



CARTA DE SERVICIOS COMPLETA

Secretaría de la Facultad de Filología

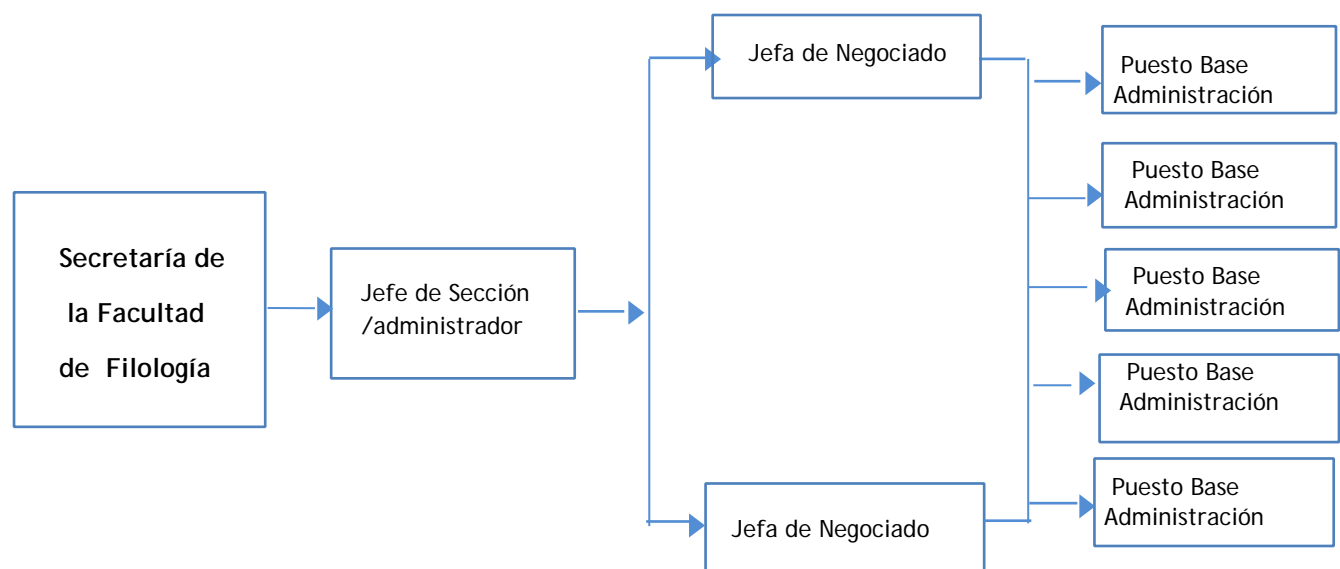
A) INFORMACION GENERAL

1º) FINES Y ORGANIGRAMA

La Secretaría de la Facultad es la unidad de la Facultad de Filología que tiene como misión fundamental el apoyo, asistencia y asesoramiento a las autoridades académicas del centro, a los/as profesores/as y a los estudiantes matriculados en la Facultad, así como la gestión y administración en las áreas de recursos humanos, organización administrativa, asuntos económicos y de la gestión administrativa de los estudiantes a lo largo de su vida académica en el centro.

Esta gestión ha de realizarse con eficacia, eficiencia, profesionalidad, transparencia, servicio público y responsabilidad, buscando en todo momento la participación y colaboración de todas unidades administrativas del Centro: Decanato , Departamentos, Conserjerías y Biblioteca.

La actual estructura de la Secretaría de la Facultad de Filología, recogida en la Relación de Puestos de Trabajo mediante Resolución del Rector de 30 de mayo de 2016 (BOCYL de 6 de junio) es la siguiente:



2º) SERVICIOS

En relación con los **estudiantes**:

- Organización de los procesos de admisión y matrícula de los estudiantes de Grado y Máster, en colaboración con el Servicio de Gestión Académica y Estudios Oficiales.
- Matricula y modificaciones de matrícula de los estudiantes de la Facultad de Filología.
- Expedición de certificados académicos y traslados de expedientes de los estudiantes.
- Expedición de los Títulos Oficiales y Suplemento Europeo al Título de los estudiantes matriculados en la Facultad de Filología.
- Registro, tramitación y resolución de solicitudes, reclamaciones y recursos en materia de gestión académica de los estudiantes.
- Atención y asesoramiento presencial, telefónico, correo electrónico o por escrito de las cuestiones planteadas por los estudiantes.
- Difusión de la información y procedimientos de gestión a través de una **página Web** accesible y actualizada.
- Propuesta, gestión y aprobación de las solicitudes de reconocimientos de créditos de los estudiantes de Grado y Máster matriculados en la Facultad de Filología.
- Gestión y reconocimiento de las becas internacionales de movilidad de estudiantes.
- Gestión y reconocimiento de las becas SICUE.
- Registro, tramitación y resolución de las anulaciones y devoluciones de matrícula de los estudiantes de la Facultad.

En relación con los **Centros**:

- Coordinación con los Centros de la Universidad en materia académica: normas, unificación y homogeneización de procedimientos, plazos, etc.

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

- Asesoramiento, colaboración y representación en los **órganos colegiados que forme parte el personal destinado en la Secretaría**.
- Elaboración de informes, estudios y estadísticas a petición de órganos de gobierno de la Facultad y de otras unidades.

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

- Apoyo administrativo en el proceso de verificación y modificación de los planes de estudios adscritos a la Facultad.
- Diseño e implantación en el programa UXXI de los Grados y Másteres de la Facultad.
- Implantación, mantenimiento de la oferta de asignaturas de los Grados y Másteres de la Facultad.

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

- Colaboración en el mantenimiento, administración y propuestas de modificación o mejora en colaboración con los Servicios Informáticos.
- Colaboración en la gestión y administración del programa informático de gestión académica UXXI en los procedimientos que afecten al Centro.

Gestión económica:

- Tramitación de las propuestas de gasto del centro de coste de la Facultad de Filología.
- Contabilidad y control del presupuesto asignado a la Facultad de Filología.
- Tramitación y control de inventario de los Bienes inmuebles adscritos a la Facultad.

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 la Unidad, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Orientación desde antes de ingresar en la universidad
- Información sobre becas, ayudas y programas de movilidad.
- Conciliación del estudio con la vida laboral y familiar y reconocimiento del estudiante a tiempo parcial
- Igualdad de oportunidades para los estudiantes con discapacidad
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Profesorado y Personal de Administración y Servicios:

- Recibir información sobre el manejo del soporte informático en la gestión académica e información para la correcta aplicación de la normativa, procedimientos administrativos...
- Participar en la mejora continua de los servicios 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 la Unidad:

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

5º) NORMATIVA DE LA UNIDAD

- Una relación de la normativa que regula los servicios que prestamos se puede encontrar en los apartados de normativa, en las siguientes direcciones web:

Normativa interna y legislación general: <http://www.usal.es/search/node/Normativa>

Normativa académica: <http://campus.usal.es/~gesacad/coordinacion/proceindice.html>

Normativa administrativa: <http://www.usal.es/node/15077>

Normativa del Personal de Administración y Servicios: <http://www.usal.es/node/2741>

6º) ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios de la Unidad 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 15 días las reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes contra resoluciones de los diferentes órganos de la Facultad de Filología en el ámbito de su competencia.
- Tramitar y resolver dentro del plazo máximo establecido el procedimiento de reconocimiento de créditos que soliciten los estudiantes.
- Tramitar y resolver dentro del plazo máximo de 15 días la expedición de los certificados solicitados por los estudiantes.
- Tramitar las propuestas de gasto de la Facultad de Filología en el plazo máximo de 10 días desde la recepción de la factura.
- Mejorar la información y la transparencia de los procesos de gestión a través de la página web de la Facultad.
- Facilitar el proceso de matricula y las modificaciones de matricula entre los estudiantes

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

- Contacto directo: presencial y telefónico.
- Otras vías de contacto: correo postal y electrónico y página web de la Facultad de Filología

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

- Cumplir el Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 30 de abril de 2008).
- Actualización periódica de la información en nuestra web.
- Mejorar el servicio teniendo en cuenta la sugerencia de los usuarios.
- Revisión periódica de la Carta de servicios.

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

La Unidad contará con un Comité de Calidad cuyas funciones son:

- La elaboración y revisión de la Carta de Servicios
- El análisis de los procedimientos de la unidad.

La Unidad se compromete a cumplir el Plan de Prevención de Riesgos Laborales y el Procedimiento de gestión interna de residuos de equipos eléctricos y electrónicos de la Universidad de Salamanca.

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

- Resolver en el plazo máximo de 15 días desde su entrada en la unidad, un mínimo del 95% de las solicitudes, reclamaciones y recursos presentados.
- Tramitar en un plazo máximo de 15 días desde su entrada en el unidad, un mínimo del 80% de las solicitudes de expedición de títulos solicitadas por los estudiantes del centro.
- Resolución del 100% de las propuestas de reconocimiento de créditos, presentadas por los estudiantes dentro del plazo regulado por la normativa de reconocimiento.
- Contestación de la consultas por correo electrónico o por escrito en un plazo máximo de 15 días.

- Expedición de los certificados académicos que se soliciten en un plazo máximo de 10 días.
- Tramitación de las propuestas de gasto y de las fichas de inventario en el plazo máximo de 10 días.
- Facilitar el proceso de matrícula y modificaciones de matrícula de los estudiantes del centro en los plazos establecidos por la normativa de la universidad.

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, la Secretaría analizará las causas del posible incumplimiento y 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

CONTACTO

SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA

Plaza de Anaya, s/n

37008 SALAMANCA

Tfno. 923 29 44 46

Tfno. 923 29 44 45

web: <http://facultadfilologia.usal.es/>

