

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO</b>	
	<b>EDICIÓN: 2ª</b>	

# CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO

Elaborado por: Responsable de Calidad 	Aprobado por: Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro 	Aprobado por: Junta de Facultad del Centro
Fecha: 30/06/2022	Fecha: 20/07/2022	Fecha: 20/07/2022
Firma 	Firma 	Firma 
Fdo.: Antonio Fernández Portillo	Fdo.: Antonio Fernández Portillo	Fdo. Adelaida Ciudad Gómez Secretaria Académica

	<p><b>CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO</b></p>	
	<p><b>EDICIÓN: 2ª</b></p>	

## ÍNDICE

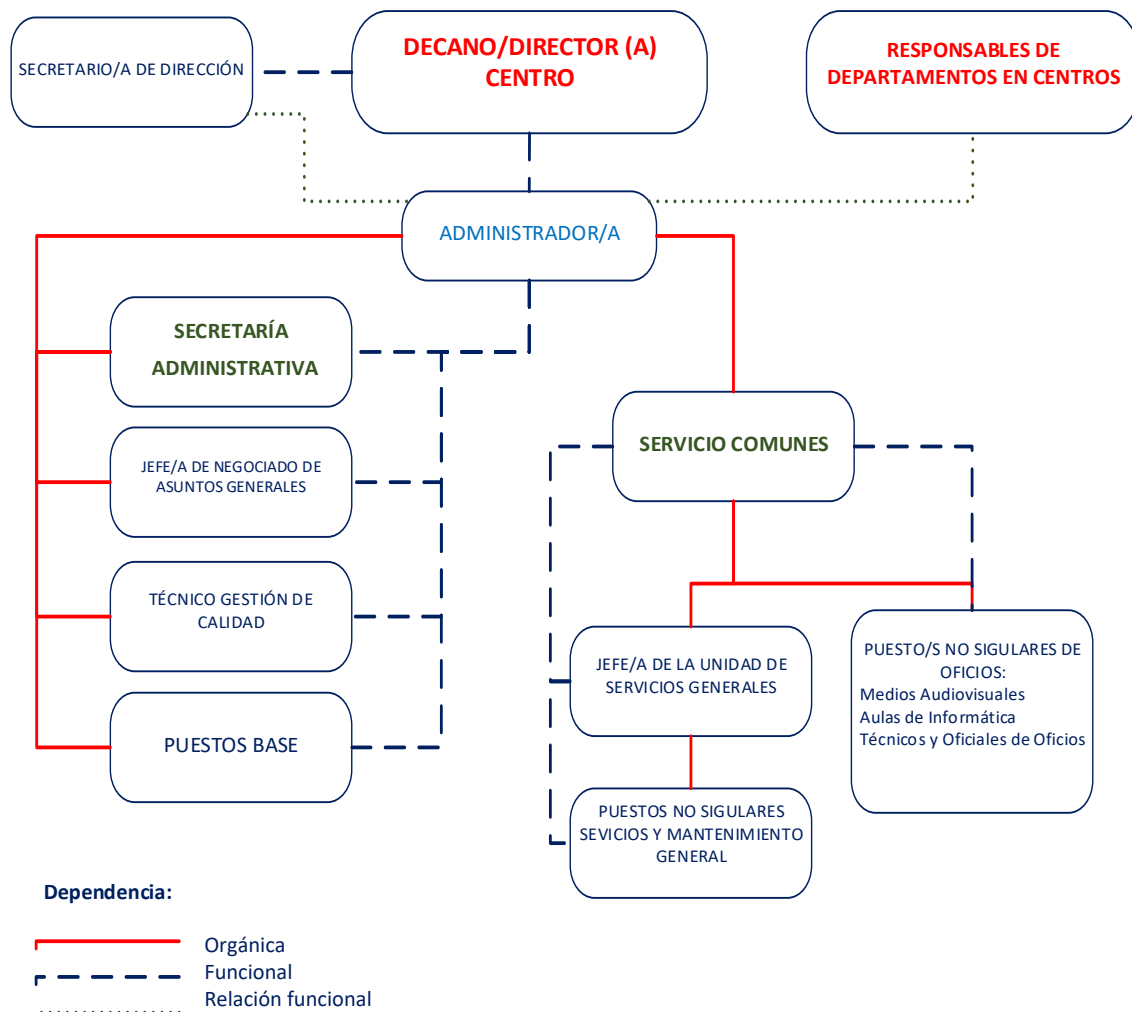
1. DATOS IDENTIFICATIVOS .....	3
2. MISIÓN .....	4
3. CATÁLOGO DE SERVICIOS .....	4
4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	6
5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	6
6. NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	7
7. COMPROMISOS DE CALIDAD .....	7
8. INDICADORES .....	8
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA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

## 1. DATOS IDENTIFICATIVOS

La Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo de la Universidad de Extremadura (en adelante Facultad) constituye una Unidad Funcional integrada en la Estructura Orgánica de la Gerencia de la Universidad.

La Facultad dispone de una [Unidad de 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 Secretaría Administrativa y Servicios Comunes:**



	<p align="center"><b>CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO</b></p>	
<p align="center"><b>EDICIÓN: 2ª</b></p>		

## 2. MISIÓN

La Facultad tiene como misión el apoyo administrativo a la organización docente, a la investigación y a la enseñanza universitaria en general. Asimismo, a la gestión de los procesos académicos, económicos, administrativos y de servicios, como a la gestión del sistema de calidad, conducentes a la obtención de los títulos de grado y posgrado.

## 3. CATÁLOGO DE SERVICIOS

### 3.1. Secretaría Administrativa

- 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
  - 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.
- Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

### 3.2. Servicios Comunes

	<p align="center"><b>CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO</b></p>	
<p align="center"><b>EDICIÓN: 2ª</b></p>		

### **3.2.1 Técnico Especialista Coordinador de Servicios**

Realizará las funciones de programación, organización y coordinación de las tareas del personal a su cargo, coordinando las actuaciones para reserva de aularios y dependencias, e impulsado las acciones que en su ámbito funcional correspondan para la organización de actos con los medios adecuados para ello. Al mismo tiempo se responsabilizará de la organización del almacén y equipos audiovisuales asignados a la dependencia en que se integra, custodiando las llaves y el acceso, así como del cumplimiento de las tareas de limpieza, vigilancia, mensajería, cafetería y reprografía de servicios externos que se presten en la dependencia de destino.

### **3.2.2. Auxiliares de Servicios**

Realizarán las funciones de carácter básico de vigilancia y cuidado de los edificios y dependencias, así como el control de acceso. Asimismo, llevarán a cabo el franqueado y distribución de correspondencia, así como la atención e información al público, ejecutando los cargos y recados de carácter oficial mediante el manejo básico de los sistemas de información y comunicación. Excepcionalmente, podrán realizar fotocopias y otras reproducciones cuando sea imprescindible, además de tareas de atención de los servicios de telecomunicación dando aviso y entrega de los mensajes recibidos. Igualmente suministrarán el material y equipamiento necesarios para el funcionamiento de las instalaciones y locales de la unidad de destino.

### **3.2.3. Puesto base de Servicios Generales (Mantenimiento básico)**

Llevarán a cabo las tareas propias de mantenimiento general de fontanería, instalaciones eléctricas, calefacción y aire acondicionado, así como las reparaciones y pequeños trabajos de albañilería, carpintería y pintura, conforme a los planes de actuación que se determinen al respecto.

### **3.2.4. Puesto base de Informática**

Asume la asistencia a equipos informáticos de usuarios adscritos al Centro y la gestión y mantenimiento de redes y equipos de las Aulas existentes en el Centro, de acuerdo con la adscripción funcional del trabajador.

	<p align="center"><b>CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO</b></p>	
<p align="center"><b>EDICIÓN: 2ª</b></p>		

#### 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 la Secretaría administrativa y Servicios comunes 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.

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.

#### 6. NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- [Normativa aplicable a Másteres Oficiales UEx.](#)
- Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la UEx (DOE nº 212 de 3-11-2020)
- Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos (DOE nº 119, de 23-6-2021)

	<p align="center"><b>CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO</b></p>	
<p align="center"><b>EDICIÓN: 2ª</b></p>		

- 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 nº 120 de 23-6-2017)
- Normativa reguladora de los traslados de expedientes de la UEx, (DOE nº 14 de 19-1-2018) 3
- Normativa de simultaneidad de estudios (DOE nº 9 de 14-1-2022)
- Normativa de Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster de la UEx (DOE nº 9 de 14-1-2022)
- Normativa de Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.
- Reglamento General de Símbolos, Protocolos y Honores de la UEx. (DOE nº 143 de 25-7-2013)
- Decreto autonómico por el que se fijan los precios públicos de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos oficiales en la Universidad de Extremadura.
- Resolución del Rector, por la que se hace público el calendario de preinscripción y matrícula para el acceso a la Universidad de Extremadura.

• **Enlaces a las normas reguladoras:**

- *Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad:*

<https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicealumn/normativas>


- *Secretaría administrativa de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo:*

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/secretaria/tramites-administrativos/normativas-1>

## 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 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

	<p align="center"><b>CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO</b></p>	
<p align="center"><b>EDICIÓN: 2ª</b></p>		

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.

## 9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- **Dirección y forma de acceso:**

### **Dirección postal:**

*Avda. de la Universidad S/N*  
*Cáceres*  
*10071*

**Acceso** (Autobuses urbanos): *Líneas L3 - LC - RC*

### **Teléfonos:**

Conserjería: 927 25 74 80

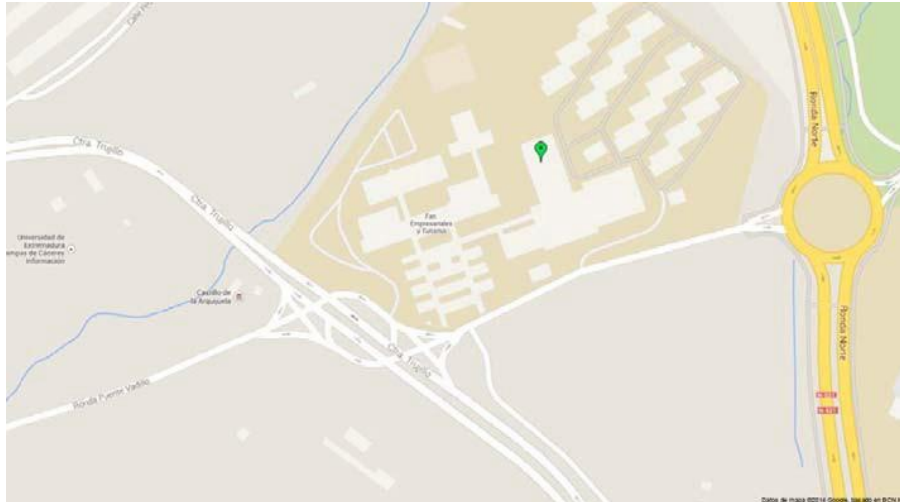
Secretaría: 927 25 74 82

**Correo electrónico:** [secretariaeeyt@unex.es](mailto:secretariaeeyt@unex.es)



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

Ubicación en Google Maps 39°28'54.28"N 6°21'25.94"O



- **Horario de atención al público:**

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

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

## 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

	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO</b>	
	<b>EDICIÓN: 2ª</b>	

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	17-7-2013	Documento inicial
Segunda	24-5-2022	Carta de servicios de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo, elaborada conforme al Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría de ANECA