

	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
	EDICIÓN: 2022	CÓDIGO: P/SO005_CUP_D004	

CARTA DE SERVICIO

UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS

Centro Universitario de Plasencia

Elaborado por: Responsable de Calidad del CUP: Fecha: 17 de junio 2022	Revisado por: Administradora del CUP: Fecha: 17 de junio 2022
Firma: Raquel Mayordomo Acevedo	Firma: María Mercedes Mendoza Cuenda

Página 1 de 9

Código Seguro De Verificación:	t0aVv8OFypSS4XSMfX9VNg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	17/06/2022 13:01:59	
Observaciones	Mercedes Mendoza Cuenda - U00200020 - Centro Universitario de Plasencia	Firmado	17/06/2022 08:51:23	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/t0aVv8OFypSS4XSMfX9VNg==		Página 1/9	

	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
	EDICIÓN: 2022	CÓDIGO: P/SO005_CUP_D004	

INDICE

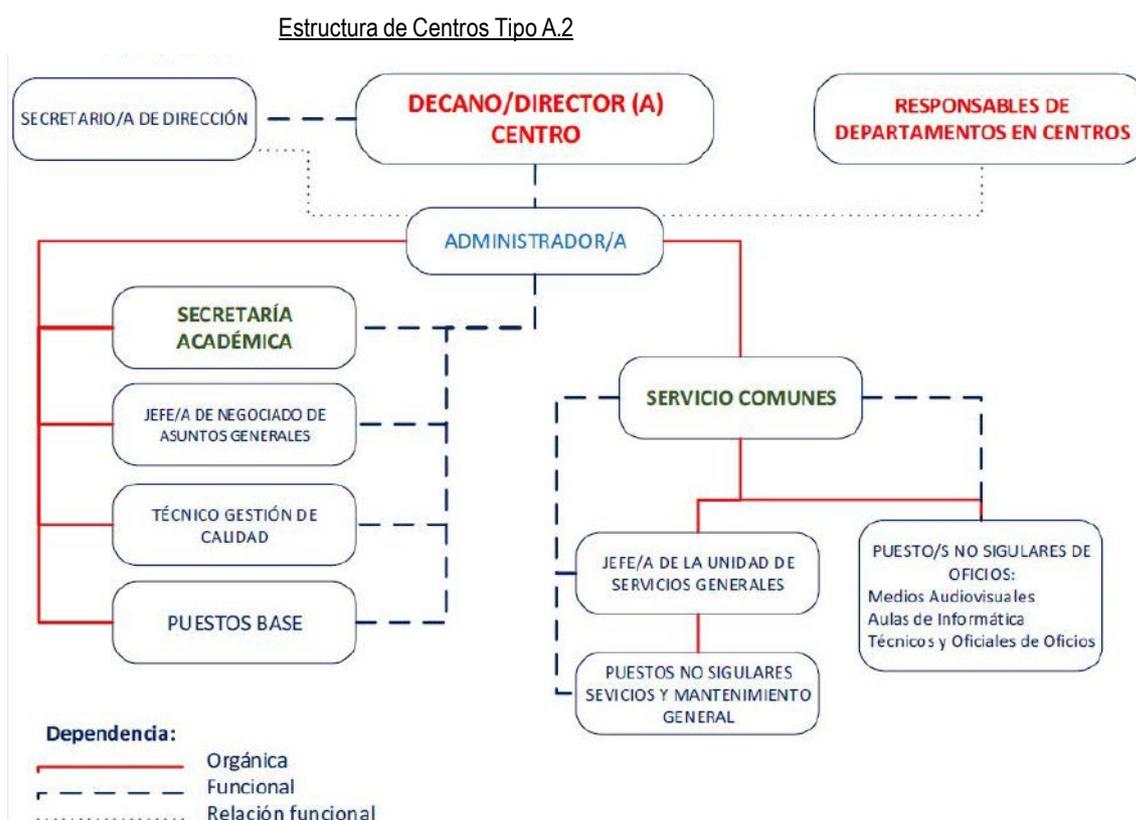
1.- DATOS IDENTIFICATIVOS	3
2.- MISIÓN	3
3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS	4
4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS	5
5.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	5
6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	6
7.- COMPROMISOS DE CALIDAD.....	7
8.- INDICADORES.....	7
9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	8
10.- GRADO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

Código Seguro De Verificación:	t0aVv80FypSS4XSMfX9VNg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	17/06/2022 13:01:59	
Observaciones	Mercedes Mendoza Cuenda - U00200020 - Centro Universitario de Plasencia	Firmado	17/06/2022 08:51:23	
Url De Verificación	Página		2/9	
	https://uex09.unex.es/vfirma/code/t0aVv80FypSS4XSMfX9VNg==			

	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
	EDICIÓN: 2022	CÓDIGO: P/SO005_CUP_D004	

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.



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.

Página 3 de 9

Código Seguro De Verificación:	t0aVv8OFypSS4XSMfX9VNg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	17/06/2022 13:01:59
Observaciones	Mercedes Mendoza Cuenda - U00200020 - Centro Universitario de Plasencia	Firmado	17/06/2022 08:51:23
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/t0aVv8OFypSS4XSMfX9VNg==		
		Página	3/9



	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
	EDICIÓN: 2022	CÓDIGO: P/SO005_CUP_D004	

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 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
 - Coincidencias de exámenes
 - Reconocimiento y transferencia de créditos
 - Convocatoria extraordinaria
 - Evaluación por compensación
 - 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)
- Gestión de Actas: cierre, custodia y diligencias.
- Registro y gestión de documentos.
- Gestión del pago de facturas con cargo al presupuesto asignado al Centro.

Código Seguro De Verificación:	t0aVv80FypSS4XSMfX9VNg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	17/06/2022 13:01:59	
Observaciones	Mercedes Mendoza Cuenda - U00200020 - Centro Universitario de Plasencia	Firmado	17/06/2022 08:51:23	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/t0aVv80FypSS4XSMfX9VNg==			
		Página	4/9	

	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
	EDICIÓN: 2022	CÓDIGO: P/SO005_CUP_D004	

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://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/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.
- 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 (LOPD-GDD) (BOE 06/12/2018). Modificación de 21 de febrero de 2021.

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.

Código Seguro De Verificación:	t0aVv8OFypSS4XSMfX9VNg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	17/06/2022 13:01:59	
Observaciones	Mercedes Mendoza Cuenda - U00200020 - Centro Universitario de Plasencia	Firmado	17/06/2022 08:51:23	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/t0aVv8OFypSS4XSMfX9VNg==			
		Página	5/9	

	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
	EDICIÓN: 2022	CÓDIGO: P/SO005_CUP_D004	

6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Instrucciones de desarrollo conjunto de los procedimientos establecidos en la Normativa Reguladora del Progreso y la Permanencia de los estudiantes en la UEx, así como los procedimientos establecidos en la Normativa de Evaluación.
- Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de grado y Master en la UEx (DOE 26/10/2020), interpretación de la Normativa de Evaluación (DOE 03/11/2020).
- Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la Universidad de Extremadura (Resolución rectoral de 11 de junio de 2021, DOE 23/06/2021).
- Normativa reguladora del progreso y la permanencia de estudiantes en la UEx (DOE 23/06/2017).
- Normativa reguladora de los traslados de expedientes (DOE 19/01/2018).
- Normativa de simultaneidad de estudios de la UEx (DOE 14/01/2022).
- Normativa de Trabajo Fin de Grado y Máster (DOE 14/01/2022)
- Normativa específica del Trabajo Fin de Grado del Centro Universitario de Plasencia (UEx) (Aprobado por la Junta de Centro el 29/03/2022)
- 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.

Código Seguro De Verificación:	t0aVv80FypSS4XSMfX9VNg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	17/06/2022 13:01:59	
Observaciones	Mercedes Mendoza Cuenda - U00200020 - Centro Universitario de Plasencia	Firmado	17/06/2022 08:51:23	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/t0aVv80FypSS4XSMfX9VNg==			
		Página	6/9	

	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
	EDICIÓN: 2022	CÓDIGO: P/SO005_CUP_D004	

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 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. 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 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%)
5. Distribuir todos los documentos que llegan al Registro Auxiliar del Centro en el plazo máximo de 24 horas. (>95%)
6. Tramitación de facturas para su abono en el plazo máximo de un mes desde su recepción.

8.- INDICADORES

1. N.º de veces que se revisa la información de la página web a lo largo del año.
2. N.º de correos informativos no enviados a estudiantes.
3. N.º de consultas no respondidas en el plazo de dos días hábiles.
4. % de solicitudes de devolución de tasas tramitadas en el plazo de 10 días hábiles.
5. % de documentos distribuidos en plazo de 24 horas sobre el total de documentos registrados.
6. N.º de facturas no tramitadas en el plazo máximo de un mes natural desde su recepción.

Código Seguro De Verificación:	t0aVv8OFypSS4XSMfX9VNg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	17/06/2022 13:01:59	
Observaciones	Mercedes Mendoza Cuenda - U00200020 - Centro Universitario de Plasencia	Firmado	17/06/2022 08:51:23	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/t0aVv8OFypSS4XSMfX9VNg==		Página	

	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
	EDICIÓN: 2022	CÓDIGO: P/SO005_CUP_D004	

9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso

Dirección postal:

Centro Universitario de Plasencia
 Avda. Virgen del Puerto, 2
 10600 Plasencia

Acceso (Autobuses urbanos): Líneas 1 y 2

Teléfono: 927 257 000 - Ext.: 52100

Fax: 927 425 209

Correo Electrónico: secretariacupl@unex.es

Web: <http://www.unex.es/plasencia>

Ubicación en Google Maps [AQUÍ](#)

Horario de atención al público:

HORARIO DE INVIERNO		HORARIO DE VERANO	
LUNES A VIERNES	9:00 a 13:00	LUNES A VIERNES	9:00 a 13:00
LUNES Y MIÉRCOLES	16:30 a 18:00		

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

Código Seguro De Verificación:	t0aVv8OFypSS4XSMfX9VNg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	17/06/2022 13:01:59	
Observaciones	Mercedes Mendoza Cuenda - U00200020 - Centro Universitario de Plasencia	Firmado	17/06/2022 08:51:23	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/t0aVv8OFypSS4XSMfX9VNg==		Página 8/9	

	CARTA DE SERVICIOS UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
	EDICIÓN: 2022	CÓDIGO: P/SO005_CUP_D004	

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 encuesta de satisfacción: _		
Compromiso	Indicador	Resultado	Causas de desviación (en su caso)	Medidas/acciones de mejora

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICION	FECH	MODIFICACION S REALIZA AS
Primera	10/7/2013	Documento inicial
Segunda	17/11/2021	modificación de horarios y normativas
Tercera	17/06/2022	modificación de la redacción según indicaciones del plan de mejoras a resultados de la auditoría interna del CUP que tuvo lugar el 23 de febrero de 2022. Incorporación al repositorio sigea como evidencia P/SO005_CUP_D004.

Código Seguro De Verificación:	t0aVv80FypSS4XSMfX9VNg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	17/06/2022 13:01:59	
Observaciones	Mercedes Mendoza Cuenda - U00200020 - Centro Universitario de Plasencia	Firmado	17/06/2022 08:51:23	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/t0aVv80FypSS4XSMfX9VNg==		Página	