

Carta de Servizos

Servizos Académicos da USC



Secretaría Xeral

CARTA DE SERVICIOS ACADÉMICOS DA USC

1. Información

a) Obxectivos e fins da organización que presta os servizos obxecto da Carta

A Universidade de Santiago de Compostela (USC) é unha institución pública dotada de plena personalidade xurídica e patrimonio propio, constituída polos campus de Santiago de Compostela e Lugo, que asume e desenvolve as súas funcións como servizo público esencial á comunidade mediante o estudo, a docencia, a investigación e a transferencia do coñecemento, actividades para as que goza de autonomía, de acordo con estes estatutos e no marco da lexislación vixente.

A USC apostou dende hai anos, pola calidade como mellor instrumento para o avance. Así se recolle no Plan Estratéxico 2011-2020, na súa liña estratéxica “xestión simple, eficaz e transparente”, onde se establece que *“... a USC debe manter presente o seu obxectivo último, que non é outro que acadar a excelencia nas súas actividades. Unha ferramenta eficaz para a consecución deste obxectivo é a implantación de sistemas de xestión da calidade...”* (Plano Estratéxico, páx. 54)

Froito desa liña de traballo son os Plans de Calidade elaborados nesta Universidade e é un deles, o Plan de Calidade dos Servizos, o que vai establecer as liñas da política de calidade dos Servizos implicados na implantación do Sistema de Xestión segundo a Norma UNE-EN ISO 9001.

Os procedementos do Servizo de Xestión Académica e da Oficina de Análise de Reclamacións están certificados conforme á norma de calidade UNE-EN ISO 9001 desde o ano 2005 e teñen como obxectivo prioritario a mellora continua dos seus servizos tendo como referente á persoa usuaria, satisfacendo as súas expectativas. A carta de servizos supón un avance no compromiso público coa calidade dos servizos académicos que a USC presta aos seus alumnos e alumnas. Esta nova proposta de Carta de Servizos, que substitúe a anterior aprobouse o 7/3/18 polo Comité de calidade e o 9/3/18 polo Comité de dirección do sistema de Xestión de calidade da Área Académica

b) Datos identificativos da organización e do servizo obxecto da Carta

Servizo de Xestión Académica:

a.- Datos identificativos e fins do Servizo

O Servizo de Xestión Académica (SXA), dependente da Secretaría Xeral da Universidade, ten como misión a realización das tarefas relacionadas con todos os procedementos administrativos relacionados coa xestión administrativa do alumnado. Realiza a dirección operativa das Unidades de Xestión Académica e da Sección do 3º ciclo, posgrao e formación continua, así como a resolución de peticións do alumnado e calquera outras relacionadas coa xestión académica.

As súas funcións concréntanse en:

- Desenvolver os procedementos de selección do alumnado naqueles procesos onde a demanda é maior que a oferta, ben directamente ou por coordinación coa CIUG ou as outras estruturas de ámbito supra-universitario que se poidan crear.
- Diseñar e realizar os procedementos de matrícula do alumnado para a totalidade dos estudos da USC.
- Aperturar, manter, actualizar e custodiar os expedientes académicos dos alumnos e alumnas da USC, así como emitir as correspondentes certificacións.
- Xestionar a totalidade dos procedementos de adaptación, validación ou recoñecemento de estudos derivados de cambios e reaxustes internos dos plans de estudo das distintas titulacións ou por traslados de universidade.
- Recoller as cualificacións dos distintos procesos de avaliación do rendemento discente.
- Realizar o control económico do pagamento das obrigas do alumnado e usuarios de servizos docentes, dándolle os efectos académicos que correspondan.
- Expedir os títulos e diplomas dos diversos tipos de estudo, previa verificación do cumprimento das condicións de terminación.
- Xestionar as incidencias académicas derivadas das funcións anteriormente sinaladas.
- Dar soporte técnico ás autoridades académicas para a elaboración de normativa relacionada coas funcións do Servizo.
- Colaborar co Servizo de Relacións Exteriores e os xestores académicos dos centros no deseño de procedementos e na actualización normativa para a xestión dos intercambios tanto nacionais como internacionais dos estudantes.
- Xestionar a matrícula de prácticas en empresas e traballos academicamente dirixidos.
- Xestionar as solicitudes de equivalencia de estudos estranxeiros para o acceso ao terceiro ciclo.

Oficina de Análise de Reclamacións:

A Oficina de Análise de Reclamacións (OAR) dependente da Secretaría Xeral, ten como misión recibir, analizar e dar resposta ás reclamacións presentadas en relación coa actividade

académica e de apoio ó estudio na USC, facilitando ós órganos directivos desta a información correspondente para corrixir disfuncións, mellorar procedementos e manter a coherencia xurídica das súas resolucións singulares. Esta misión concrétase nas seguintes funcións:

1. Recibir, analizar e dar resposta ás reclamacións que non teñan contido xurídico que presenten os alumnos con respecto ao funcionamento dos servizos docentes, administrativos e de apoio da USC.
2. Resolver os recursos administrativos relacionados coa actividade académica da USC e canalizar e resolver, de ser o caso, as peticións dos estudantes que non teñan delegada a súa resolución noutros órganos, en coordinación cos servizos correspondentes, co obxecto de manter a coherencia da aplicación das normas.
3. Realizar informes sistemáticos e anuais sobre as deficiencias detectadas e poñelas en coñecemento das unidades administrativas afectadas.
4. Propoñer melloras de procedementos ou a adopción de medidas que minimicen as reclamacións.

c) Relación dos servizos prestados

I.- O Servizo de Xestión Académica presta, entre outros, os servizos que a continuación se relacionan e que se encadran nos procedementos documentados no sistema de xestión de calidade deste servizo:

Admisión

- ✓ Recepción, gravación e xestión das peticións para iniciar estudos en titulacións con límite de prazas.
- ✓ Recepción, gravación, xestión e resolución das peticións para iniciar estudos en titulacións sen límite de prazas de alumnos procedentes de fóra do sistema universitario galego.
- ✓ Recepción, gravación, xestión e resolución das peticións para continuar os mesmos estudos en titulacións sen límite de prazas de alumnos procedentes doutras universidades.
- ✓ Recepción, gravación, xestión e resolución das peticións para continuar os mesmos estudos en titulacións con límite de prazas de alumnos procedentes doutras universidades, con ou sen cota de prazas.
- ✓ Xestionar as solicitudes dos alumnos que desexen iniciar estudos en titulacións propias da USC procedentes de outras universidades españolas ou estranxeiras.

Matrícula

- ✓ Inscripción dos alumnos para iniciar e/ou continuar estudos oficiais ou propios. Este proceso levarase a cabo a través do servizo, das unidades de xestión e da sección do 3º ciclo, posgrao e formación continua.
- ✓ Xestión das modificacións de matrícula, que realicen os alumnos da USC
- ✓ Xestionar os cobros e devolucións derivadas das mesmas.

Títulos

- ✓ Recepción e tramitación de solicitudes expedición de títulos e diplomas de estudos oficiais e propios da USC, así como dos duplicados por extravío, deterioro ou modificación dos datos.
- ✓ Recepción e tramitación de solicitudes de expedición de títulos de competencia do MEC ou do Ministerio de Traballo (Graduado Social).
- ✓ Recepción e tramitación de solicitudes de expedición de duplicados de títulos por extravío, deterioro ou modificación de datos académicos ou persoais.
- ✓ Expedición dos títulos e diplomas oficiais e propios da USC e súas correspondentes certificacións de depósito.
- ✓ Recepción e rexistro dos títulos e diplomas.
- ✓ Entrega ou envío dos títulos universitarios oficiais e propios ao interesado ou ao representante legalmente acreditado.

Recoñecemento de estudos

Recoñecemento de estudos por programas de mobilidade e intercambio universitario

- ✓ Xestión dos expedientes de recoñecemento dos estudos cursados polos alumnos desta Universidade, realizados en virtude de programas ou convenios de intercambio universitario.
- ✓ Matrícula e emisión de certificacións dos alumnos de outras universidades que cursen estudos na USC en virtude de programas de intercambio.

Adaptacións, validacións e recoñecementos

- ✓ Resolución das solicitudes presentadas polos alumnos de titulacións oficiais e propias que pretenden dar validez aos estudos universitarios cursados noutros plans de estudos e conducentes á mesma ou distinta titulación, cursados na USC ou noutras universidades.

Certificacións académicas

- ✓ Emisión dos certificados académicos, de titulacións oficiais e propias da USC.

- ✓ Xestión das peticións de certificacións académicas, non informatizadas, e cuxo expediente documental está depositado no Arquivo Histórico Universitario

Peticións

- ✓ Dar resposta a todas as peticións que reciba o Servizo de Xestión Académica que non se axusten aos procesos e procedementos establecidos formalmente.

II.- Os servizos prestados pola Oficina de Análise de Reclamacións encádranse dentro do seguinte procedemento no marco do sistema de xestión de calidade desta área:

Xestión de reclamacións e queixas

- Describir as pautas a seguir para realizar a xestión das reclamacións e queixas recibidas nos Servizos de Xestión Académica (SXA) e o Servizo de Xestión da Oferta e Programación Académica (SXOPRA) e que estean incluídas dentro do Alcance do Sistema de Xestión da Calidade.

d) Información de contacto coa organización que presta o servizo

A.-Unidade facilitadora

Na USC existe unha unidade facilitadora de atención ao público, como é a Oficina de Información Universitaria (OIU), que presta servizos de información ao alumnado, entre eles, os que son obxecto desta Carta de Servizos. A OIU é unha unidade que da resposta, de xeito presencial, telefónico ou telemático ás demandas informativas das persoas usuarias dos servizos académicos.

B.- Direccións

Os servizos e unidades a que fai referencia esta Carta prestarán os seus servizos ordinariamente en horario de 9:00 ás 14:00 horas de luns a venres nas seguintes localizacións:

1.- Secretaría Xeral

Colexio de San Xerome

Praza do Obradoiro, s/n.

15782.Santiago de Compostela

Teléfono: 881 811 009 / 881 811 000 ext. 11009

Fax: 881 811 209

Correo electrónico: sec.xeral@usc.es

2.- Servizo de Xestión Académica

Pavillón Estudantil

Campus Universitario Sur

15782 Santiago de Compostela

A Coruña (España)

Teléfono: 881 811 000 exts. 14530 – 14531

Correo electrónico: sxa@usc.es

3.- Unidades de Xestión Académica (UXA)

Campus Universitario Sur

15782 - Santiago de Compostela

Teléfono: 881 811 000 exts. 14501/14511/14512

Correo electrónico: uxa.sur@usc.es

Campus Universitario Norte

15782 - Santiago de Compostela

Teléfono: 881 811 000 exts. 11920/11921/11912

Correo electrónico: uxa.norte@usc.es

Campus Universitario de Lugo

27002 – Lugo

Teléfono: 982 820 000

Correo electrónico: uxa.lugo@usc.es

4.-Oficina de Análise de Reclamacións (OAR)

Pavillón Estudantil, 1º andar - Campus Vida

15782 Santiago de Compostela

Teléfono: 881 811 000 exts. 14557/14551

Correo electrónico: oar@usc.es

D.-Acceso

Pódese acceder a pé ou mediante transporte público, ás distintas unidades.

Os enlaces de *google maps* son os seguintes:

Servizo de Xestión Académica, Unidade de Xestión Académica Sur, Oficina de Análise de Reclamacións e Oficina de Información Universitaria:

<http://maps.google.es/maps/ms?msa=0&msid=107794977763965152165.00045b697884813bdfa48&ie=UTF8&ll=42.874203,-8.555828&spn=0.004136,0.009613&z=17>

Unidade de Xestión Académica Norte

<http://maps.google.es/maps?f=q&hl=es&geocode=&q=UXA+Norte+Santiago+de+compostela&sll=42.874203,-8.555828&sspn=0.004136,0.009613&ie=UTF8&z=15&msa=0&msid=107794977763965152165.00045b697884813bdfa48>

Unidade de Xestión Académica Lugo:

<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1JsxKq0In1PdQqx893O7kGuryHgg&msa=0&ll=42.99229682208297%2C-7.545515687171928&spn=0.004522%2C0.004823&z=18>

Secretaría Xeral

<http://maps.google.es/maps?hl=es&tab=wl&q=universidade%20de%20santiago%20de%20compostela>

e) Dereitos e obrigas concretos dos usuarios en relación cos servizos que se prestan

1.- Dereitos dos usuarios.

- En xeral, todos aqueles recoñecidos polos establecido nos artigos 13 e concordantes da *Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas* e o artigo 33 dos Estatutos da USC.
- Os dereitos recollidos no Estatuto do Estudante.
- Recibir unha atención cordial, correcta e eficiente por parte da persoal da área de Xestión Académica.
- Acceso libre e gratuíto ás dependencias da área de Xestión Académica independentemente da localización onde estas atópanse e nas condicións establecidas pola normativa vixente.
- Solicitar e recibir información sobre os servizos ofrecidos.
- Facer uso dos servizos ofrecidos pola área de Xestión Académica nas condicións establecidas na normativa correspondente.
- Presentar reclamacións ante posibles actuacións incorrectas.
- Recibir resposta ás súas reclamacións no prazo estipulado nesta Carta de Servizos.
- Participar nos procesos de mellora e de calidade mediante os procedementos establecidos pola área de Xestión Académica.
- Ser informados os resultados das avaliacións e melloras logradas, baixo o principio de respecto e confidencialidade das persoas e ao coñecemento por parte dos interesados dos datos e informacións que puidesen afectarlles.

2.- Deberes dos usuarios.

- Aceptar as condicións e requisitos que estableza a normativa de prestación dos servizos.
- Facilitar a documentación que se requira pola Universidade para a prestación do servizo nos prazos e requisitos que esta indique.
- Respetar e coidar as instalacións ou dependencias da USC, así como ter un trato adecuado e de consideración cos funcionarios que lles atenden.

3.- Obrigas do persoal respecto aos usuarios

O persoal ao servizo da USC que presta servizos relacionados con esta Carta guiarase polas seguintes regras de actuación :

- Identificaranse adecuadamente
- Escoitarán e atenderán activamente ao público.
- Non desviarán, na medida do posible, a consulta a outras unidades ou servizos
- Utilizarán unha linguaxe comprensible utilizando a lingua que elixan.
- Tratarán de resolver a cuestión exposta no menor tempo posible.
- Preguntarán ao interesado se obtivo o que desexaba e se teñen algunha outra consulta que facer.
- Despediranse con amabilidade.

Este persoal asume como valores éticos do servizo público a integridade, a neutralidade, a imparcialidade, a transparencia na xestión, a receptividade, a responsabilidade profesional e o servizo aos cidadáns. Ademais, no desenvolvemento do seu traballo diario velarán porque os alumnos e alumnas sexan tratados coa maior consideración, de acordo aos principios de máxima axuda, mínima molestia, confidencialidade, confianza, actuación eficiente e trato personalizado.

Estes valores extremaranse na atención ás persoas que teñan algún tipo de discapacidade.

f) Relación actualizada das normas reguladoras da cada un dos servizos que se prestan

Admisión, Acceso e Ingreso

- Real decreto 412/2014, do 6 de xuño, polo que se establece a normativa básica dos procedementos de admisión ás ensinanzas universitarias oficiais de grao.

https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2014/06/07/pdfs/BOE-A-2014-6008-G.pdf

- Real decreto Lei 5/2016, do 9 de decembro, de medidas urxentes para a ampliación do calendario de implantación da Lei orgánica 8/2013, do 9 de decembro, para a mellora da calidade educativa.

https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2016/12/10/pdfs/BOE-A-2016-11733-G.pdf

- Real decreto 99/2011, do 28 de xaneiro, polo que se regulan as ensinanzas oficiais de doutoramento.

https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2011/02/10/pdfs/BOE-A-2011-2541-G.pdf

- Acordo do Consello de Goberno do 27-05-2010 polo que se establecen os criterios de admisión nos estudos de grao por cambio de universidade ou estudos universitarios.

<https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/12870/XA0729.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Matrícula

- Resolución Reitoral do 20 de xuño de 2017 pola que se fai pública a convocatoria xeral de matrícula para o curso 2017/2018 (se actualiza cada curso)

<http://hdl.handle.net/10347/15578>

- Páxina xeral de información mantida pola Oficina de Información Universitaria

<https://www.usc.es/gl/servizos/oiu/Estudos>

Recoñecementos

- Acordo do Consello de Goberno do 21-02-2014 polo que se aproba o Protocolo de Validacións e Recoñecementos

<http://hdl.handle.net/10347/12643>

- Resolución Reitoral do 10-01-2011 pola que se modifica la de 27-10-2008 de procedemento para o recoñecemento de competencias nas titulacións de grao e máster

<http://hdl.handle.net/10347/13233>

- Acordo do Consello de Goberno do 12-05-2017 polo que se modifica o Acordo do Consello de Goberno do 05-07-2016 sobre recoñecemento de créditos nos estudos de grao ao abeiro do artigo 12.8 do Real Decreto 1393/2007

<http://hdl.handle.net/10347/15518>

Certificados

- Resolución reitoral do 19-04-2005 pola que se aplica o Protocolo de Colaboración entre a Consellería de Educación e Ordenación Universitaria e a Universidade da Coruña, Santiago de Compostela e Vigo para a valoración de expedientes académicos

<http://hdl.handle.net/10347/14300>

Títulos

- Real Decreto 1044/2003, do 1 de agosto, polo que se establece o procedemento para a expedición polas universidades do suplemento europeo ó título .

http://www.boe.es/boe_gallego/dias/2003/10/01/pdfs/A02012-02017.pdf

- Real decreto 1002/2010, do 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiais.

https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2010/08/06/pdfs/BOE-A-2010-12621-G.pdf

- Real decreto 22/2015, do 23 de xaneiro, polo que se establecen os requisitos de expedición do suplemento europeo aos títulos regulados no Real decreto 1393/2007, do 29 de outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais, e se modifica o Real decreto 1027/2011, do 15 de xullo, polo que se establece o Marco Español de Cualificacións para a Educación Superior.

https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2015/02/07/pdfs/BOE-A-2015-1158-G.pdf

Repositorio de Normativa de Xestión Académica da USC

<http://dspace.usc.es/handle/10347/12289>

Reclamacións e Queixas:

- Resolución Reitoral de 15 de abril de 2004, sobre procedemento para a tramitación de recursos administrativos en materia de Xestión académica.

<http://hdl.handle.net/10347/14412>

- Resolución Reitoral de 5 de decembro de 2005, pola que se aproba o procedemento para a tramitación de suxestións e queixas relativas á área académica da USC.

<http://hdl.handle.net/10347/14372>

Protección de Datos

- Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.

http://www.boe.es/boe_gallego/dias/1999/12/30/pdfs/A00687-00699.pdf

- Real Decreto 1720/2007, do 21 de decembro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.

https://www.boe.es/boe_gallego/dias/2008/02/01/pdfs/A00065-00097.pdf

- Normativa de Protección de datos na USC

<http://www.usc.es/gl/normativa/protecciondatos/index.html>

g) Formas de participación

O alumnado e os usuarios destes servizos poderán colaborar na prestación dos servizos:

- Mediante a expresión das súas opinións nas enquisas
- Mediante a formulación de queixas e suxestións.

2 Compromisos de calidade e indicadores

A.- A USC comprométese a resolver nos seguintes prazos

- Matrícula: inmediata por internet
- Expedición de certificacións académicas no prazo de 10 días
- Expedir os títulos no prazo de 6 meses
- Expedición de certificacións supletorias do título: 14 días
- Recoñecementos: 65 días
- Adaptacións e validacións: 65 días
- Tempo de resposta ás queixas: 25 días

B.- Sistemas de aseguramento da calidade

O Sistema de Xestión da Calidade da USC establécese de acordo cos requisitos establecidos na norma:

- **UNE-EN ISO 9001:2008, “Sistemas de xestión da calidade. Requisitos”.**

Para o seu desenvolvemento tívose en conta a nomenclatura, principios e directrices descritos nas normas:

- **UNE-EN ISO 9000:2015, “Sistemas de xestión da calidade. Fundamentos e vocabulario”.**
- **UNE-EN ISO 9004:2009, “Xestión para o éxito sostido dunha organización. Enfoque de xestión da calidade”.**

Este sistema de xestión está relacionado co Sistema de Garantía Interna de Calidade dos Centros. O SGIC, que está desenvolvido segundo o modelo de garantía de calidade Fides-Audit, incorpora os procedementos documentados implantados no Sistema de Xestión de Calidade da USC.

O servizo de Prevención de Riscos da USC conta cun sistema de xestión ambiental certificado segundo a norma ISO 14001.

Por outra parte, a USC conta co seu II Plan Estratéxico de Igualdade de Oportunidades entre Mulleres e Homes.

C.- Indicadores para o seguimento e avaliación

Para medir o cumprimento dos compromisos de eficacia dos procedementos descritos no apartado 2, establécense os seguintes indicadores:

- Porcentaxe de matrícula por internet.
- Porcentaxe de certificacións académicas expedidas no prazo establecido.
- Porcentaxe de títulos expedidos no prazo establecido.
- Porcentaxe de certificacións supletorias do título expedidas no prazo establecido.
- Porcentaxe de expedientes de recoñecementos resoltos en prazo.
- Porcentaxe de expedientes de adaptacións e validacións resoltos en prazo.
- Porcentaxe de queixas respondidas no prazo establecido.

3 Mecanismos de comunicación externa e interna

A USC comprométese a utilizará os seguintes mecanismos de comunicación da presente Carta de Servizos:

- Publicación na web do servizo
- Publicación na web da Secretaría Xeral
- Publicación de resultados de indicadores na web da USC
- Soporte divulgativo, que incluirá:
 - Identificación dos servizos obxecto da carta
 - Compromisos asumidos na prestación destes servizos
 - Forma de consulta dos indicadores de medición do cumprimento dos compromisos e os seus resultados
 - Forma de consulta da lexislación aplicable
 - Forma de consulta dos dereitos e obrigas do usuario
 - Formas de presentación de suxestións, queixas e reclamacións e prazo de contestación
 - Medidas de emenda ou compensación por incumprimento dos compromisos
 - Datos identificativos da organización responsable da carta
 - Data de entrada en vigor
 - Periodicidade coa que se divulgan os resultados do cumprimento dos compromisos

4 Medidas de emenda ou compensación no caso de incumprimento dos compromisos

No caso de incumprimento dos compromisos asumidos nesta Carta, a Secretaría Xeral deberá enviar ao alumno ou alumna unha carta ou correo electrónico de desculpas comunicando as medidas adoptadas para corrixir a deficiencia observada.

Tamén poderá presentar a correspondente queixa conforme ao establecido no apartado seguinte desta Carta así como presentar unha instancia ou correo electrónico dirixido á Secretaría Xeral (sec.xeral@usc.es).

5 Formas de presentación de suxestións, queixas e reclamacións sobre o servizo prestado

Queixas e suxestións

O alumnado e os/as usuarios/as dos servizos académicos da USC poderán presentar queixas e suxestións preferentemente a través da súa Secretaría Virtual ou da web da OAR.

Tamén poderán presentalas a través da [Sede Electrónica da USC](#), ou en soporte papel en calquera dos lugares e rexistros establecidos no artigo 16.4 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das Administracións Públicas.

[Acceso á Secretaría virtual](#)

[Acceso á web da OAR](#)

[Sede Electrónica da USC](#)

Recursos na área académica

A presentación de recursos administrativos axustarase ao establecido na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas (BOE 2-10-2015)

Tamén poderán presentarse por Sede electrónica:

<https://sede.usc.es/>

Data de entrada en vigor

Esta Carta de Servizos entrará en vigor ao día seguinte da súa publicación no Taboleiro de Anuncios Electrónico da USC e terá unha vixencia de tres anos.