

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS_CUMe	

## CARTA DE SERVICIOS

### UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS

#### CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA

Elaborado por: Gestora de Calidad CUMe	Revisado por: Administrador CUMe	Aprobado por: Comisión de Calidad CUMe
Fecha: 28/06/2023	Fecha: 28/06/2023	Fecha: 07/07/2023
Firma: Carmen Gallego Bacas	Firma: Manuel Alegre Corchero	Firma: Juan C. Peguero Chamizo



Código Seguro De Verificación	N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida		Firmado	30/10/2023 13:47:26
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida		Firmado	30/10/2023 13:07:57
	Manuel Alegre Corchero - U00200019 Centro Universitario de Mérida		Firmado	30/10/2023 12:33:36
Observaciones			Página	1/9
Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS_CUMe	

## 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

<b>Código Seguro De Verificación</b>	N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:47:26
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:07:57
	Manuel Alegre Corchero - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 12:33:36
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/9
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



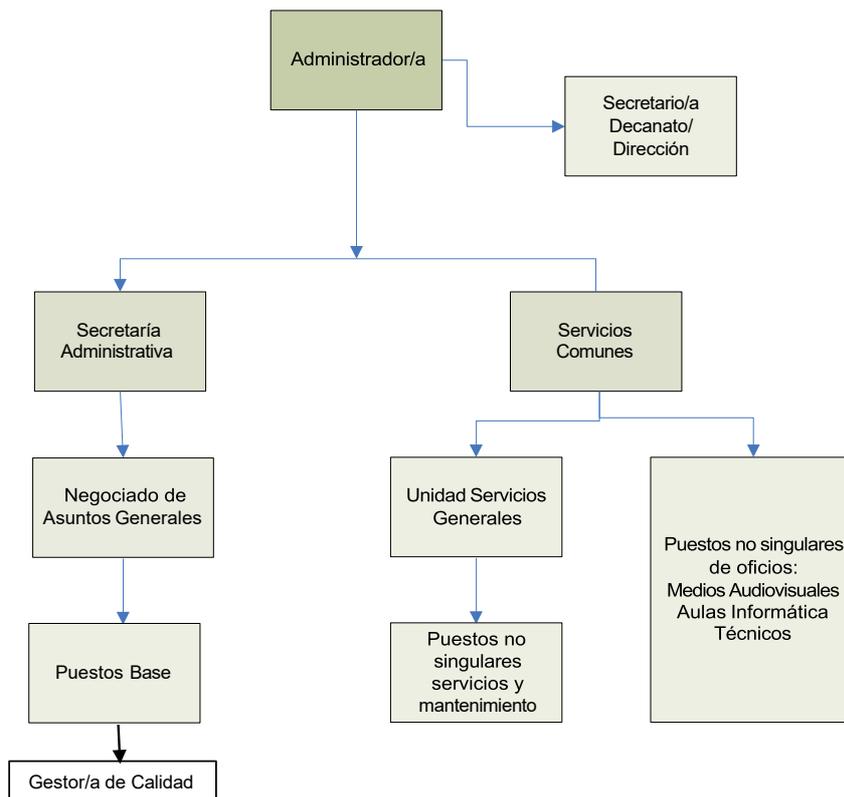
	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS_CUMe	

## 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 A



<b>Código Seguro De Verificación</b>	N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:47:26
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:07:57
	Manuel Alegre Corchero - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 12:33:36
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/9
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS_CUMe	

### 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:
- Gestión de Actas: cierre, custodia y diligencias.
- Registro de documentos.
- Gestión de sugerencias, felicitaciones y quejas de los servicios prestados.
- Gestión del pago de facturas con cargo al presupuesto asignado al Centro.
- Expedición del Certificado Digital FMNT. Este es un servicio dirigido a toda la ciudadanía.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:47:26
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:07:57
	Manuel Alegre Corchero - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 12:33:36
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/9
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS_CUMe	

#### 4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Podrán presentarse quejas, felicitaciones 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](http://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 alumno.
- Para formular cualquier solicitud en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido que deje constancia fidedigna.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:47:26
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:07:57
	Manuel Alegre Corchero - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 12:33:36
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	5/9
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS_CUMe	

## 6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Instrucciones de desarrollo conjunto de los procedimientos establecidos en la Normativa Reguladora del Progreso y 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 Máster 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 de la UEx, (DOE 19/01/2018)
- Normativa de simultaneidad de estudios de la UEx (DOE 14/01/2022)
- Normativa de Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster (DOE 14/01/2022)
- Normativa Específica de Trabajo de Fin de Grado Y Máster del CUMe (Junta de Centro 11/05/2022)
- 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.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:47:26
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:07:57
	Manuel Alegre Corchero - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 12:33:36
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	6/9
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS_CUMe	

## 7.- COMPROMISOS DE CALIDAD

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

1. Informar por correo electrónico de los plazos de interés para el alumnado antes de comenzar el plazo.
2. Responder a las consultas que lleguen al correo electrónico de la Secretaría administrativa del Centro en el plazo de dos días hábiles.
3. Validar y cerrar las actas de calificaciones en el plazo de 3 días hábiles desde su entrega por el profesor en la Secretaría.
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 o alumna.
5. Distribuir todos los documentos que llegan al Registro Auxiliar del Centro en el plazo máximo de 24 horas.
6. Tramitación de facturas para su abono en el plazo máximo de quince días desde su recepción.

## 8.- INDICADORES

1. % de correos electrónicos enviados a lista de alumnos.
2. % de consultas respondidas en el plazo de dos días hábiles.
3. % de actas validadas y cerradas en el plazo de 3 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. % de facturas tramitadas en el plazo máximo de quince días naturales desde su recepción.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:47:26
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:07:57
	Manuel Alegre Corchero - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 12:33:36
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	7/9
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS_CUMe	

## 9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### Dirección y formas de acceso

#### Dirección postal:

*Avda. Santa Teresa de Jornet, 38 06800 - Mérida (Badajoz)*

*España*

**Acceso** (Autobuses urbanos): [http://www.merida.es/descargas/transportes\\_urbanos.pdf](http://www.merida.es/descargas/transportes_urbanos.pdf)

**Teléfono:** +34 924 289300 ext. 82500

**Fax:** +34 924 301212

**Correo Electrónico:** [dircentcume@unex.es](mailto:dircentcume@unex.es)

**Web:** <http://cum.unex.es/>

#### Ubicación en Google Maps

<https://maps.google.es/maps/ms?hl=es&ie=UTF8&msa=0&msid=114777034831758186469.00046>

[dba56b03f8121a51&ll=38.910203,-](https://maps.google.es/maps/ms?hl=es&ie=UTF8&msa=0&msid=114777034831758186469.00046)

[6.339712&spn=0.016029,0.027466&z=15&source=embed](https://maps.google.es/maps/ms?hl=es&ie=UTF8&msa=0&msid=114777034831758186469.00046)

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Email: [secretariacum@unex.es](mailto:secretariacum@unex.es)

Teléfono: 924 302 972

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 Martes	16:00 a 18:00		
HORARIO DE REGISTRO DE DOCUMENTOS: 8:30 a 14:30 (en verano hasta las 14:00)			

Página 9 de 10

Código Seguro De Verificación	N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:47:26
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:07:57
	Manuel Alegre Corchero - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 12:33:36
Observaciones		Página	8/9
Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDADES DE CENTROS UNIVERSITARIOS CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_CENTROS_CUMe	

### 10.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

El responsable de la Unidad deberá elaborar un plan de seguimiento utilizando como modelo la tabla descrita más abajo, 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		Medidas/acciones de mejora

### 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	10/07/2013	Documento inicial
Segunda	08/10/2021	Actualización de normativa aplicable – horario de atención al público
Tercera	07/07/2023	Actualización de normativa aplicable

Código Seguro De Verificación	N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:47:26
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 13:07:57
	Manuel Alegre Corchero - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	30/10/2023 12:33:36
Observaciones		Página	9/9
Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/N/yiiSzKY/vs3i8yX38U2w==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

