

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>FACULTAD DE VETERINARIA</b>		
	<b>EDICIÓN: 2025</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_VET_D005</b>	

## FACULTAD DE VETERINARIA

### CARTA DE SERVICIOS

#### Universidad de Extremadura

Elaborado por: Administrador del Centro  Fecha: 12/02/2025	Revisado por: Responsable del SAIC  Fecha: 13/02/2025	Aprobado por: Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro  Fecha: 26/02/2025	Aprobado por: Junta de Facultad  Fecha: 04/03/2025
Fdo.: Mario Javier Santillana Barragán	Fdo.: Ana Isabel Mayoral Calzada	Fdo.: Juan Enrique Pérez Martín Presidente de la CCC	Fdo.: M <sup>a</sup> Isabel Igeño González

Url De Verificación	Estado	Fecha y hora
<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==</a>	Firmado	06/03/2025 09:40:28
Maria Isabel Igeño González	Firmado	05/03/2025 22:44:44
Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/03/2025 18:51:31
Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/03/2025 11:42:01
Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Página	1/9
Referencia	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	
Normativa		

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>FACULTAD DE VETERINARIA</b>		
	<b>EDICIÓN: 2025</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_VET_D005</b>	

## INDICE

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

Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==</a>	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Isabel Igeño González	Firmado	06/03/2025 09:40:28
	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/03/2025 22:44:44
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/03/2025 18:51:31
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/03/2025 11:42:01
Referencia		Página	2/9
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

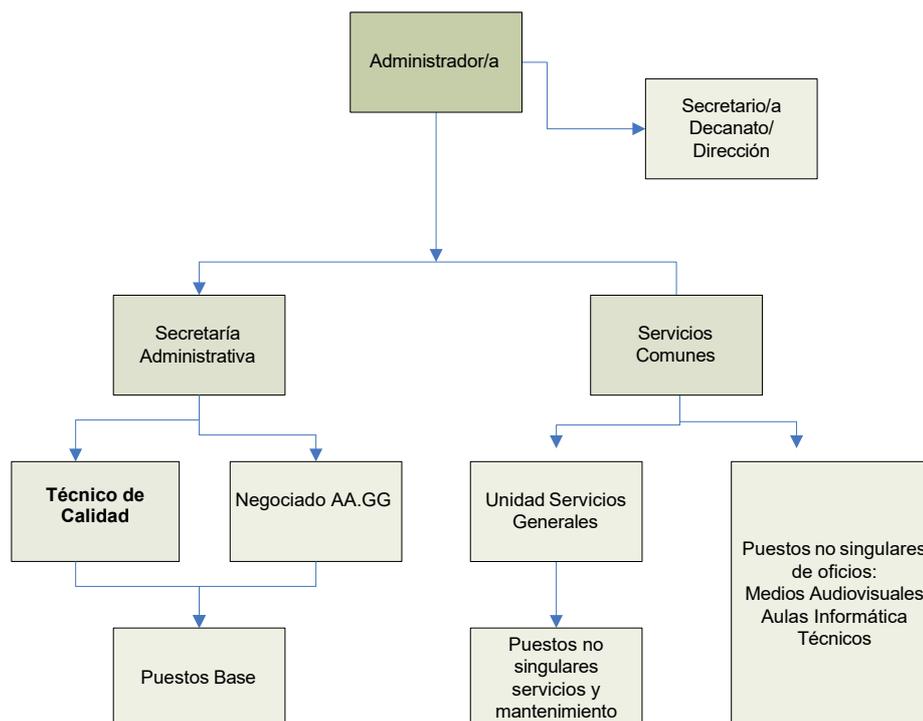
	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>FACULTAD DE VETERINARIA</b>		
	<b>EDICIÓN:</b> 2025	<b>CÓDIGO:</b> P/SO005_VET_D005	

## 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 Administrativa del Centro



Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==</a>	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Isabel Igeño González	Firmado	06/03/2025 09:40:28
	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/03/2025 22:44:44
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/03/2025 18:51:31
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/03/2025 11:42:01
Referencia		Página	3/9
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> FACULTAD DE VETERINARIA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2025	<b>CÓDIGO:</b> P/SO005_VET_D005	

## 2.- MISIÓN

Las Unidades de Centros universitarios de la Universidad de Extremadura tienen como misión el apoyo administrativo a la organización docente 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.

## 3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS

- Información general a través de la página web y tabloneros 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
  - Matriculación
  - Expedientes académicos
  - Adelantos de convocatorias
  - Coincidencia de exámenes
  - Alumnos de movilidad
  - Reconocimiento y transferencia de créditos
  - Cambio de grupo
  - Convocatoria extraordinaria
  - Solicitudes de compensación curricular
  - Reclamaciones de exámenes
  - Traslado de expediente
  - Simultaneidad de estudios
  - Devolución de tasas
  - Expedición de títulos oficiales/Expedición Suplemento Europeo al Título.

Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==</a>	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Isabel Igeño González	Firmado	06/03/2025 09:40:28
	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/03/2025 22:44:44
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/03/2025 18:51:31
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/03/2025 11:42:01
Referencia		Página	4/9
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> FACULTAD DE VETERINARIA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2025	<b>CÓDIGO:</b> P/SO005_VET_D005	

- Asignación TFE
  - Defensa de Trabajo Fin de Grado y de Máster (TFG y TFM)
  - Elaboración Actas TFE
  - Justificantes de asistencia a exámenes.
- Gestión de Actas: Grados y Máster
  - Registro de documentos.
  - Gestión de sugerencias y quejas de los servicios prestados
  - Gestión Económica de Centro y Departamentos
  - Gestión del pago de facturas con cargo al presupuesto asignado al Centro
  - Justificación de pagos.

#### 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 ([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.

Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==</a>	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Isabel Igeño González	Firmado	06/03/2025 09:40:28
	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/03/2025 22:44:44
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/03/2025 18:51:31
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/03/2025 11:42:01
Referencia		Página	5/9
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> FACULTAD DE VETERINARIA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2025	<b>CÓDIGO:</b> P/SO005_VET_D005	

- 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 de Carácter Personal y Garantías de los Derechos Digitales.

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.

## 6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- [Normativa de Evaluación de los Títulos Oficiales de Grado y Máster \( DOE 03/11/2020\) y \(5/4/21 corrección\)](#)
- [Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos \(DOE 27/07/2022\)](#)
- [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 \(DOE 14/01/2022\)](#)
- [Normativa de Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster \(DOE 14/01/2022\)](#)
- 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. (anual)

Página 6 de 9

Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==</a>	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Isabel Igeño González	Firmado	06/03/2025 09:40:28
	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/03/2025 22:44:44
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/03/2025 18:51:31
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/03/2025 11:42:01
Referencia		Página	6/9
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> FACULTAD DE VETERINARIA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2025	<b>CÓDIGO:</b> P/SO005_VET_D005	

## 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 y tablones de anuncios 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. En periodos no vacacionales.
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. Responder a las sugerencias y quejas en el plazo de dos días hábiles. (>80%).
7. Tramitación de facturas para su abono en el plazo máximo de quince días desde su recepción.

## 8.- INDICADORES

1. Nº de veces que se revisa la información de tablones y página web a lo largo del año.
2. % de correos electrónicos enviados a lista de alumnos.
3. % de consultas 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. % de quejas y sugerencias atendidas en el plazo de dos días hábiles.
7. % de facturas tramitadas en el plazo máximo de quince días naturales desde su recepción.

Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==</a>	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Isabel Igeño González	Firmado	06/03/2025 09:40:28
	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/03/2025 22:44:44
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/03/2025 18:51:31
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/03/2025 11:42:01
Referencia		Página	7/9
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> <b>FACULTAD DE VETERINARIA</b>		
	<b>EDICIÓN:</b> 2025	<b>CÓDIGO:</b> P/SO005_VET_D005	

## 9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso

**Dirección postal:**  
**Facultad de Veterinaria,**  
**Avda. de las Ciencias s/n,**  
**10003 Cáceres**

**Acceso** (Autobuses urbanos): Líneas Campus y Refuerzo Campus

**Teléfono:** 927 257106

**Fax:** 927 257110

**Correo Electrónico:** [secretaria\\_vete@unex.es](mailto:secretaria_vete@unex.es)

**Web:** <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/veterinaria>

Ubicación en Google Maps [AQUÍ](#)

Coordenadas Gps: 39.479947,-6.346527

Horario de atención al público:

HORARIO DE INVIERNO		HORARIO DE VERANO	
<b>MAÑANA</b>	8:30 a 14:30	<b>LUNES</b> <b>A</b>	8:30 a 14:00
<b>LUNES A</b> <b>VIERNES</b>			
<b>TARDE</b>	16:00 a 18:30	<b>VIERNES</b>	
<b>MARTES Y</b>			
<b>JUEVES</b>			

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

Página 8 de 9

Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==</a>	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Isabel Igeño González	Firmado	06/03/2025 09:40:28
	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/03/2025 22:44:44
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/03/2025 18:51:31
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/03/2025 11:42:01
Referencia		Página	8/9
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> <b>FACULTAD DE VETERINARIA</b>		
	<b>EDICIÓN:</b> 2025	<b>CÓDIGO:</b> P/SO005_VET_D005	

## 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	10/7/2013	Documento inicial
Segunda	12/02/2025	Actualización normativa

Url De Verificación	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/U/9v1On/XQbu/Jxoj9ImiQ==</a>	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Isabel Igeño González	Firmado	06/03/2025 09:40:28
	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/03/2025 22:44:44
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/03/2025 18:51:31
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/03/2025 11:42:01
Referencia		Página	9/9
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		