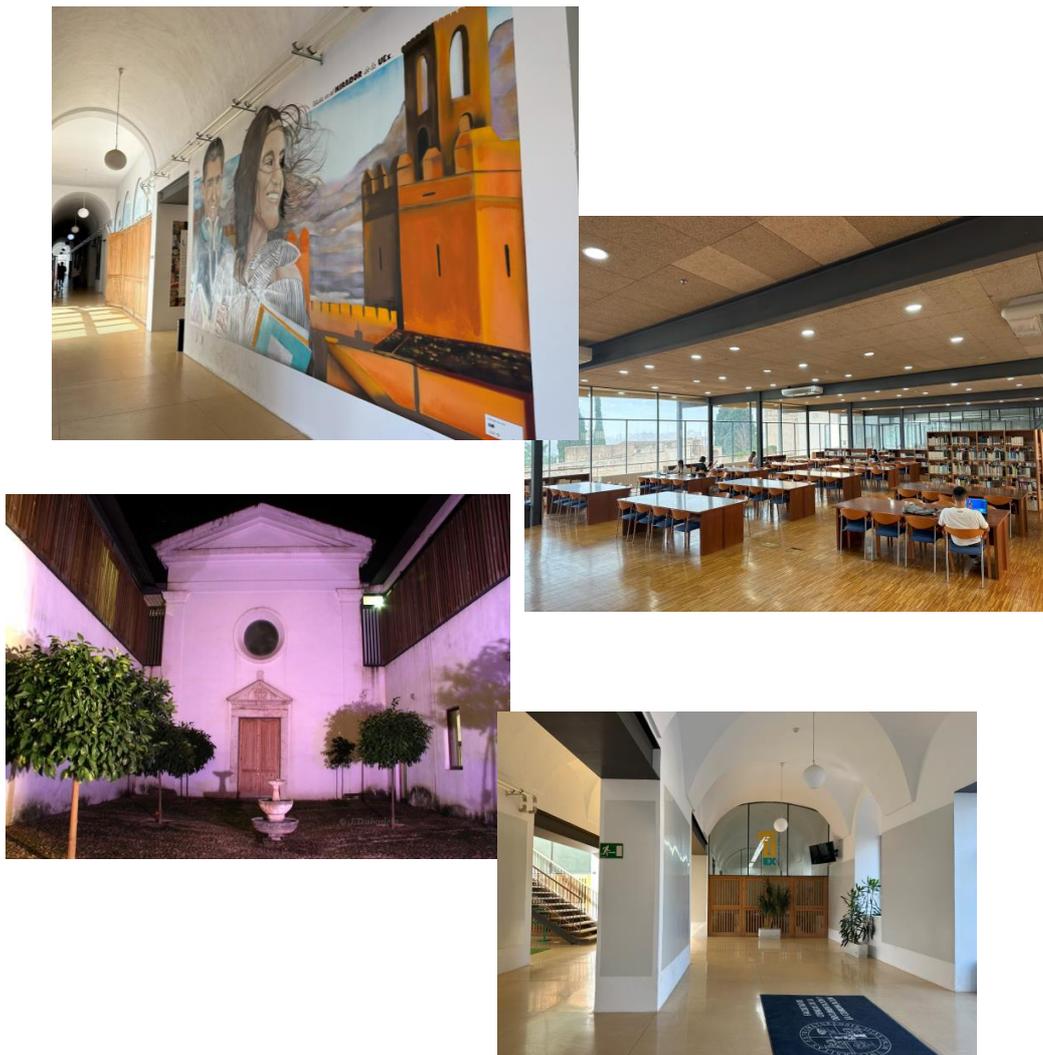
Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	3/12
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2023	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.



Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	4/12
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS		
	UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS	

3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS

- Información general a través de la página web y códigos QR 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
 - Reconocimiento y transferencia de créditos
 - Renuncia a Dobles Titulaciones
 - Cambio de grupo
 - Convocatoria extraordinaria
 - Evaluación por Compensación Curricular
 - Reclamaciones de exámenes
 - Compulsas de documentos
 - Traslado de expediente
 - Simultaneidad de estudios
 - Devolución de tasas
 - Expedición de títulos oficiales
 - Defensa de Trabajo Fin de Grado y de Máster (TFG y TFM).
 - Archivo Expedientes
- 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.

Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggvCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	5/12
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggvCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS	
	EDICIÓN: 2023	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 <https://uex30.unex.es/QuejasSugerencias/>

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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD-GDD) (BOE 06/12/2018). Modificación de 21 de febrero de 2021.

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.

Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	6/12
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS	
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS

6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Normativa de Acceso, admisión y matrícula en másteres oficiales ([DOE 06-06-2022](#))
- Normativa de Evaluación de las Titulaciones de Grado y Máster de la UEx ([DOE 03-11-2020](#))
- Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la UEx (Resolución Rectoral de 14 de julio de 2022 [DOE 27-julio-2022](#)) corrección de errores ([DOE 30-09-2022](#))
- Normativa reguladora del progreso y la permanencia de estudiantes en la UEX ([DOE 23-06-2017](#))
- Instrucciones de desarrollo conjunto de los procedimientos establecidos en la Normativa reguladora del progreso y la permanencia de estudiantes en la UEx, así como de los procedimientos establecidos en la normativa de evaluación de las titulaciones de grado y máster en la UEx.
- Normativa reguladora de los Traslados de Expedientes ([DOE 19-10-2022](#))
- Normativa de Simultaneidad de Estudios de la UEx ([DOE 14-01-2022](#))
- Normativa de Trabajo Fin de Grado y Máster de la UEx ([DOE 14-01-2022](#))
- Normativa de Trabajo Fin de Grado y Máster de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Documentación de la UEx ([Aprobada en Junta de Centro el 09-05-2022](#))
- Reglamento General de Actividades Tutoriales del Personal Docente e Investigador de la UEx ([Aprobado por Consejo de Gobierno 26/02/2014](#))
- 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.

Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggvCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	7/12
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggvCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2023	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. 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%)
5. Distribuir todos los documentos que lleguen al Registro Auxiliar del Centro en el plazo máximo de 24 horas. (>95%)
6. Responder a las sugerencias y quejas en el plazo de dos días hábiles. (>80%).
7. 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 solicitudes de devolución de tasas tramitadas en el plazo de 10 días hábiles.
5. % de documentos distribuidos en plazo de 24 horas sobre el total de documentos registrados.
6. % de quejas y sugerencias atendidas en el plazo de dos días hábiles.
7. % de facturas tramitadas en el plazo máximo de quince días naturales desde su recepción.

Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	8/12
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS		
	UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS	

9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso

Dirección postal:

Plazuela de Ibn Marwan, s/n

06001 BADAJOZ

Acceso:

Autobuses con parada a la puerta del Centro (Línea L_CA)

Servicio municipal de alquiler de bicicletas, con paradas en los campus universitarios. <http://badajoz.onroll.info/>

Teléfono: 924286402, 924286404 y 294289300, Ext.: 86400

Fax: 924286401

Correo Electrónico: secretaria_cdy@unex.es

Web: <http://alcazaba.unex.es>

Ubicación en Google Maps: <http://goo.gl/maps/LxQ4V>

Horario de atención al público:

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

Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggvCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	9/12
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggvCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS	
	EDICIÓN: 2023	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
Segunda	09/10/2023	Modificación de la redacción según el plan de mejoras elaborado y aprobado con fecha 09/10/2023

Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	10/12
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggyCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS	

Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggvCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	11/12
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggvCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS	

Código Seguro De Verificación	tNxJAzaggvCbTm8wKwxREQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Patricia de Casas Moreno	Firmado	18/12/2023 18:57:16
	Mercedes Rodríguez Trenado - U00200025 Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Firmado	18/12/2023 15:08:51
Observaciones		Página	12/12
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/tNxJAzaggvCbTm8wKwxREQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

