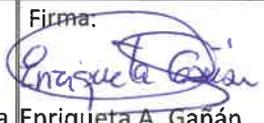


<b>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b> 	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES</b>		 <small>ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES</small>
	<b>EDICIÓN: 2023</b>	<b>CÓDIGO: CS_EII</b>	

# ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES

## CARTA DE SERVICIOS



<b>Documento base elaborado por:</b> <b>Unidad Técnica de Evaluación y Calidad</b>	<b>Modificado por:</b> <b>Gestora de Calidad del Centro</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Administradora de Centro</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Responsable de Calidad del Centro</b>
<b>Fecha:</b> <b>Abril 2013</b>	<b>Fecha:</b> <b>Octubre 2023</b>	<b>Fecha:</b> <b>Octubre 2023</b>	<b>Fecha:</b> <b>Octubre 2023</b>
	<b>Firma:</b>  <b>Estrella Márquez García</b>	<b>Firma:</b>  <b>Enriqueta A. Gañán Gómez</b>	<b>Firma:</b>  <b>Diego F. Yáñez Murilo</b>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_EII	

## ÍNDICE

1.- DATOS IDENTIFICATIVOS	
1.1.- Estructura.....	3
1.2.- Titulaciones.....	4
2.- MISIÓN .....	4
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 .....	8
8.- INDICADORES .....	8
9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA .....	9
10.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS .....	10
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS .....	10

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_EII	

## CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES.

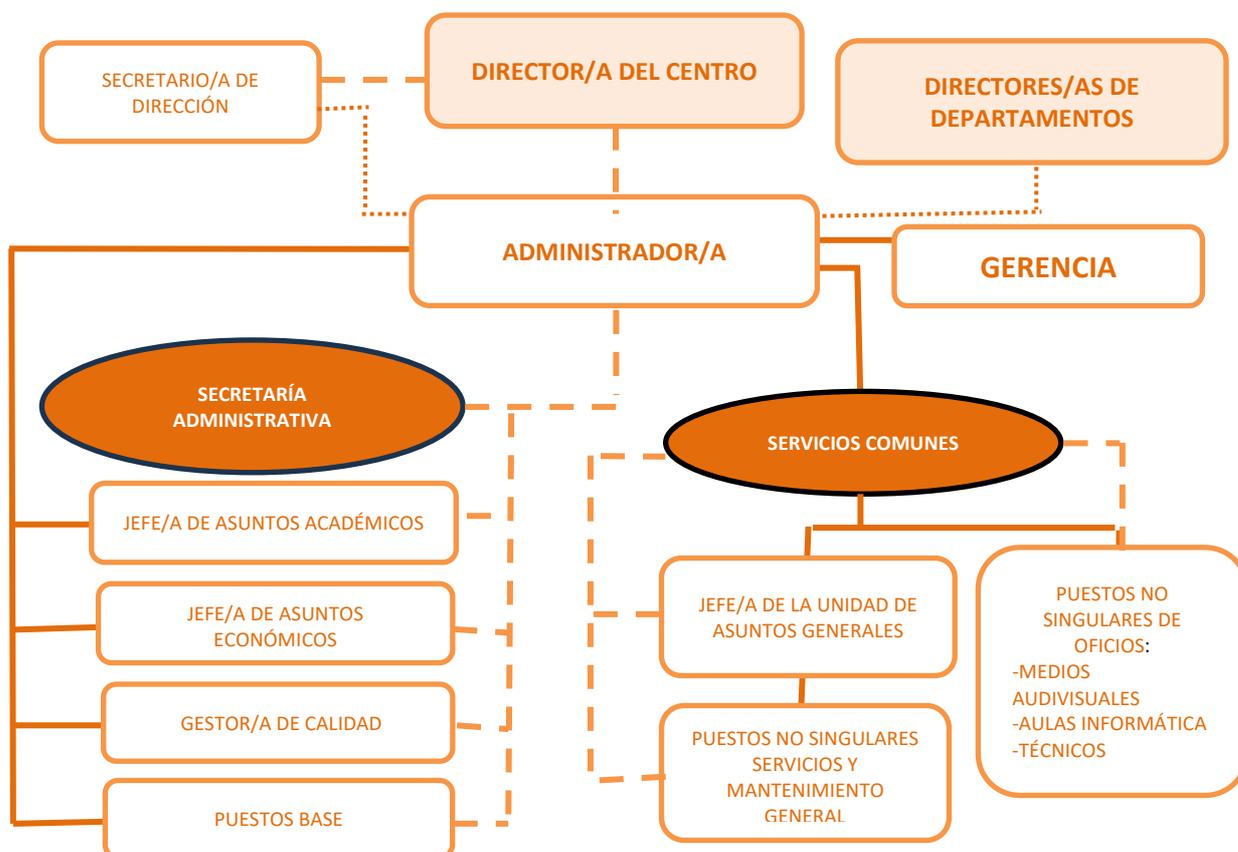
A través de este documento se trata de informar y dar a conocer a las personas usuarias de la Escuela de Ingenierías Industriales de los servicios que presta, así como de los compromisos de calidad asumidos por el Centro en tal prestación.

### 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS

#### 1.1. Estructura

La Escuela de Ingenierías Industriales, como centro universitario, constituyen una unidad funcional integrada en la estructura orgánica de la Gerencia de la Universidad de Extremadura. Funcionalmente, depende del director/a, que encabeza el equipo directivo, y de los responsables de Departamentos.

La Escuela de Ingenierías Industriales 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. Además, la Secretaría Académica consta de un jefe/a de Asuntos Académicos y un jefe/a de Asuntos Económicos y, así mismo, la Unidad de Servicios Comunes está bajo la supervisión del Coordinador/a de Servicios. Todos estos puestos están incluidos en la Relación de Puestos de Trabajo del Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios de la Universidad de Extremadura.



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES		
	<b>EDICIÓN:</b> 2023	<b>CÓDIGO:</b> CS_EII	

### 1.2. Titulaciones.

En la Escuela de Ingenierías Industriales se imparten los siguientes títulos oficiales: Grado de Ingeniería Eléctrica, Grado de Ingeniería Electrónica y Automática, Grado de Ingeniería Mecánica, Grado de Ingeniería en Tecnologías Industriales, Máster Universitario en Ingeniería Industrial, Máster Universitario en Investigación en Ingeniería y Arquitectura, Máster Universitario en Simulación en Ciencias e Ingeniería, Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales, Máster Universitario en Energías Renovables, Gestión y Eficiencia Energética y Máster Universitario en Dirección y Gestión de Proyectos.

### 2.- MISIÓN

La Escuela de Ingenierías Industriales de la Universidad de Extremadura tiene 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. La Escuela de Ingenierías Industriales tiene también como misión la 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

- ▶ Información general a través de la página web y tablones de medios audiovisuales sobre los estudios impartidos en el Centro.
- ▶ Atención personalizada al estudiante 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 estudiantes en la Secretaría administrativa:
  - Acreditación Certificado electrónico ciudadano.
  - Adaptación de estudios.
  - Adelantos de convocatorias.
  - Adaptación de estudios
  - Cambio de grupo.
  - Certificaciones académicas.
  - Coincidencias de exámenes
  - Compensación curricular.
  - Convocatoria extraordinaria.
  - Defensa de Trabajo Fin de Grado y de Máster (TFG y TFM).
  - Devolución de tasas
  - Expedición de títulos oficiales.
  - Justificantes de asistencia a exámenes.
  - Reclamaciones de exámenes.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_EII	

- Reconocimiento y transferencia de créditos.
- Simultaneidad de estudios.
- Traslado de expediente.
- ▶ Gestión de Actas: cierre, custodia y diligencias.
- ▶ Registro y gestión 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 pago de facturas con cargo al presupuesto de los Departamentos.
- ▶ Apoyo administrativo a Departamentos.

#### 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:

[uex30.unex.es/QuejasSugerencias/](http://uex30.unex.es/QuejasSugerencias/)

#### 5. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Las personas usuarias 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, las personas usuarias de la Secretaría Administrativa tienen 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>CARTA DE SERVICIOS</b> ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_EII	

## 6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Normativa reguladora del progreso y la permanencia de estudiantes en la Universidad de Extremadura (16/06/2017)
- Normativa de acceso, admisión y matrícula en Másteres Oficiales de la Universidad de Extremadura y se ordena su publicación en el Diario Oficial de Extremadura (DOE 23/06/2022)
- Normativa para la Admisión de Estudiantes Visitantes (Aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión del 23 de marzo de 2003)
- 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 programas académicos con recorridos sucesivos en el ámbito de la Ingeniería y la Arquitectura de la Universidad de Extremadura (RD 822/2021)
- Normativa de Simultaneidad de Estudios de la Universidad de Extremadura (DOE 14/01/2022)
- Normativa de Prácticas Externas de la Universidad de Extremadura (DOE 09/08/2017).
- Normativa reguladora de los Traslados de Expediente (DOE 19/10/2022)
- Normativa de Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster (DOE 14/01/2022)
- Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la Universidad de Extremadura (Resolución rectoral de 14 de julio de 2022, DOE 27/07/2022) y Procedimiento de Reconocimiento de Créditos (aprobado por Consejo de Gobierno el 14/07/2022)
- Procedimiento de Recursos de Alzada sobre Resoluciones de Reconocimiento de Créditos (aprobado por Consejo de Gobierno el 14/07/2022)
- Convenio de Colaboración entre la Consejería de Educación y Cultura de la Junta de Extremadura y la Universidad de Extremadura para el reconocimiento de estudios a efectos de la correspondencia entre determinados Ciclos Formativos de Grado Superior de Formación Profesional del sistema educativo con determinados grados universitarios que se imparten en la Universidad de Extremadura (DOE 07/11/2014)

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES		
	<b>EDICIÓN:</b> 2023	<b>CÓDIGO:</b> CS_EII	

- Real Decreto 1085/2020, de 9 de diciembre, por el que se establecen convalidaciones de módulos profesionales de los títulos de Formación Profesional del sistema educativo español y las medidas para su aplicación, y se modifica el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Acta de la reunión de la Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Educación y Empleo y la Universidad de Extremadura para el reconocimiento de estudios a efectos de la correspondencia entre determinados ciclos formativos de grado superior de formación profesional del sistema educativo con determinados grados universitarios que se imparten en la Universidad de Extremadura, celebrada el 3 de diciembre de 2020.
- Anexo donde se incluyen nuevos reconocimientos de estudios entre las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo y de régimen especial dependientes de la Consejería de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura con los estudios universitarios de Grado que se imparten en la Universidad de Extremadura, de acuerdo con las propuestas realizadas al efecto por las Juntas de Escuelas y Facultades de la Universidad de Extremadura y la aprobación por el Consejo de Gobierno de ésta.).
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- 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.
- Normas de Ejecución Presupuestaria (aprobadas en el
- 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 (BOE 29/09/2021)
- Sistema de Aseguramiento interno de Calidad de la Universidad de Extremadura, aprobado por la Comisión de Aseguramiento de la Calidad el 15/07/2022

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES		
	<b>EDICIÓN:</b> 2023	<b>CÓDIGO:</b> CS_EII	

## 7.- COMPROMISOS DE CALIDAD

Acerca de los servicios prestados a estudiantes, las unidades de la Escuela de Ingenierías Industriales 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 hábiles. (>95%)
6. Tramitación de facturas para su abono en el plazo máximo de un mes desde su recepción.

## 8.- INDICADORES

1. Número de veces que se revisa la información de la página web a lo largo del año.
2. Número de correos electrónicos enviados a lista de estudiantes.
3. Porcentaje de consultas respondidas en el plazo de dos días hábiles.
4. Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas tramitadas en el plazo de 10 días hábiles sobre el total de recibidas.
5. Porcentaje de documentos distribuidos en plazo de 24 horas hábiles sobre el total de documentos registrados.
6. Porcentaje de facturas tramitadas en el plazo máximo de un mes desde su recepción sobre el total de recibidas.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_EII	

## 9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### Dirección y formas de acceso

#### Dirección postal:

***Escuela de Ingenierías Industriales***

***Campus Universitario***

***Avda. de Elvas s/n***

***C.P.: 06006 – Badajoz***

#### Acceso autobuses urbanos:

***Líneas 3, 9, 18, C1 y C2***

#### Teléfono:

***Conserjería: 924 28 96 00***

***Secretaría: 924 28 96 15***

#### Correo electrónico:

***secretariaeii@unex.es***

#### Web:

**<https://eii.unex.es>**

#### Ubicación en Google Maps [AQUÍ](#)

#### Horario de atención al público:

HORARIO DE INVIERNO		HORARIO DE VERANO	
<b>MARTES y JUEVES</b>	9:00 a 14:00 y 16:30 a 18:00	<b>LUNES A VIERNES</b>	9:00 a 13:00
<b>LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES</b>	9:00 a 14:00		

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

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES		
	EDICIÓN: 2023	CÓDIGO: CS_EII	

## 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

## 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	10/07/2013	Documento inicial
Segunda	27/10/2023	Modificación para adecuarlo al centro, con revisión de normativas y horarios y adecuación de los compromisos de Calidad.