



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



# **FACULTAT D'EDUCACIÓ**

## **secretaria administrativa i consergeria**

**carta de serveis - edició 2 - juny 2014**

# FACULTAT D'EDUCACIÓ FACULTAD DE EDUCACIÓN

*La nostra missió és garantir els serveis als col·lectius que formen aquest centre, gestionar amb criteris d'eficàcia, eficiència i millora contínua, promoure les potencialitats de l'element humà i enfortir les relacions internes i externes.*



## SERVEIS QUE ES PRESTEN

- Informació i assessorament sobre els estudis que s'imparteixen en el centre, com també de qualsevol aspecte i activitat relacionats amb la vida acadèmica del nostre alumnat C1-C2
- Gestió integral de la matrícula C3-C4-C5
- Facilitar la realització de tràmits de forma electrònica mitjançant els impresos i formularis en línia utilitzats en la Secretaria del centre C6
- Gestió i tramitació de les sol·licituds de reconeixement i transferència de crèdits C7
- Incorporació a l'expedient de l'alumnat del nivell d'idioma C8
- Gestió i tramitació de:
  - Canvis de grup C9
  - Examen de setena convocatòria, aprovat per compensació i quarta matrícula C10
  - Trasllat d'expedient i simultaneïtat d'estudis C11
- Procés de sol·licitud de títols i suplement europeu al títol C12
- Expedició de certificacions acadèmiques i fitxes informatives C13
- Compulsa i confrontació de documents C14
- Programa de pràctiques curriculars C15
- Gestió administrativa del reconeixement de crèdits per estudis parcials nacionals o estrangers C7
- Preparació de documents acadèmics que han de tenir efectes a l'estranger C16
- Assessorament i matrícula en els Requisits Formatius Complementaris previs a l'homologació de títols estrangers C17



## **Altres serveis a la Comunitat Universitària:**

- Registre auxiliar del Registre General C18
- Col·laboració i suport administratiu a l'equip de govern del centre, als seus òrgans col·legiats i a la delegació d'estudiants C19
- Gestió dels espais propis i gestió de les peticions dels espais de la UA C20
- Gestió de la reserva d'equips multimèdia per a finalitats docents C21
- Informació sobre localització de persones, despatxos, aules i serveis de la UA C19
- Recepció i distribució de la documentació, correspondència, serveis de missatgeria, paqueteria C22
- Obertura, custòdia, vigilància sobre el manteniment i tancament dels edificis del centre C19



## ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT \*

- C1 Respondre a les consultes que arriben per correu electrònic o pel sistema de parts en un termini màxim de 2 dies <sup>11</sup>
- C2 Contestar els parts de sol·licitud d'informació en el termini de 2 dies des de la seua recepció <sup>11</sup>
- C3 Informació del procés de matrícula en web, en format paper o de manera presencial com a mínim 1 mes abans del començament del termini de matrícula <sup>12</sup>
- C4 Publicar les crides de llista d'espera en els terminis establits <sup>12</sup>
- C5 Resoldre les incidències en dos dies <sup>16</sup>
- C6 Atendre les consultes i peticions electròniques en el termini de dos dies des de la seua recepció en el 95% dels casos <sup>14</sup>
- C7 Notificar les resolucions de reconeixement de crèdits en el termini màxim de 45 dies naturals, des de la finalització del termini de sol·licituds <sup>15</sup>
- C8 Incorporació del nivell d'idioma estranger en l'expedient de l'alumne en el termini màxim de 2 dies desde la presentació de la documentació <sup>16</sup>
- C9 Resoldre les sol·licituds de canvis de grup en 5 dies després d'acabar-se el termini establert <sup>16</sup>
- C10 Tramitar la quarta matrícula en 5 dies des de la conclusió del termini de presentació <sup>16</sup>
- C11 Remetre els trasllats d'expedients abans de l'1 de desembre <sup>17</sup>
- C12 Tenir disponible el certificat supletori del títol en el termini de 2 dies des que s'abona <sup>16</sup>
- C13 Tenir disponibles les certificacions acadèmiques per a ser recollides en un termini de dos dies des de l'acreditació de l'abonament de les taxes <sup>16</sup>

\* Nota: A efectes del còmput del terminis establerts als nostres compromisos, tots els terminis explicats en dies s'entenen com a dies hàbils, si no especifiquem altra cosa



- C14 Compulsar el document en el moment en què s'acredita el pagament de la taxa <sup>16</sup>
- C15 Adjudicar les places de pràctiques curriculars en un termini de 5 dies des del tancament del període de peticions <sup>16</sup>
- C16 Preparar els documents acadèmics que han de tenir efectes a l'estranger en 2 dies des de la seua sol·licitud <sup>16</sup>
- C17 Publicar les dates de matrícula ordinària, extraordinària i dates d'exàmens amb una antelació mínima d'1 mes a la data de realització <sup>12</sup>
- C18 Remetre diàriament els documents rebuts en el registre auxiliar al servei encarregat de tramitar-los <sup>12</sup>
- C19 Obtenir un índex de satisfacció superior a 4 sobre 7 a l'enquesta de satisfacció amb el servei <sup>13</sup>
- C20 Reservar o sol·licitar espais en el termini màxim d'1 dia <sup>17</sup>
- C21 Resoldre la sol·licitud de reserves d'equips multimèdia en un termini d'1 dia <sup>16</sup>
- C22 Repartir el correu en un termini màxim d'1 hora des de la seua recepció <sup>12</sup>

## INDICADORS PER AL SEGUIMENT

- 11 Percentatge de consultes contestades en el termini establert
- 12 Compliment del termini establert
- 13 Índex de satisfacció amb el servei
- 14 Percentatge de consultes i peticions electròniques contestades en el termini establert
- 15 Percentatge de resolucions notificades en el termini establert
- 16 Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini establert
- 17 Percentatge de sol·licituds tramitades en el termini establert



## ELS TEUS DRETS I OBLIGACIONS

Tens dret a:

- Accedir a les teues dades personals en qualsevol moment per a la seua rectificació i cancel·lació
- Comunicar les queixes i suggeriments que consideres oportú fer
- Impedir que les teues dades de caràcter personal siguen facilitades a tercers, llevat dels supòsits legalment establits

Tens l'obligació de:

- Dirigir-te al personal de manera correcta i respectuosa
- Aportar la documentació necessària per a la tramitació dels expedients en els terminis establits per a fer-ho
- Utilitzar adequadament les instal·lacions del centre

## FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Pots col·laborar en el nostre procés de millora:

- enviant-nos els teus suggeriments o queixes al [Contacta amb nosaltres](#) del nostre web
- participant en les enquestes



## ADRECES I HORARI

### Facultat d'Educació - UA

Campus de Sant Vicent del Raspeig  
Edifici Facultat d'Educació (nº 0702)

Apt. 99

E-03080 Alacant

Telèfon: 965903708

Fax: 965903827

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

[Facu.educacio@ua.es](mailto:Facu.educacio@ua.es)



@Educ\_UA

### Horari d'atenció al públic:

Dimarts, dimecres i divendres de 9 a 14 h

Dilluns i dijous de 9 a 17 h (excepte període estival)



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

