

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b> <b>FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA</b> <b>OCUPACIONAL</b>	
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_CENTROS_FENTO

# CARTA DE SERVICIOS

## UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS

### FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA

### OCUPACIONAL

Elaborado por: Administradora de la FENTO.  Fecha: Enero 2024  Firma: Dña. Juana Carrasco Bonilla.	Revisado por: Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad de la FENTO.  Fecha: Enero 2024  Firma: Dña. Blanca González Sánchez	Aprobado por: Junta de Centro  Fecha:  Firma: D. Raúl Roncero Martín
--	---	--

Página 1 de 7

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==	Firmado	06/02/2024 12:27:38
Firmado Por	Firmado	06/02/2024 12:24:54
Juana Carrasco Bonilla - U00200024 Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	Firmado	06/02/2024 11:39:55
Blanca González Sánchez		
Raúl Roncero Martín		
Observaciones	Página	1/7
Uri De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==</a>	
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b> <b>FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA</b> <b>OCUPACIONAL</b>	
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_CENTROS_FENTO

## ÍNDICE

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

<b>Código Seguro De Verificación</b>	SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Juana Carrasco Bonilla - U00200024 Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	Firmado	06/02/2024 12:27:38
	Blanca González Sánchez	Firmado	06/02/2024 12:24:54
	Raúl Roncero Martín	Firmado	06/02/2024 11:39:55
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/7
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



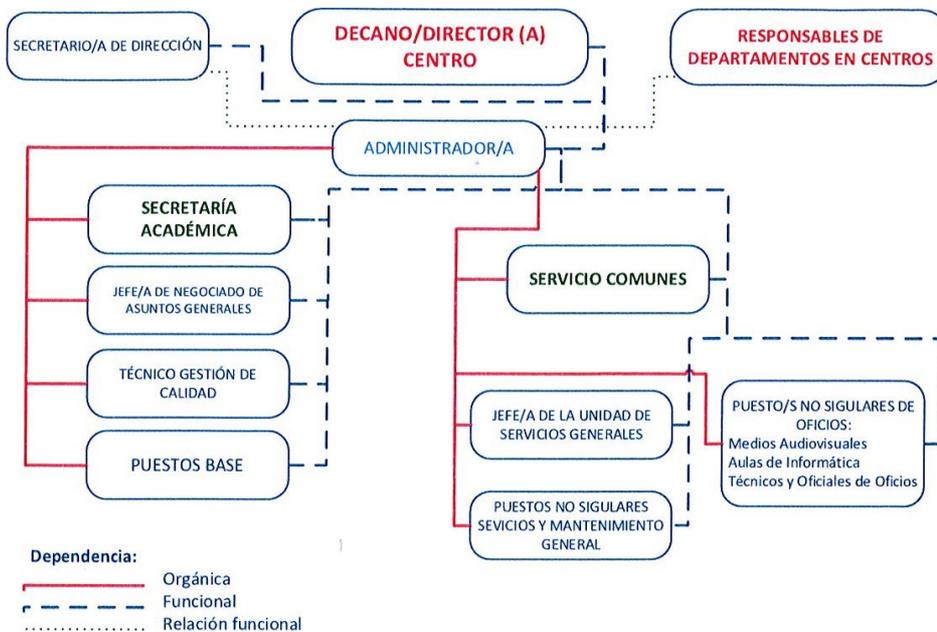
	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b> <b>FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA</b> <b>OCUPACIONAL</b>	
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_CENTROS_FENTO

## 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 Modelo A.2.



## 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>Código Seguro De Verificación</b>	SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Juana Carrasco Bonilla - U00200024 Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	Firmado	06/02/2024 12:27:38
	Blanca González Sánchez	Firmado	06/02/2024 12:24:54
	Raúl Roncero Martín	Firmado	06/02/2024 11:39:55
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/7
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b> <b>FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA</b> <b>OCUPACIONAL</b>	
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_CENTROS_FENTO

### 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 estudiante 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 estudiantes en la Secretaría administrativa:
  - Certificaciones académicas.
  - Adelantos de convocatorias.
  - Reconocimiento y transferencia de créditos.
  - Cambio de grupo.
  - Coincidencia de exámenes.
  - Convocatoria extraordinaria.
  - Evaluación por compensación curricular.
  - Reclamaciones de exámenes.
  - 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.
- Gestión de Actas: cierre (actas de movilidad), custodia y diligencias.
- Registro de documentos (unidad de tramitación).
- Acreditación de la identidad de la persona física.
- Gestión de sugerencias y quejas de los servicios prestados.
- Gestión del pago de facturas con cargo al presupuesto asignado al Centro.
- Certificaciones al Personal Docente e Investigador.

### 4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

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

### 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.

Código Seguro De Verificación	SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juana Carrasco Bonilla - U00200024 Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	Firmado	06/02/2024 12:27:38
	Blanca González Sánchez	Firmado	06/02/2024 12:24:54
	Raúl Roncero Martín	Firmado	06/02/2024 11:39:55
Observaciones		Página	4/7
Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b> <b>FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA</b> <b>OCUPACIONAL</b>	
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_CENTROS_FENTO

- 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.

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 interesado.
- 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

- Normativa de acceso, admisión y matrícula en másteres oficiales de la UEx (DOE 06/07/2022).
- Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de grado y máster de la UEx (DOE 03/11/2020). Corrección de errores (DOE 05/04/2021).
- Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos de la UEx (DOE 27/07/2022). Corrección de errores (30-09-2022).
- Normativa reguladora del progreso y la permanencia de estudiantes en la UEx (DOE 23/06/2017).
- Normativa reguladora de los traslados de expediente (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 específica de desarrollo del trabajo fin de estudios en la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional de la UEx. (Junta de Centro 07/04/2022).
- Reglamento general de símbolos, protocolos y honores de la UEx (DOE 25-07-2013).
- Reglamento de tutorías (Consejo de Gobierno 04/12/2007).
- Normativa de prácticas externas de la UEx (DOE 09/08/2017).
- 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, así como el procedimiento de admisión para estudios de grado. (Anual: mayo/junio en DOE).
- El Consejo de Gobierno anualmente aprueba el calendario académico donde se establecen los períodos de exámenes.

Página 5 de 7

<b>Código Seguro De Verificación</b>	SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Juana Carrasco Bonilla - U00200024 Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	Firmado	06/02/2024 12:27:38
	Blanca González Sánchez	Firmado	06/02/2024 12:24:54
	Raúl Roncero Martín	Firmado	06/02/2024 11:39:55
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	5/7
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b> <b>FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA</b> <b>OCUPACIONAL</b>	
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_CENTROS_FENTO

## 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 tablones 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 de los alumnos de movilidad salientes en el plazo de 3 días hábiles desde su entrega por el coordinador de movilidad en la Secretaría.
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 estudiante 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 estudiante. (>90%)
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 treinta días desde su recepción.

## 8.- INDICADORES

1. Nº. de veces que se revisa la información de tablones y página web a lo largo del año.
2. Nº. de correos electrónicos enviados a lista de alumnos.
3. Nº. de consultas no respondidas en el plazo de dos días hábiles.
4. Nº. de solicitudes de devolución de tasas no tramitadas en el plazo de 10 días hábiles.
5. Nº. de quejas y sugerencias no atendidas en el plazo de dos días hábiles.
6. Nº. de facturas no tramitadas en el plazo máximo de treinta días naturales desde su recepción.

## 9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso:

### Dirección postal:

Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional  
Universidad de Extremadura  
Avenida de la Universidad, s/n  
10003 - CÁCERES

**Acceso** (Autobuses urbanos): Líneas 3, LC, RC

**Teléfono:** (+34) 927/25 74 50

**Fax:** (+34) 927/25 74 51

**Correo Electrónico:** secretaria\_eyto@unex.es

Página 6 de 7

Código Seguro De Verificación	SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juana Carrasco Bonilla - U00200024 Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	Firmado	06/02/2024 12:27:38
	Blanca González Sánchez	Firmado	06/02/2024 12:24:54
	Raúl Roncero Martín	Firmado	06/02/2024 11:39:55
Observaciones		Página	6/7
Uri De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b> <b>FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA</b> <b>OCUPACIONAL</b>	
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_CENTROS_FENTO

Web: [www.unex.es/conoce-la-uex/centros/enfermeria](http://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/enfermeria)

Ubicación en Google Maps: 39.479025, -6.347212

Horario de atención al público:

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

#### 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	10/07/2013	Documento inicial
Segunda	11/01/2024	Modificación realizada conforme al Plan de Acciones de Mejora resultante de la auditoría externa del SAIC implantado en la FENTO que tuvo lugar el 31/05/2022.

Página 7 de 7

Código Seguro De Verificación	SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==	Estado		Fecha y hora	
Firmado Por	Juana Carrasco Bonilla - U00200024 Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	Firmado		06/02/2024 12:27:38	
	Blanca González Sánchez	Firmado		06/02/2024 12:24:54	
	Raúl Roncero Martín	Firmado		06/02/2024 11:39:55	
Observaciones		Página		7/7	
Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/SwMtA3EafUYZHdRbZwfzcw==</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).				

