



SECRETARÍA DE ALUMNOS FACULTAD DE INFORMÁTICA - UPM

MISIÓN

La Sección de Gestión Administrativa (Secretaría de Alumnos) es una unidad que tiene como Misión gestionar administrativamente todo lo relacionado con los estudios de Grado e Ingeniería, ofreciendo un servicio eficaz y favoreciendo el correcto desarrollo de la actividad académica en la Facultad de Informática.

VISIÓN

La Visión principal de la sección es la de ofrecer un servicio de gestión administrativa eficiente, ser un elemento indispensable en la consecución de los objetivos estratégicos de la Facultad de Informática y ser un referente de calidad y profesionalidad dentro de un marco de mejora constante en la gestión administrativa de los estudios de Grado e Ingeniería.

VIGENCIA

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de 2 años desde su publicación. Previamente a su renovación será necesario realizar un informe sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad, en el cual se incluirán los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión desde su aprobación o última modificación.



DIRECCIÓN

Facultad de Informática
Secretaría de Alumnos – Edificio 1
Campus de Montegancedo, s/n
28660 – Boadilla del Monte
Tfno.: +34 91 336 7407
E-mail: secretaria@fi.upm.es

HORARIO

De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 h. y
de 15:30 a 17:30 h.
Durante el mes de agosto, de 9:30 a 13:30 h.

MEDIOS DE ACCESO

Transporte público

Autobuses: Líneas: 591, 865, 571, 573, 566

Metro ligero: Línea 3

Vehículo Privado

Acceso en coche: Salidas 36 (viniendo del Sur) y 38 (viniendo del Norte) de la M-40

Localización: 40°24'22.82"N, 03°50'19.86"O

DIRECCIÓN WEB DE LA CARTA DE SERVICIOS

<http://www.fi.upm.es/?id=politicacalidad/cartasservicio>



Informada favorablemente por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.



POLITÉCNICA

"Ingeniamos el futuro"

CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE INFORMÁTICA



SECRETARÍA DE ALUMNOS



CARTA DE SERVICIOS



SERVICIOS

Matriculación presencial y on-line

Realizar todos los trámites y proporcionar el apoyo necesario para que los alumnos se matriculen en estudios de Grado e Ingeniería en la Facultad de Informática.

Proyecto Fin de Carrera y Trabajo de Fin de Grado

Llevar a cabo las gestiones administrativas necesarias para que los alumnos puedan presentar su Proyecto Fin de Carrera o su Trabajo de Fin de Grado y para que una vez defendido y calificado, se incluya la nota en su expediente académico.

Expedición de certificados

Expedir los certificados o fichas informativas solicitados por los alumnos de grado o de ingeniería de la Facultad de Informática.

Solicitud de títulos

Realizar los trámites administrativos para la expedición de títulos por la Universidad Politécnica de Madrid.

Tramitación de becas

Llevar a cabo las gestiones necesarias para tramitar las solicitudes de beca que presenten los alumnos de la Facultad de Informática.

Devolución de tasas

Tramitar la devolución de tasas solicitada por el alumno y realizar cuantos informes se precisen para ello.

Convalidación y transferencia de créditos

Realizar los trámites administrativos necesarios para la convalidación y transferencia de créditos solicitados por el alumno.

Reconocimiento de créditos

Realizar las gestiones necesarias para que a los alumnos de ingeniería se les reconozcan los créditos de libre elección por prácticas en empresas.

Traslado de expedientes

Enviar los expedientes de los alumnos que han estudiado en la Facultad y ahora se trasladan a otros centros, tanto de la propia Universidad como de otras.

Registro

Registrar y dar traslado a los documentos presentados en el Registro del Centro.

Información

Informar sobre la gestión administrativa de los estudios de Grado e Ingeniería a alumnos, personal docente e investigador de la Facultad y demás miembros de la comunidad universitaria.

COMPROMISOS

- Dar el apoyo necesario a los alumnos para que puedan matricularse on-line en un plazo no superior a 2 días hábiles.
- Llevar a cabo, en un plazo no superior a 15 días naturales, los trámites necesarios para que los alumnos puedan matricularse en el Proyecto Fin de Carrera o Trabajo Fin de Grado y realizar su defensa.
- Expedir los certificados normalizados solicitados en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- Remitir al Rectorado de la UPM la solicitud de títulos en un tiempo no superior a un mes desde la presentación por el alumno de la documentación necesaria.

- Llevar a cabo la anotación de las convalidaciones y transferencias de crédito en el expediente de los alumnos, una vez notificada la aprobación por las comisiones correspondientes, en un plazo no superior a 2 días hábiles.
- Validar en el acto los resguardos de solicitud del traslado de expediente, una vez que el alumno presenta el documento de pago.
- Registrar y dar traslado a la documentación presentada en un plazo no superior a 24 horas.
- Responder las consultas realizadas vía correo electrónico en un plazo no superior a 5 días hábiles.

CRITERIOS DE CALIDAD

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid, Decreto 85/2002, de 23 de mayo, B.O.C.M. de 5 de junio de 2002, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa de la Comunidad de Madrid.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las incidencias, reclamaciones y sugerencias, dirigidas a la Secretaría de Alumnos se presentarán en el Registro del Centro cuando el usuario considere que hay disconformidad con el servicio prestado, cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, o bien para recoger su opinión sobre los servicios prestados por la oficina y posibles propuestas de mejora en la eficacia y/o eficiencia de dicho servicio.