



### CARTA DE SERVICIOS COMPLETA

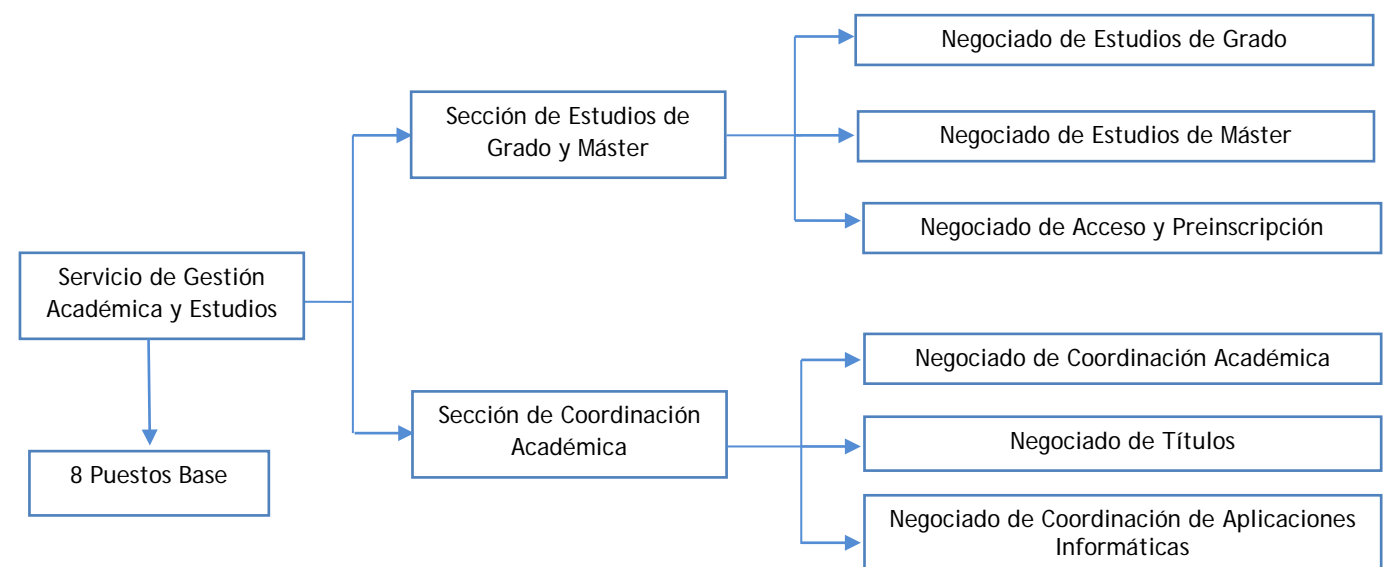
#### Servicio de Gestión Académica y Estudios Oficiales

#### A) INFORMACION PUBLICA DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

##### 1º) DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Servicio de Gestión Académica y Estudios Oficiales es la unidad de la Universidad de Salamanca que tiene como misión fundamental hacer de hilo conductor de la gestión administrativa del estudiante a lo largo de su vida académica. Esta gestión, realizada con criterios de eficacia, eficiencia, profesionalidad, servicio público y responsabilidad social requiere la participación y estrecha colaboración de unidades administrativas del ámbito universitario (Centros, Departamentos, Servicios informáticos...) y de otros ámbitos (Centros de enseñanza secundaria, FP...).

La actual estructura del Servicio de Gestión Académica y Estudios Oficiales, recogida en la Relación de Puestos de Trabajo mediante Resolución del Rector de 4 de septiembre de 2012 (BOCyL de 14 de septiembre) es la siguiente:



##### 2º) PRINCIPALES SERVICIOS

En relación con los estudiantes:

- Coordinar y gestionar las pruebas de acceso a la Universidad en sus diferentes modalidades: Bachillerato, Formación Profesional, mayores de 25, mayores de 40 y mayores de 45 años.
- Expedición de certificados académicos y traslados de expedientes de estudiantes que superen el acceso a la Universidad.
- Organización de los procesos de admisión y matrícula de los estudiantes de Grado y Máster, en colaboración con los Centros y universidades públicas de Castilla y León.
- Gestionar las solicitudes de nivel de estudios extranjeros para el acceso a estudios de Máster Universitario.
- Expedición de los Títulos Oficiales de la Universidad de Salamanca y Suplemento Europeo al Título.
- Tramitación y resolución de solicitudes, reclamaciones y recursos en materia de gestión académica de los estudiantes.
- Atención y asesoramiento presencial, telefónico o por escrito de las cuestiones planteadas por los interesados.

- Difusión de la información a través de una **página Web** accesible y actualizada.

**En relación con los Centros:**

- Realizar la gestión administrativa derivada de la coordinación de los Centros en materia académica: normas, unificación y homogeneización de procedimientos, plazos...
- Revisión y aprobación de las propuestas de reconocimiento de créditos de estudiantes de Grado y Máster remitidas por los Centros.
- Asesoramiento y resolución de consultas o incidencias en materias académicas de carácter general.

**En relación con los órganos de Gobierno:**

- Asesoramiento, colaboración y representación en las **Comisiones** que corresponda.
- Tramitación de nombramientos y ceses de los Directores de Máster a propuesta del órgano competente.
- Elaboración de informes y estadísticas a petición de órganos de gobierno de la Universidad de Salamanca y de otras instituciones.

**En relación con los planes de estudio conducentes a la obtención de titulaciones oficiales:**

- Apoyo administrativo en el proceso de verificación y modificación.
- Tramitación de su publicación en el BOE y en el BOCyL.

**En relación con las aplicaciones informáticas que soportan los procedimientos administrativos:**

- Mantenimiento, administración y propuestas de modificación o mejora en colaboración con los Servicios Informáticos.
- Gestión y administración del programa informático de gestión académica UXXI:
  - o Planes de estudio.
  - o Apoyo a estudiantes, profesores y Centros Universitarios.
  - o Formación del personal a través de la elaboración de manuales y organización e impartición de cursos.

**Gestión económica:**

- Liquidación del seguro escolar a la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Tramitación de las solicitudes de devolución de precios públicos.
- Gestión de la compensación por exenciones
- Traspaso a la cuenta central de los ingresos por servicios académicos y administrativos.
- Gestión económica de los Másteres: asignación, ejecución y justificación presupuestaria.

### 3º) DERECHOS DE LOS USUARIOS

**Estudiantes:**

- Recibir información y orientación personalizada para su formación académica.
- Participar en la mejora continua de los servicios que se prestan y expresar su opinión a través del buzón de quejas y sugerencias y de encuestas de satisfacción.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copia de los documentos contenidos en ellos.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que obra en el Servicio, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

**Centros:**

- Recibir formación sobre el manejo del soporte informático que gestiona la matrícula e información para la correcta aplicación de la normativa, procedimientos administrativos...
- Participar en la mejora continua de los servicios que se prestan a través del grupo de trabajo para la mejora de los procedimientos administrativos.
- Hacer consultas o solicitar asesoramiento técnico o legal y aportar sugerencias en cualquier momento.

#### 4º) COLABORACION Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Los usuarios colaborarán con el Servicio:

- Aportando sugerencias a través de encuestas realizadas en los distintos procesos.
- A través del buzón de quejas y sugerencias.
- A través de sus representantes.
- Cumpliendo la normativa vigente

Además, los usuarios (Centros) podrán participar en la mejora del Servicio a través de:

- Las reuniones del Grupo de Trabajo de mejora de procedimientos.
- Aportando sugerencias en cualquier momento.

#### 5º) NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- Una relación de la normativa que regula los servicios que prestamos se puede encontrar en los apartados de normativa de la página web de la Universidad de Salamanca. [www.usal.es](http://www.usal.es)

#### 6º) ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Servicio pueden presentar, quejas o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca:

<https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/>

### B) COMPROMISOS DE CALIDAD

#### 1º) NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Resolver en un plazo máximo de 3 semanas las reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes contra resoluciones de los diferentes órganos de esta Universidad siempre que dependan íntegramente del ámbito de competencia de este Servicio.
- Tramitar informáticamente ante el Ministerio, para su validación, en un plazo máximo de 15 días desde su entrada en el Servicio, las solicitudes de expedición de títulos remitidas por los Centros.
- Analizar y contestar las incidencias y soportes que pongan los Centros relativas al funcionamiento de la aplicación informática de gestión académica, en un plazo máximo de 3 días.
- Revisión y aprobación del 90% de las propuestas de reconocimiento de créditos de estudiantes de Grado y Máster remitidas por los Centros en un plazo máximo de 8 días desde su recepción en el servicio.
- Grabación en la aplicación informática del Ministerio las memorias de verificación y modificación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster en un plazo no superior a 10 días.
- Comunicación personalizada, a través del correo electrónico, de la calificación obtenida en las pruebas de acceso a los estudios de Grado en el día y hora establecidos.
- Tramitación de la equivalencia para el acceso a másteres de estudiantes extranjeros en un plazo máximo de 8 días desde su recepción.
- Elaboración de documentos, resolución de incidencias y contabilización de los gastos de los másteres en el programa informático, en el plazo de 15 días desde su recepción.
- Proporcionar a los Centros la herramienta para la elaboración de las guías académicas de las titulaciones oficiales en formato web.
- Fomentar la automatrícula entre los estudiantes de nuevo ingreso.

#### MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

- Contacto directo: presencial y telefónico.
- Otras vías de contacto: correo postal y electrónico.

#### HORARIOS, LUGARES Y CANALES DE ATENCION AL PÚBLICO

- Atención al público: días laborables, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00.

## 2º) MEDIDAS PARA FAVORECER LA IGUALDAD, LA ACCESIBILIDAD Y LA MEJORA DEL SERVICIO

El Servicio se compromete a aplicar el Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 30 de abril de 2008).

Asimismo, mantenemos el compromiso de mejora continua de la calidad en nuestro servicio, mediante:

- La actualización de la información en todos aquellos temas que puedan interesar a los usuarios en relación con los cometidos propios del Servicio.
- La actualización de nuestra web y todos los datos que contiene con la periodicidad necesaria.
- La implementación de las mejoras sugeridas por los usuarios.
- La revisión bianual de la Carta de Servicios.

## 3º) SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Servicio cuenta con un Comité de Calidad, que se encarga de:

- La elaboración y revisión de la Carta de Servicios
- El análisis de los procedimientos del Servicio.
- La implementación de encuestas entre los usuarios para conocer las posibles mejoras.
- La redacción de la Memoria Anual del Servicio.

De la misma manera nos comprometemos a realizar un uso eficiente de los recursos y al cumplimiento Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 31 de Octubre de 2013)

## 4º) INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS Y EVALUACIÓN DE CALIDAD

- Resolver en el plazo de 3 semanas desde su entrada en el servicio, un mínimo del 80% de las reclamaciones y recursos presentados.
- Tramitar informáticamente ante el Ministerio y en un plazo máximo de 15 días desde su entrada en el Servicio, un mínimo del 80% de las solicitudes de expedición de títulos remitidas por los Centros.
- Resolver, antes de 3 días, el 85% de las incidencias y soportes de los Centros relativas al funcionamiento de la aplicación informática de gestión académica.
- Revisión y aprobación del 95% de las propuestas de reconocimiento de créditos, enviadas por los Centros, en el plazo de 8 días.
- Mecanizar el 90% de las memorias de verificación y modificación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster antes de 10 días desde su recepción.
- Remisión a través del correo electrónico, la calificación obtenida en las pruebas de acceso a los estudios de Grado, en el 95% de los casos.
- Tramitación del 95% de las equivalencias para el acceso a másteres de estudiantes extranjeros en 8 días desde su solicitud.
- Elaboración de documentos, resolución de incidencias y contabilización en el programa informático, en el plazo de 15 días desde su recepción, del 95% de los gastos de los másteres.
- Incrementar la automatrícula de los estudiantes de nuevo ingreso respecto al curso anterior.

## C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

### FORMULACIÓN DE RECLAMACIONES

Los usuarios podrán formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios a través del sistema general de quejas y sugerencias de la USAL.

### ACCIONES CORRECTIVAS

En atención a las comunicaciones recibidas a través del buzón de quejas y sugerencias, el Servicio analizará las causas del posible incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo, incluyendo en su caso la correspondiente carta de disculpa.

Asimismo, se compromete a proporcionar información puntual de las decisiones tomadas a los usuarios afectados.

La aceptación de las quejas y/o sugerencias no dará en ningún caso lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Universidad.

## D) OTRAS INFORMACIONES DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### LOCALIZACIÓN



### CONTACTO

Servicio de Gestión Académica y Estudios Oficiales  
Patio de Escuelas, s/n  
37008 SALAMANCA

Sección de Coordinación Académica  
Tfno. 923 29 44 00 Ext. 1101, 1106, 1113, 1115  
[ccga@usal.es](mailto:ccga@usal.es); [utitulos@usal.es](mailto:utitulos@usal.es)

Sección de Estudios de Grado y Máster  
Tfno. 923 29 44 00 Ext. 1112, 1114, 1116, 1159, 1172, 1183, 4424  
[accesogrado@usal.es](mailto:accesogrado@usal.es); [grado@usal.es](mailto:grado@usal.es); [master@usal.es](mailto:master@usal.es); [mastereconomico@usal.es](mailto:mastereconomico@usal.es)

web: <http://www.usal.es/webusal/node/9911>