

CARTA DE SERVICIOS

Secretaría de Alumnos

25
ANIVERSARIO



Universidad
Francisco de Vitoria
UFV Madrid

MISIÓN Y VISIÓN

La Secretaría de Alumnos, que depende orgánicamente de la Secretaría General, presta sus servicios en actividades relacionadas con el expediente académico universitario del alumno desde el momento en el que se matricula.



MISIÓN

Prestar un servicio administrativo y una atención excelentes a los alumnos, familias y resto de la comunidad universitaria, poniendo en el centro al usuario y mediante una gestión eficaz, contribuir a la consecución de los objetivos y necesidades marcados por la universidad y a la mejora de los servicios que presta.



VISIÓN

Ser un departamento que, desde sus áreas de actuación, contribuya a la consecución de la misión de la propia universidad, logrando la excelencia en el servicio que presta.



SERVICIOS PRESTADOS

El ámbito de aplicación de nuestros servicios, teniendo en cuenta la normativa legal en el ámbito universitario, son los estudios oficiales de Grado, Máster y Doctorado. Los principales son:

- Gestionar el proceso de matrícula, dando seguimiento y respuesta a las incidencias, revisando y validando las matrículas de nuevo ingreso y la aplicación de los reconocimientos, gestionando los traslados de expediente y las transferencias de asignaturas/créditos, y realizando las matrículas de fuera de plazo autorizadas.
- Gestionar, grabar, emitir, revisar y entregar las certificaciones académicas del alumno (notas, matrícula, nota media, traslado de expediente, supletoria y suplemento europeo al título) y los títulos universitarios, tras el cierre de las actas.
- Gestionar las bajas de curso y reactivaciones de matrícula y/o expediente de los alumnos, tras causar baja en la universidad o ser readmitidos.
- Gestionar los datos de alumnos (académicos y personales) en el programa UXXI, en papel y en bases de datos que permitan la elaboración de estadísticas/informes posteriores (bajas, matrículas, titulados), una vez matriculados, así como custodiar correctamente sus expedientes y los documentos necesarios.
- Informar, atender y asesorar de manera personalizada a alumnos, familias y resto de miembros de la Comunidad UFV, de forma presencial, por teléfono, a través de la página web y del correo electrónico, atendiendo a todo tipo de peticiones relacionadas con el expediente y la matrícula del alumno: información, reclamaciones, instancias, solicitudes de cambio de datos personales y de la convocatoria de fin de carrera/estudios.



COMPROMISOS DE CALIDAD

- Matriculación de alumnos en el tiempo y forma establecidos por normativa, excepto en el caso de causas ajenas a la universidad.
- Expedición y entrega de certificaciones académicas y títulos universitarios en el plazo máximo establecido: 2 días laborables para certificados de matrícula y/o nota media, 4 días laborables para certificados de notas y/o traslado de expediente, 1 mes para la certificación supletoria al título y 1 año para los títulos universitarios y suplemento europeo al título, siendo condición necesaria el que estén cerradas las actas oficiales de calificación y que se cumplan los requisitos de cada trámite en tiempo y forma (solicitud, abono de tasas, entrega/recepción de documentación requerida).
- Gestión de las bajas y reactivaciones de los alumnos en el plazo máximo de 2 días laborables, contando desde el momento en el que dichas solicitudes se presentan en el departamento y siempre que cumplan con los requisitos establecidos.
- Elaboración de informes con cifras reales y contrastadas en el momento de facilitarlas, tanto internamente como de cara al exterior.
- Facilitar al alumno el acceso durante todo el curso académico a las normativas y documentos relacionados con los trámites del departamento, actualizados y a la par con la legislación vigente dentro del ámbito universitario.
- Lograr máxima satisfacción entre los alumnos, familias y resto de miembros de la comunidad UFV, con respecto a la atención y servicios prestados desde el departamento.
- En caso de sugerencias, quejas o felicitaciones, nos comprometemos a dar una respuesta al usuario, en el plazo máximo de 5 días laborables, a través del mismo medio que éste haya especificado. En el caso de quejas, informar de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento reclamado.



INDICADORES

- Grado de cumplimiento de los plazos establecidos.
- Índice de satisfacción de los usuarios.
- Porcentaje o número de incidentes negativos ocurridos, por causas ajenas al alumno y/o a la universidad.
- Porcentaje de quejas y sugerencias, recogidos a través de las encuestas de calidad, los buzones de sugerencias, del Defensor Universitario y del feedback recibido.
- Porcentaje de información actualizada y compartida.

secretaria_alumnos@ufv.es

www.ufv.es/secretaria-de-alumnos



HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Durante el curso: lunes a jueves
(mañanas 9.30 a 14.30 h.
y tardes 15.30 a 17.30 h.
y viernes 9.30 a 13.30 h.)

25
ANIVERSARIO



Universidad
Francisco de Vitoria
UFV Madrid

Universidad Francisco de Vitoria

Secretaría de Alumnos

Edificio Central, Módulo Central, Planta baja

Ctra. Pozuelo - Majadahonda, km. 1,800

28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)