

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	<b>EDICIÓN:</b> 2022	<b>CÓDIGO:</b> CS_CENTROS	

# CARTA DE SERVICIOS

## UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS

### *Escuela de Ingenierías Agrarias*

Elaborado por: <b>Responsable de Calidad de la EIA</b> Fecha: <b>29 Noviembre 2022</b>	Revisado por: <b>Administradora de la EIA</b> Fecha: <b>29 de Noviembre 2022</b>
Firmado:  Alicia Rodríguez Jiménez	Firmado:  Mª Emperatriz Acosta Collado

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	<b>EDICIÓN:</b> 2022	<b>CÓDIGO:</b> CS_CENTROS	

## INDICE

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

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	<b>EDICIÓN:</b> 2022	<b>CÓDIGO:</b> 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.2



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	<b>EDICIÓN:</b> 2022	<b>CÓDIGO:</b> 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.

## 3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS

- Información general a través de la página web y tableros 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
  - Coincidencia de exámenes
  - Reconocimiento y transferencia de créditos
  - 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)
  - Justificantes de asistencia a exámenes.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	<b>EDICIÓN:</b> 2022	<b>CÓDIGO:</b> CS_CENTROS	

- 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.

#### **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 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:

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	<b>EDICIÓN:</b> 2022	<b>CÓDIGO:</b> CS_CENTROS	

- 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.

## 6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Instrucciones de desarrollo conjunto de los procedimientos establecidos en la Normativa Reguladora del Progreso y la Permanencia de los estudiantes en la UEx, así como los procedimientos establecidos en la Normativa de Evaluación.
- Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de grado y Master en la UEx (Resolución rectoral de 26 de octubre de 2020, [DOE 03/11/2020](#)).
- Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la Universidad de Extremadura (Resolución rectoral de 11 de junio de 2021, [DOE 23/06/2021](#)).
- Normativa reguladora del progreso y la permanencia de estudiantes en la UEx ([DOE 23/06/2017](#)).
- 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 ([DOE 14/01/2022](#))
- Normativa Reguladora del Trabajo Fin de Estudios de los Títulos impartidos en la Escuela de Ingenierías Agrarias (UEx) ([Aprobado por la Junta de Escuela el 15/03/2022](#))
- Reglamento de tutorías ([Consejo de Gobierno 4/12/2007](#))
- 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		
	<b>EDICIÓN:</b> 2022	<b>CÓDIGO:</b> 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 llegan 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 la 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 un mes natural desde su recepción.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	<b>EDICIÓN:</b> 2022	<b>CÓDIGO:</b> CS_CENTROS	

## 9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### Dirección y formas de acceso

#### **Dirección postal:**

*Avda. de Adolfo Suárez, s/n*  
*06007 Badajoz*

#### **Acceso** (Autobuses urbanos):

- *con parada a la puerta del Centro: 6, 11, 13*
- *con parada a 300 m: C1 y C2*

**Teléfonos:** 924 28 93 00 y 924 28 62 00, extensión 86203

**Fax:** 924 28 62 01

**Correo Electrónico:** [agrarias@unex.es](mailto:agrarias@unex.es)

**Web:** <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/eia>

Ubicación en Google Maps: 38.895049, -6.969346

### Horario de atención al público:

HORARIO DE INVIERNO		HORARIO DE VERANO	
<b>MAÑANAS: LUNES A VIERNES</b>	8:30 a 14:30	<b>LUNES A VIERNES</b>	8:30 a 14:00
<b>TARDES: MARTES Y JUEVES</b>	16:00 a 18:00		

**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		
	<b>EDICIÓN:</b> 2013	<b>CÓDIGO:</b> 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	29/11/2022	Modificación de la redacción según indicaciones del plan de mejoras a resultas de la auditoría interna de la EIA que tuvo lugar el 29 de septiembre de 2022.