Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Servicio de Gestión Académica

carta de servicios – edición 3 – junio 2019

Nuestra misión

Nuestra misión es facilitar la gestión de los procesos administrativos relacionados con la actividad académica y los espacios docentes para el desarrollo de la docencia, con criterios de eficacia, eficiencia, profesionalidad y responsabilidad social.

Nuestros servicios

y nuestros compromisos

Desarrollar y adaptar los procesos de trabajo y las herramientas informáticas de gestión académica.

- *Realizar el estudio de viabilidad y planificación en el plazo de 1 mes desde la propuesta. - i1*

Gestionar la aplicación *UXXI-AC*: Áreas de recursos docentes, espacios, planes de estudios, expediente, gestión de matrícula, actas, gestión económica, tablas generales y administración.

- Información, asesoramiento, mantenimiento de datos y gestión de incidencias.
  - *Responder a las solicitudes, consultas e incidencias en el plazo de 2 días. - i2*

Gestionar la aplicación *UAProject*.

- Información, asesoramiento, mantenimiento de datos y gestión de incidencias.
  - *Responder a las solicitudes, consultas e incidencias en el plazo de 2 días. - i2*

Gestionar la aplicación *Espacios Docentes y Exámenes*.

- Información, asesoramiento, mantenimiento de datos y gestión de incidencias.
  - *Responder a las solicitudes, consultas e incidencias en el plazo de 2 días. - i2*

Incorporar las novedades en materia de normativa académica y de procedimientos de trabajo al *Manual de Gestión Académica.*

- *Comunicar a los centros y unidades implicadas las novedades del manual en el plazo de 2 días. - i3*

Asesorar a los órganos de gobierno en materia de normativa académica y su desarrollo.

- *Realizar el estudio de viabilidad y planificación en el plazo de 1 mes desde la propuesta. - i1*

Gestionar las solicitudes de evaluación curricular por compensación de calificaciones.

- *Notificar la resolución en el plazo de 1 mes desde la finalización del plazo de solicitud. - i4*

Coordinar y asesorar a los centros en el proceso de elaboración de nuevos planes de estudio y de modificaciones de los ya existentes.

- *Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la* Encuesta de Satisfacción con el Servicio. *- i5*

Asignar los espacios para la docencia de titulaciones oficiales en cada curso académico.

- *Enviar a los centros la asignación inicial de aulas con 2 meses de antelación a la fecha final de introducción de horarios del calendario de asignación de espacios. - i6*

Gestionar las solicitudes de cesión de los espacios docentes para uso interno y externo.

- *Responder a las solicitudes, consultas e incidencias en un plazo medio inferior a 3 días .- i7*

Mantener equipados los espacios docentes.

- *Revisar, al menos una vez al año, el equipamiento audiovisual de las aulas de uso común. - i8*
- *Resolver las incidencias que se produzcan en el aula. - i5*

Además nos comprometemos a:

- *Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días - i9*
- *Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la* Encuesta de Satisfacción con el Servicio *- i5*

Los indicadores

i1 *Porcentaje de estudios realizados en el plazo establecido*
i2 *Porcentaje de solicitudes, consultas e incidencias respondidas en el plazo establecido*
i3 *Porcentaje de comunicaciones enviadas en el plazo establecido*
i4 *Porcentaje de notificaciones realizadas en el plazo establecido*
i5 *Índice de satisfacción con el servicio.*
i6 *Cumplimiento del plazo establecido*
i7 *Plazo medio de respuesta de solicitudes, consultas e incidencias*
i8 *Porcentaje de aulas revisadas.*
i9 *Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido*

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora:

- Aportando tu opinión sobre el servicio prestado a través del buzón de nuestra web.
- Participando en las encuestas de satisfacción.

¿Dónde encontrarnos?

Servicio de Gestión Académica

Edificio Rectorado y Servicios Generales (28)

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

teléfonos	965903461 965903890
Fax	965909913
correo electrónico	servei.gestioacademica@ua.es
web	https://sga.ua.es

Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Tarde: consultar en nuestra web

Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante