

MISIÓN

La Secretaría de Alumnos de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Sistemas Informáticos tiene como misión organizar y coordinar los procesos de gestión relacionados con los estudiantes.

Dicha Secretaría debe proporcionar a los alumnos una información de calidad sobre la oferta formativa académica, adecuada a sus necesidades, y debe ofrecer un servicio administrativo eficaz, mediante la optimización de los recursos materiales y humanos disponibles.

MARCO NORMATIVO

- Normativa de la UPM relativa a la admisión, matriculación y evaluación de los estudiantes. Aprobado Normativa de la UPM relativa a la admisión, matriculación y evaluación de los estudiantes. Aprobado por el Consejo de Gobierno.

<https://www.upm.es/UPM/NormativaLegislacion/LegislacionNormativa/NormativaAlumnos>

- Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid (BOCM 15-11-2010, Modificados BOCM 09-04-2018)

- Reglamento de Régimen Interno del centro: Normas de admisión y matriculación de alumnos de nuevo ingreso. Acuerdos de la Junta de Escuela.

<http://www.etsisi.upm.es/normativa-academica/normativa-academica-etsisi>

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21/12/2001.

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

- Real Decreto 43/2015 de 2 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

AYÚDANOS A MEJORAR

El alumno puede colaborar en la mejora de nuestros servicios a través de las encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen. Además, en cualquier momento tienen derecho a formular quejas, sugerencias y/o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

<http://www.etsisi.upm.es/buzon-sugerencias-reclamaciones-e-incidencias>

DÓNDE ESTAMOS



ETSISI - UPM

Calle de Alan Turing, s/n, 28031 MADRID

Edificio Prisma – Bloque VIII - Planta 0

Teléfono: 91 06 73524

E-mail: negociado.alumnos.etsisi@upm.es

Horario de atención al público:

Mañanas lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

Tardes lunes y miércoles de 16:00 a 18:00 h.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

**CARTA DE SERVICIOS
DE**

SECRETARÍA DE ALUMNOS



ETSISI - UPM

**Ctra. Valencia, km 7
28031 Madrid**

Web:

<http://www.etsisi.upm.es/estudios/secretaria-alumnos>

PRINCIPALES SERVICIOS

- Atención personalizada al alumno, a través de correo electrónico, teléfono y de forma presencial.
- Matriculación de alumnos.
- Anulaciones de matrícula y cancelación de asignaturas.
- Elaboración, control y actualización permanente de expedientes académicos.
- Gestionar en Universitat XXI-Académico (Agora) las adaptaciones de los alumnos entre los diferentes planes de estudios.
- Solicitudes de evaluaciones curriculares, de título y de curso.
- Control económico de los pagos de recibos emitidos y posterior control de impagos.
- Generación, tramitación y archivo de actas.
- Tramitación de reconocimientos y transferencias de créditos.
- Tramitación de solicitudes de devolución de tasas, traslados de expediente y becas.
- Tramitación de trabajos fin de grado / máster.
- Expedición de títulos y de suplementos europeos al título.
- Gestión de exenciones de pago de los precios públicos (familia numerosa, discapacitados, etc.).
- Emisión de certificaciones académicas y notas informativas.
- Cursar solicitudes de reclamaciones por la disconformidad con el resultado de la revisión de las calificaciones.
- Publicación de información relevante para nuestros alumnos tanto de forma impresa como en la web de la Escuela, en el apartado de Secretaría.

<http://www.etsisi.upm.es/estudios/secretaria-alumnos>

- Registro de documentos y distribución de la documentación recibida.

NUESTROS COMPROMISOS

- Actualizar la información de página web, garantizando que los modelos de instancias que figuran están en vigor.
- Entregar notas informativas de expedientes solicitadas por los alumnos en el plazo máximo de 24 horas.
- Si se trata de certificados académicos que deban ser firmados por el Director y el Secretario de la Escuela el plazo de entrega es de entre tres y cuatro días hábiles.
- Colaborar e informar a los usuarios en la cumplimentación de impresos, solicitudes, recursos y otros trámites administrativos.
- Garantizar el apoyo directo a los estudiantes de nuevo ingreso en su automatrícula, así como la asistencia a los demás estudiantes en la realización de su automatrícula. Realizar matrículas manuales desde Secretaría cuando existen incidencias que impiden al alumno realizarlo desde Politécnica Virtual.
- Las consultas recibidas por correo electrónico serán contestadas en un plazo máximo de cuatro días.
- Las quejas y reclamaciones recibidas serán contestadas en el plazo máximo de una semana.
- Revisión de las sugerencias y reclamaciones recibidas, manteniendo comunicación con la Unidad de Calidad para asegurar la contestación a todas las reclamaciones, indicando las acciones dirigidas a solucionar/mejorar la situación, la personal responsable y el plazo.
- Atención permanente a la Dirección y al resto de Subdirecciones de la Escuela relacionadas con la gestión de alumnos: Jefatura de estudios, Oficina de movilidad, Oficina de prácticas, Departamentos del centro, etc.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la Unidad responsable de la carta de servicios o, en su caso, a la Unidad Técnica de Calidad del Centro.

INDICADORES DE CALIDAD

- Nº de visitas realizadas a la página web de la secretaría.
- Nº de notas informativas que se emiten y entregan en el momento o se envían por correo electrónico, previa identificación del alumno.
- Nº de certificaciones firmadas por la Dirección que están preparadas para su entrega en menos de 3 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de menos de una semana.
- Porcentaje de consultas realizadas a través del correo electrónico contestadas el mismo día o al día siguiente.
- Nº de reclamaciones por incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta carta de servicios.
- Reuniones mensuales con el Secretario del Centro para coordinar y mejorar las gestiones entre las distintas unidades de la Escuela.

TUS DERECHOS

- Recibir una información y orientación administrativa rápida, eficaz y veraz.
- Disponer de una información concreta sobre cualquier cuestión académica tanto de modo telefónico, personal y por correo electrónico.
- Ser informado sobre el estado actual de su expediente académico, beca o título.
- Conocer los planes de estudios y sus procesos de extinción. Los estudiantes tendrán acceso a dicha información en soporte digital e impreso.
- Beneficiarse, de acuerdo con la normativa específica, de becas, ayudas y exenciones que favorezcan el acceso al estudio y a la investigación.
- La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria.