

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA		
	EDICIÓN: 2019	CÓDIGO: CS_POLI_SEC	

CARTA DE SERVICIOS

UNIDAD DE SECRETARÍA

Escuela Politécnica

Elaborado por: UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD Fecha: Abril 2013 Firma	Revisado por: UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD – CENTROS UNIVERSITARIOS Fecha: Mayo 2013 Firma	Aprobado por: UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD – CENTROS UNIVERSITARIOS Fecha: Julio 2013 Firma
Elaborado por: Administradora del Centro Fecha: Mayo 2019 Firma: Belén Corchero Gil	Revisado y Aprobado por: Responsable de Calidad Fecha: Mayo 2019 Firma: Jesús Torrecilla Pinero	

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA		
	EDICIÓN: 2019	CÓDIGO: CS_POLI_SEC	

INDICE

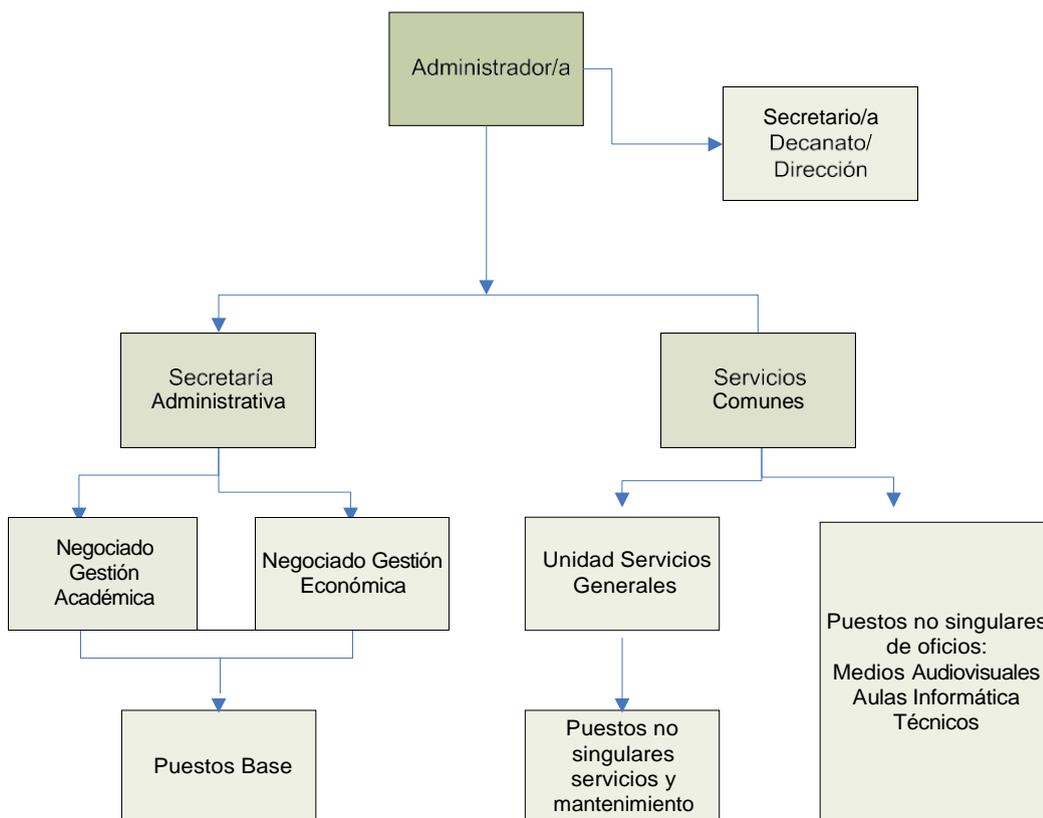
1.- DATOS IDENTIFICATIVOS	3
2.- MISIÓN.....	4
3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	5
4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS	6
5. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	6
6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	7
7.- COMPROMISOS DE CALIDAD	8
8.- INDICADORES	8
9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	9
10.- GRADO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

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 B



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA		
	EDICIÓN: 2019	CÓDIGO: CS_POLI_SEC	

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.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA		
	EDICIÓN: 2019	CÓDIGO: CS_POLI_SEC	

3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS

- Información general a través de la página web y tabloneros 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.
 - Adaptación de estudios.
 - Reconocimiento y transferencia de créditos.
 - Cambio de grupo.
 - Convocatoria extraordinaria.
 - 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.
- 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.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA		
	EDICIÓN: 2019	CÓDIGO: CS_POLI_SEC	

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).

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 estudiante.
- Para formular cualquier solicitud en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido que deje constancia fidedigna.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA		
	EDICIÓN: 2019	CÓDIGO: CS_POLI_SEC	

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 de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura](#) (DOE 12/12/2016)
- [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 los estudiantes en la UEx](#) (DOE 23/06/2017)
- [Normativa reguladora de los traslados de expedientes de la UEx](#), (DOE 19/01/2018)
- [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)
- 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.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA		
	EDICIÓN: 2019	CÓDIGO: CS_POLI_SEC	

7.- COMPROMISOS DE CALIDAD

Acerca de los servicios prestados a estudiantes, las unidades de los Servicios de la Escuela Politécnica, se comprometen a:

1. Tramitar todos los documentos de registro (entradas, salidas y comunicaciones internas) en el plazo de 24 horas.
2. Tramitar las facturas pagadas con Anticipo de Caja Fija en el plazo máximo de un mes, desde su entrada en el registro administrativo.
3. Resolver todas las solicitudes de Reconocimiento de Créditos en el plazo de un mes desde su entrada en el Registro, siempre que vayan acompañadas de la documentación necesaria para su resolución.
4. Organizar y archivar los expedientes cerrados de los estudiantes y todos los expedientes que lleven más de cinco años sin movimientos, procediendo a transferirlos al Archivo General.
5. Informar por correo electrónico de los plazos de interés para los estudiantes, antes de comenzar dicho plazo.

8.- INDICADORES

1. % de documentos tramitados diariamente en el Registro en el plazo de un mes.
2. % de facturas tramitadas en el plazo máximo de un mes, durante un periodo de un año.
3. Número de solicitudes de reconocimiento de Créditos resueltas en el plazo de un Curso Académico.
4. Número de expedientes transferidos al Archivo General durante un Curso Académico.
5. Número de correos electrónicos enviados a lista de alumnos.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA		
	EDICIÓN: 2019	CÓDIGO: CS_POLI_SEC	

9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso

Dirección postal:

Escuela Politécnica

Avda. de la Universidad S/N

CP: 10003 - Cáceres

Acceso (Autobuses urbanos): *Líneas L3, LC y RC*

(<http://www.ayto-caceres.es/ciudad/autobuses-urbanos>)

Teléfono: 927 257 195

Fax: 927 257 203

Correo Electrónico: secretaria_epcc@unex.es

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

Ubicación en Google Maps [AQUÍ \(https://maps.google.es/maps?q=escuela+politecnica+caceres\)](https://maps.google.es/maps?q=escuela+politecnica+caceres)

Horario de atención al público:

HORARIO DE INVIERNO			HORARIO DE VERANO		
LUNES	A	8:30 a 14:30 y 16:00 a	LUNES	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)

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA		
	EDICIÓN: 2019	CÓDIGO: CS_POLI_SEC	

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	10/5/2019	Actualización del documento