	CARTA DE SERVICIOS DE LA FFP		
	Edición 2023	CS-FFP	





# CARTA DE SERVICIOS

## UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS



### FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO

Elaborado por: <b>Administradora del Centro</b>	Revisado por: <b>Responsable del SAIC</b>	Aprobado por: <b>Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro</b>
Fecha: Abril 2023	Fecha: 12/04/2023	Fecha: 11/05/2023
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CARTA DE SERVICIOS DE LA FFP		
	Edición 2023	CS-FFP	

## ÍNDICE

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

	CARTA DE SERVICIOS DE LA FFP		
	Edición 2023	CS-FFP	

## 1.- INTRODUCCIÓN

Con esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad en general, nuestra disposición por prestar un servicio transparente, accesible y eficiente que transmita proximidad y confianza en el trato, y atienda sus exigencias relacionadas con nuestra misión.

También queremos dar a conocer que los Servicios que intervienen y sus compromisos para alcanzar la plena satisfacción de las personas que tienen intereses con la vida universitaria, es una meta posible con la colaboración de todos.



## 2.- 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.

## 3. - MISIÓN

Las Unidades de Centros Universitarios de la Universidad de Extremadura tienen como misión la gestión de los procesos académicos, administrativos, económicos y de gestión, atribuidos por los Estatutos de la Universidad de Extremadura a los Centros propios de la misma, conducentes a la obtención de sus títulos propios.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA FFP		
	Edición 2023	CS-FFP	

## 4. - CATÁLOGO DE SERVICIOS

### SECRETARIA ADMINISTRATIVA:

#### Información y Atención al Público

- Se atenderá a los usuarios: Presencialmente de manera personal, por teléfono, WhatsApp, correo electrónico y a través de su web, actualizándola para adaptarla a los cambios.

#### Información y Atención Académica y Administrativa

- Se atenderá a los usuarios: Presencialmente de manera personal, por teléfono, WhatsApp, correo electrónico y a través de su web, informando y asesorando de todos los temas académicos o administrativos.

#### Gestión de Matrículas

- Se atenderá a los usuarios: Presencialmente de manera personal, por teléfono, WhatsApp, correo electrónico, registro electrónico y a través de su web cualquier trámite relacionado con la matrícula del estudiante.

#### Certificaciones y títulos a estudiantes

- Expedición de manera personal, por registro electrónico o por correo electrónico, de certificaciones personales a estudiantes de los estudios realizados en el Centro, tramitando títulos a estudiantes egresados, y tramitación y entrega del Suplemento Europeo al Título

#### Certificaciones al personal docente e investigador

- Realización de certificaciones al profesorado por la docencia impartida, tutorizaciones o participación en tribunales de Trabajos Fin de Estudios.

#### Gestión presupuesto asignado al Centro

- Ayuda en la gestión del presupuesto de acuerdo con la legislación y las normas de ejecución presupuestaria.

#### Registro de Documentos

- Registro de cualquier documento que sea presentado o que se reciba, y anotando la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA FFP		
	Edición 2023	CS-FFP	

## SERVICIOS COMUNES

### Acceso y uso de los espacios del centro

- Apertura y cierre de las puertas de los edificios y de las distintas dependencias, entrega y control de llaves de edificios y dependencias, revisión y control del uso de mobiliario y material del centro, organización de espacios y recursos por necesidades docentes o eventos, reposición del material fungible necesario para la docencia, recepción y entrega del correo interno y externo.

### Información del uso de espacios del Centro

- Facilitar el acceso y uso de aulas y espacios comunes del centro, manteniendo actualizada diariamente la web de ocupación de aulas de la Facultad, informando sobre otros servicios ajenos a la facultad, que si bien no son estrictamente académicos, les facilite su estancia en el Centro.

### Medios audiovisuales, informáticos y acceso a wifi

- Facilitar el uso y mantenimiento de medios audiovisuales, el acceso y uso de wifi y la utilización y mantenimiento de equipos informáticos.



### Espacio de uso estudiantil

- Facilitar el acceso y mantenimiento de espacios de uso común por los estudiantes.

## 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.

	CARTA DE SERVICIOS DE LA FFP		
	Edición 2023	CS-FFP	

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 en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia.



## 6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

### NORMAS DE CARÁCTER GENERAL

- Ley 39-2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley orgánica 3-2018 de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales -LOPDGDD
- Ley Orgánica 2-2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.

### NORMAS DE CARÁCTER ACADÉMICO

- Real decreto 822-2021 de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Normativa Evaluación de las Titulaciones de Grado y de Máster de la Uex. (DOE 3 de noviembre de 2020) – Corrección de errores
- Normativa reguladora del progreso y permanencia de los estudiantes en la Uex. (DOE de 23 de junio de 2017)
- Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos de la Uex (DOE de 27 de julio de 2022)
- Normativa de Trabajo Fin de Grado y Fin de Máster de la Uex. (DOE de 14 de enero de 2022)

	CARTA DE SERVICIOS DE LA FFP		
	Edición 2023	CS-FFP	

- Normativa de acceso, admisión y matrícula en Másteres Oficiales de la Uex. (DOE de 6 de julio de 2022)
- Normativa reguladora de los traslados de expedientes de la Uex. (DOE de 19 de enero de 2018)
- Normativa Simultaneidad de Estudios de la Uex. (DOE 14 de enero de 2022)
- 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 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 en DOE)
- Resolución del Rector por la que se establece el Calendario de Exámenes para cada curso académico.

## 7.- COMPROMISOS DE CALIDAD

Acerca de los servicios prestados a estudiantes, las unidades de Centros Universitarios se comprometen a:

1. Revisar y actualizar la información publicada 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 de la Secretaría Administrativa del Centro a la mayor brevedad posible
4. Distribuir todos los documentos que llegan al Registro Auxiliar del Centro en el plazo máximo de 24 horas.

## 8.- INDICADORES

1. N.º de consultas atendidas
2. N.º de correos electrónicos de carácter informativo enviados a la lista de alumnos del centro
3. N.º. de documentos distribuidos en plazo de 24 horas sobre el total de documentos registrados.
4. N.º de Certificados y títulos tramitados por curso académico a los alumnos y egresados
5. N.º de Certificados expedidos por curso académico al PDI

	CARTA DE SERVICIOS DE LA FFP		
	Edición 2023	CS-FFP	

## 9. INFORMACIÓN DE CONTACTO

- Dirección Postal:

[Facultad de Formación del Profesorado](#)

Campus Universitario. - Avda. de la Universidad s/n

10003- CÁCERES

- Datos de Contacto:

Decanato: +34 257056 / [secdecprof@unex.es](mailto:secdecprof@unex.es)

Conserjería: +34 927 257049 /

[Secretaría](#): +34 927257052 / [secretaria\\_fopr@unex.es](mailto:secretaria_fopr@unex.es) / WhatsApp: +34600959374 /

- Horarios:

Centro: Abierto de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 (Cerrado del 1 al 15 de agosto)

[Secretaría / Registro](#): De lunes a viernes de 8:30 a 14:30

- Página web: <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/profesorado>

- Formas de acceso y medios de transporte:



Autobuses Urbanos: <https://caceres.vectalia.es/>

- Instalaciones y Emergencias: <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/profesorado/centro/instalaciones>

- Ubicación:





	CARTA DE SERVICIOS DE LA FFP		
	Edición 2023	CS-FFP	

## 10. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta los usuarios podrán dirigirse al servicio responsable de la misma.

En el plazo máximo de quince días hábiles, el servicio se dirigirá al usuario por el medio que éste haya indicado, informándole de las causas que han provocado el incumplimiento y de las medidas adoptadas en su caso, para subsanarlo.

No obstante, el incumplimiento de los compromisos incluidos en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial, al tratarse de compromisos de calidad y de mejora de los servicios que presta.

## 11. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	10/03/2013	Documento inicial
Segunda	Marzo 2022	Revisión y actualización general del documento: Introducción de los servicios comunes en el catálogo de servicios, actualización de la normativa, y revisión y actualización de indicadores y grado de cumplimiento de los compromisos.
Tercera	Abril 2023	Actualización normativa. Introducción registro electrónico en tramitación de títulos y certificados y en gestión de matrículas.