



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



FACULTAD DE EDUCACIÓN

secretaría administrativa y conserjería

carta de servicios - edición 2 - junio 2014

FACULTAT D'EDUCACIÓ FACULTAD DE EDUCACIÓN

Nuestra misión es garantizar los servicios a los colectivos que conforman este Centro, gestionar con criterios de eficacia, eficiencia y mejora continua, promover las potencialidades del elemento humano y fortalecer las relaciones internas y externas.



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Información y asesoramiento sobre los estudios que se imparten en el Centro, así como de cualquier aspecto y actividad relacionados con la vida académica de nuestro alumnado c1-c2
- Gestión integral de la matrícula c3-c4-c5
- Facilitar la realización de trámites de forma electrónica mediante los impresos y formularios *on-line* utilizados en la Secretaría del Centro c6
- Gestión y tramitación de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos c7
- Incorporación al expediente del alumnado del nivel de idioma c8
- Gestión y tramitación de:
 - Cambios de grupo c9
 - Examen de 7ª convocatoria, aprobado por compensación y cuarta matrícula c10
 - Traslado de expediente y simultaneidad de estudios c11
- Proceso de solicitud de títulos y Suplemento Europeo al Título c12
- Expedición de certificaciones académicas y fichas informativas c13
- Compulsa y cotejo de documentos c14
- Programa de prácticas curriculares c15
- Gestión administrativa del reconocimiento de créditos por estudios parciales nacionales o extranjeros c7
- Preparación de documentos académicos que han de surtir efectos en el extranjero c16
- Asesoramiento y matrícula en los Requisitos Formativos Complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros c17



Otros servicios a la Comunidad Universitaria:

- Registro auxiliar del Registro General C18
- Colaboración y apoyo administrativo al equipo de gobierno del Centro, a sus órganos colegiados y a la delegación de estudiantes C19
- Gestión de los espacios propios y de las peticiones de los espacios de la UA C20
- Gestión de la reserva de equipos multimedia para fines docentes C21
- Información sobre localización de personas, despachos, aulas y servicios de la UA C19
- Recepción y distribución de la documentación, correspondencia, servicios de mensajería, paquetería... C22
- Apertura, custodia, vigilancia sobre el mantenimiento y cierre de los edificios del centro C19



NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD*

- C1 Responder a las consultas que lleguen por correo electrónico o por el sistema de partes en un plazo máximo de 2 días ¹¹
- C2 Contestar los partes de solicitud de información en el plazo de 2 días desde su recepción ¹¹
- C3 Información del proceso de matrícula en web, en formato papel o de manera presencial como mínimo 1 mes antes del inicio del plazo de matrícula ¹²
- C4 Publicar los llamamientos de lista de espera en los plazos establecidos ¹²
- C5 Resolver las incidencias en 2 días ¹⁶
- C6 Atender las consultas y peticiones electrónicas en el plazo de 2 días desde su recepción en el 95% de los casos ¹⁴
- C7 Notificar las resoluciones de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 45 días naturales, desde la finalización del plazo de solicitudes ¹⁵
- C8 Incorporación del nivel de idioma extranjero en el expediente del alumno en un plazo de 2 días desde la presentación de la documentación ¹⁶
- C9 Resolver las solicitudes de cambios de grupo en 5 días después de finalizar el plazo establecido ¹⁶
- C10 Tramitar la cuarta matrícula en 5 días desde la finalización del plazo de presentación ¹⁶
- C11 Remitir los traslados de expedientes antes del 1 de diciembre ¹⁷
- C12 Tener disponible el certificado supletorio del título en el plazo de 2 días desde el abono de las tasas ¹⁶
- C13 Tener disponibles las certificaciones académicas para su recogida en un plazo de 2 días desde la acreditación del abono de las tasas ¹⁶

*Nota: A efectos del cómputo de los plazos establecidos en nuestros compromisos, cuando los plazos se señalen por días y siempre que no se exprese lo contrario, se entiende que éstos son hábiles



- C14 Compulsar el documento en el momento en que se acredita el pago de las tasas ¹⁶
- C15 Adjudicar las plazas de prácticas curriculares en un plazo de 5 días desde el cierre del período de peticiones ¹⁶
- C16 Preparar los documentos académicos que han de surtir efectos en el extranjero en 2 días desde su solicitud ¹⁶
- C17 Publicar las fechas de matrícula ordinaria, extraordinaria y fechas de exámenes con una antelación mínima de 1 mes a la fecha de realización ¹²
- C18 Remitir diariamente los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación ¹²
- C19 Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la encuesta de satisfacción con el servicio ¹³
- C20 Reservar o solicitar espacios en el plazo máximo de 1 día ¹⁷
- C21 Resolver la solicitud de reservas de equipos multimedia en el plazo de 1 día ¹⁶
- C22 Repartir el correo en un plazo máximo de 1 hora desde su recepción ¹²

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- 11 Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido
- 12 Cumplimiento del plazo establecido
- 13 Índice de satisfacción con el servicio
- 14 Porcentaje de consultas y peticiones electrónicas contestadas en el plazo establecido
- 15 Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido
- 16 Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido
- 17 Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido



TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

Tienes derecho a:

- Acceder a tus datos en cualquier momento para su rectificación y cancelación
- Comunicar las quejas y sugerencias que estimes oportuno realizar
- Que tus datos de carácter personal no sean facilitados a terceros, salvo en los supuestos legalmente establecidos

Tienes la obligación de:

- Dirigirte al personal de forma correcta y respetuosa
- Aportar la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes en los plazos establecidos para ello
- Utilizar de modo adecuado las instalaciones del Centro

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- enviándonos tus sugerencias o quejas a través del [Contacta con nosotros](#) de nuestra página web
- participando en encuestas



DIRECCIONES Y HORARIO

Facultad de Educación - UA
Campus de San Vicente del Raspeig
Edificio Facultad de Educación (nº 0702)

Apdo. de correos 99
E-03080 Alicante

Teléfono: 965903708
Fax: 965903827

<http://educacio.ua.es/es/>

Facu.educacio@ua.es

 @Educ_UA

Horario de atención al público:

Martes, miércoles y viernes de 9 a 14 h
Lunes y jueves de 9 a 17 h (excepto período estival)

