


 <p>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</p>	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA		
	EDICIÓN: 3.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_SEC	



# CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA

Revisado y Aprobado por: Administrador/a del Centro
Fecha: 11 de febrero de 2025
Firma:
M <sup>a</sup> Belén Corchero Gil

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDAD DE SECRETARÍA</b>		
	EDICIÓN: 3.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_SEC	

## INDICE

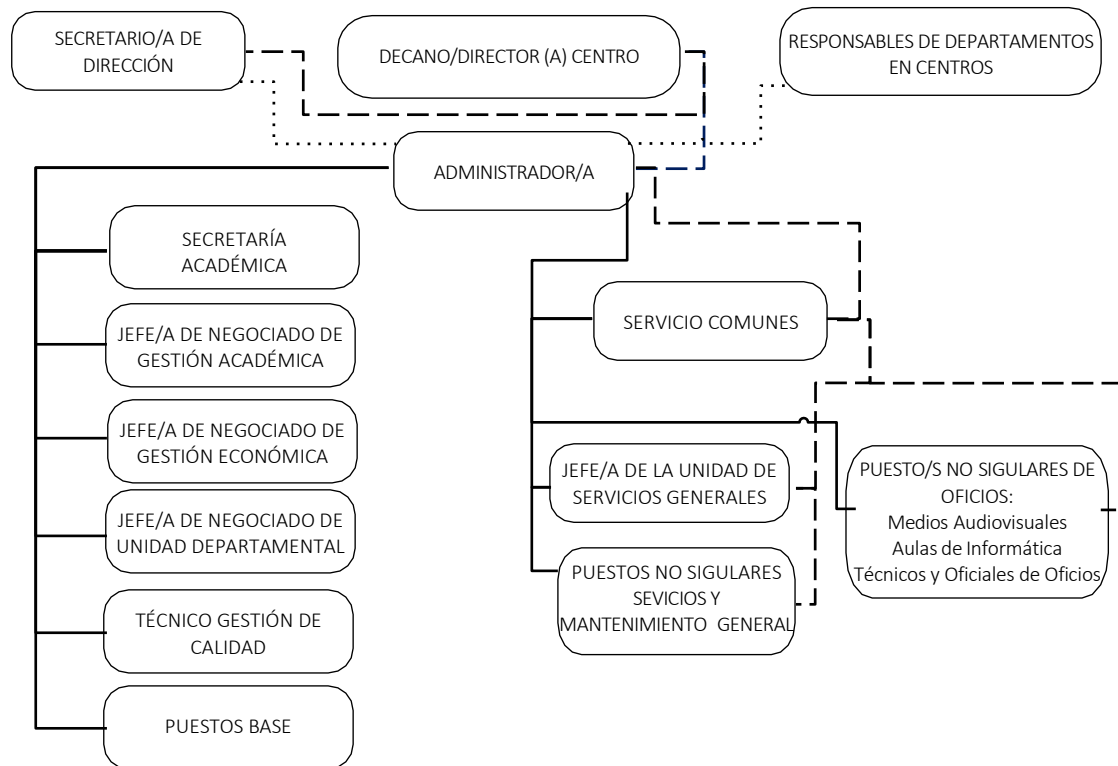
1.- DATOS IDENTIFICATIVOS .....	3
2.- MISIÓN .....	4
3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	4
4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS .....	6
5. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS .....	7
6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	7
7.- COMPROMISOS DE CALIDAD .....	8
8.- INDICADORES.....	8
9.- INFORMACIÓN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

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDAD DE SECRETARÍA</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.0</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>P/SO005_POLI_D003_SEC</b>	

## 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, de una Unidad Departamental, un Gestor/a de Calidad y de una Unidad de Servicios Comunes. Estas 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 Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios.



Dependencia:

- Orgánica
- - - Funcional
- ..... Relación funcional

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_SEC</b>	

## 2.- 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.

Gestión de los procesos académicos, administrativos, económicos y de gestión atribuidos por los Estatutos de la Universidad de Extremadura a los Departamentos, en tanto no hubieran sido asignados específicamente a otras unidades administrativas. Asimismo, el apoyo a las actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado de los Departamentos.

## 3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS

COMPETENCIAS DE LA SECRETARÍA:



### A) Específicas del Centro

#### 1- Procesos académicos:

- Uso y explotación de la aplicación Universitas XXI – Académico.
- Tramitación de la matrícula de titulaciones oficiales, y tareas relacionadas con ella.
- Gestión y mantenimiento del expediente académico de los estudiantes de las titulaciones oficiales impartidas por el centro, y todas las gestiones complementarias, tales como reconocimientos de créditos y trabajos de Fin de Grado y Fin de Máster, gestión de convocatorias, gestión de prácticas, traslados de expedientes, gestión de tasas, etc.
- Gestión de actas y tramitación de solicitudes de títulos oficiales, así como expedición de certificados.
- Propuesta a las unidades orgánicas de Gestión y Coordinación Académica de las mejoras de procedimientos que se consideren convenientes.
- Colaboración en las tareas de información y atención a los estudiantes del Centro.

#### 2- Procesos económico-presupuestarios:

- Uso y explotación de la aplicación Universitas XXI – Económico y Sendero.
- Ejecución material de la gestión presupuestaria del Centro.
- Tramitación de facturas, e informes y certificaciones complementarias, en su caso.
- Tramitación de altas de terceros.
- Seguimiento y comprobación de los estados de cuentas de la/s unidad/es orgánicas de gasto del Centro.
- Gestión y control de la cuenta de anticipos de caja fija del Centro.
- Gestión de documentos para inventariar los bienes de la Universidad existentes en el Centro.
- Ejecución de los procesos de adquisición descentralizada.
- Colaboración en el proceso de adquisiciones de gestión centralizada.
- Coordinación e impulso del mantenimiento de las instalaciones del Centro.

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_SEC</b>	

*3- Apoyo a los órganos de gobierno del Centro.*

- Apoyo administrativo en general a los órganos de gobierno del Centro.
- Elaboración de informes y estudios que le sean encargados por los órganos de gobierno del Centro.
- Realización de las tareas que encomiende el Decanato o Dirección del Centro.

*4- Gestión de la Calidad.*

- Apoyo y soporte técnico al proceso de planificación y calidad.
- Apoyo a los órganos de gobierno del centro en la gestión de programas de evaluación y calidad.
- Apoyo en la generación de modelos de procesos elaborados para el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.
- Apoyo a las Comisiones de Coordinación de las Titulaciones.
- Actualización del registro de documentos de calidad generados para los distintos procesos
- Actualización de los distintos listados maestros de documentos de calidad
- Gestión de las renovaciones de los representantes de los distintos Departamentos en las Comisiones de Calidad de las distintas titulaciones.
- Digitalización de documentos del sistema de calidad.
- Apoyo administrativo para el tratamiento informático en la elaboración de UTECEN.
- Envío y gestión de las Comunicación de acciones de Mejora de Calidad, generando los documentos CAM que recogen las respuestas recibidas por los diferentes responsables.
- Gestión de los trámites administrativos de la documentación generada en el Procedimiento de Reclamación de Exámenes.

*5- Registro y archivo.*

- Registro de entrada y salida de documentos y envío de documentos.
- Archivo de toda la documentación recibida y emanada del Centro.



*6- Otras.*

- Cuantas otras funciones de apoyo le atribuyan el marco normativo aplicable a los Centros universitarios.

**B) Específicas de Departamentos.**

*1- Procesos académicos:*

- Apoyo administrativo para el tratamiento informático en la elaboración de los contenidos de los programas de las asignaturas.
- Atención a estudiantes: fichas de estudiantes para el profesorado.
- Gestión de actas de calificaciones en coordinación con los responsables de la gestión académica de cada centro universitario.

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_SEC</b>	

- Gestión de asuntos relacionados con los planes de organización docente y plantillas del profesorado que afectan al profesorado.
- Cualesquiera otros procedimientos que afecten a orden académico de los Departamentos.

*2- Procesos económicos:*

- Ejecución material de la gestión presupuestaria ordinaria que se le atribuya por los Departamentos afectados.
- Tramitación de facturas.
- Seguimiento y comprobación de los estados de cuentas de la/s unidad/es orgánicas de gasto ordinario que comprenda el ámbito de los Departamentos asignados.
- Gestión y control de las cuentas de anticipos de caja fija asignados.
- Gestión de documentos para inventariar los bienes de la Universidad existentes en los Departamentos asignados.
- Ejecución de los procesos de adquisición descentralizada.
- Colaboración en el proceso de adquisiciones de gestión centralizada.
- Coordinación e impulso del mantenimiento de las instalaciones de los Departamentos asignados.

*3- Apoyo a los órganos de gobierno de los Departamentos afectados.*

- Apoyo administrativo en general a los órganos de gobierno de los Departamentos asignados.
- Elaboración de informes y estudios que le sean encargados por los órganos de gobierno de los Departamentos asignados.
- Realización de las tareas que encomiende la Dirección y Secretariados académicos de los Departamentos asignados.



*4- Control y archivo de documentos*

- Control de entrada y salida de documentos.
- Archivo de toda la documentación recibida y emanada de los Departamentos asignados.

#### **4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS**

Podrán presentarse quejas, sugerencias y felicitaciones 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, sugerencias y felicitaciones.

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_SEC</b>	

## 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 (BOE nº294 del 6 de diciembre de 2018).

*Igualmente, el usuario de la Secretaría Académica 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.

## 6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE núm. 294)
- Normativa de acceso, admisión y matrícula en Másteres Oficiales de la Uex (DOE nº 129 del 06/06/2022)
- Normativa de Admisión a Estudios de Grado de la UEx (DOE nº 114 del 15 de junio de 2017)
- Normativa de evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Uex (DOE nº 212 del 03/11/2020)
- Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos (DOEnº 144 del 27/07/2022)
- 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 nº 120 del 23/06/2017)
- Normativa reguladora de los traslados de expedientes de la UEx, (DOE nº 201 del 19/10/2022)
- Normativa de simultaneidad de estudios (DOE nº 9 del 14/01/2022)

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDAD DE SECRETARÍA</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.0</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>P/SO005_POLI_D003_SEC</b>	

- Normativa de Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster (DOE nº 9 del 14/01/2022)
- Normativa de programas académicos con recorridos sucesivos en Ingeniería y Arquitectura (PARS-IA) (DOE nº 89 del 11/05/2022)
- 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: 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.
- Estructura orgánica de la Gerencia 2023

#### **7.- COMPROMISOS DE CALIDAD**



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

- Tramitar todos los documentos de registro (entradas, salidas y comunicaciones internas) en el plazo de 24 horas.
- Tramitar las facturas pagadas con Anticipo de Caja Fija en el plazo máximo de un mes, desde su entrada en el registro administrativo.
- Resolver todas las solicitudes de Reconocimiento de Créditos en el plazo de tres meses desde su entrada en el Registro, siempre que vayan acompañadas de la documentación necesaria para su resolución.
- 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.
- Informar por correo electrónico de los plazos de interés para los estudiantes, antes de comenzar dicho plazo.

#### **8.- INDICADORES**

- 1- Grado de satisfacción con la atención en la Secretaría
- 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.



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDAD DE SECRETARÍA</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.0</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>P/SO005_POLI_D003_SEC</b>	

## 9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso:

*Dirección postal: Escuela Politécnica*

Avda. de las Letras s/n CP: 10003 - Cáceres

*Acceso: (Autobuses urbanos): Líneas L3, LC y RC <https://caceres.vectalia.es/>*

*Personal de atención al público: <https://epcc.unex.es/secretaria/atencion-al-publico/>*

*Teléfono: 927 257 195*

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

*Web: <https://epcc.unex.es/>*

*Ubicación en Google Maps : <https://maps.google.es/maps?q=escuela+politecnica+caceres>*

*Horario de atención al público:*



HORARIO DE INVIERNO		HORARIO DE VERANO	
LUNES A VIERNES	8:30 a 14:30	LUNES A VIERNES	8:30 a 14:00
LUNES Y MIERCOLES	17:00 a 19:30		

*Horario de registro de documentos: 8:30 a 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 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

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE SECRETARÍA</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_SEC</b>	

### 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	10/7/2013	Documento inicial
Segunda	10/5/2019	Actualización del documento
Tercera	11/02/2025	Actualización de normativa Adaptación al nuevo modelo de documentos