



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



# Facultad de Ciencias

carta de servicios - edición 4 - octubre 2022



---

# Nuestra misión

Nuestra misión es organizar los procesos y servicios administrativos que afectan a la vida académica de nuestro alumnado y gestionar la organización de las enseñanzas que se imparten en nuestro centro siguiendo los principios de eficiencia, igualdad, transparencia y mejora continua.

---



# Nuestros servicios

y nuestros compromisos

**Información y asesoramiento sobre los estudios y matrícula que se imparten en el centro, así como de cualquier procedimiento administrativo o académico que afecte al expediente de su estudiantado**

- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 2 días, en el 97% de los casos - i1*

## **Gestión de las solicitudes de cambio de grupo**

- c Resolver las solicitudes en el plazo de 7 días desde la finalización del plazo de solicitud - i2*

## **Gestión de las solicitudes de reconocimiento de créditos**

- c Notificar las resoluciones de reconocimiento de créditos en el plazo de 40 días naturales desde la finalización del plazo de solicitud - i2*

## **Gestión de los traslados de expediente y simultaneidad de estudios**

- c Generar el recibo de traslado de expediente en el plazo de 5 días hábiles desde la solicitud del estudiante - i3*
- c Remitir los certificados oficiales en el plazo de 5 días hábiles desde el pago del recibo - i4*

## **Gestión de los premios extraordinarios de los estudios oficiales**

---

- c Incorporar la concesión del premio extraordinario al expediente del estudiante en el plazo de 3 días desde la comunicación de Secretaría General - i5*

## **Gestión y publicación de horarios, aulas y calendario de exámenes**

---

- c Publicar los horarios y el calendario de exámenes finales 15 días antes del inicio de la matrícula - i6*

## **Gestión del programa de movilidad nacional**

---

- c Enviar los certificados académicos de estudiantes SICUE acogidos en el plazo de 7 días desde el cierre de actas - i4*

## **Gestión del programa de prácticas externas**

---

- c Validar los acuerdos de prácticas con una antelación mínima de 5 días hábiles al inicio de las mismas en un 97% de los casos - i7*

## **Gestión de becas y ayudas económicas convocadas por el centro**

---

- c Publicar el resultado de la convocatoria en el plazo de 2 días desde la resolución - i8*

## **Colaboración y apoyo administrativo al equipo de gobierno del centro, a sus órganos colegiados y a la delegación de estudiantes**

---

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i9*

## **Difusión de las actividades relacionadas con la vida universitaria del alumnado**

---

- c Publicar un mínimo de 5 comunicaciones mensuales en web y/o redes sociales del centro - i10*

## **Gestión de los espacios propios y de las peticiones de los espacios de la UA**

---

- c Tramitar las reservas de espacios en el plazo de 2 días - i11*

## **Dotación y mantenimiento de medios materiales y técnicos en aulas y otros espacios**

---

- c Gestionar las incidencias en el plazo de 1 día - i11*

## **Información sobre localización de personas, despachos, aulas y servicios de la UA**

---

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i9*

## **Recepción y distribución de la correspondencia, documentación, servicios de mensajería y paquetería**

---

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i9*

## **Apertura, custodia y cierre de edificios**

---

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i9*



## Y además nos comprometemos a:

- c Responder a sugerencias y quejas en el plazo de 2 días - i12*
  - c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i9*
- 



## Los indicadores

- i1 Porcentaje de consultas electrónicas respondidas en el plazo establecido*
  - i2 Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido*
  - i3 Porcentaje de recibos generados en el plazo establecido*
  - i4 Porcentaje de certificados remitidos en el plazo establecido*
  - i5 Porcentaje de premios extraordinarios incorporados al expediente del estudiante en el plazo establecido*
  - i6 Cumplimiento del plazo establecido*
  - i7 Porcentaje de acuerdos validados en el plazo establecido*
  - i8 Porcentaje de resoluciones publicadas en el plazo establecido*
  - i9 Índice de satisfacción con el Servicio*
  - i10 Número de comunicaciones publicadas*
  - i11 Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido*
  - i12 Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido*
- 



## Tus derechos

Tienes derecho a:

- Realizar cualquier trámite o solicitud mediante formulario electrónico o e-administración.
- Obtener respuesta adecuada a todas tus consultas y/o solicitudes.
- Tener información actualizada de todo lo relacionado con la actividad académica y/o administrativa.
- La actualización de tu expediente, en caso necesario, por parte de la Facultad.

# Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora:

- Presentando tus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre nuestro funcionamiento a través del formulario disponible en la web.
- Participando en las encuestas.

## ¿Dónde estamos?

### FACULTAD DE CIENCIAS

Facultad de Ciencias II - Edif. 7

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99 | E-03080 Alicante

34 - 965903557 y 34 - 965903400 ext. 3284 • 34 - 965903781

Correo Electrónico: [facu.ciencias@ua.es](mailto:facu.ciencias@ua.es)

<https://ciencias.ua.es/es/> • <https://www.facebook.com/CienciasUA>

[https://twitter.com/Ciencias\\_UA](https://twitter.com/Ciencias_UA)

[https://www.instagram.com/ciencias\\_ua/](https://www.instagram.com/ciencias_ua/)

<https://www.youtube.com/channel/UC6ud3F0Ceeoq9QtfJDAvEjA>

## Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

Tarde: lunes y jueves, de 14:00 a 17:00 h.

Periodos extraordinarios, de 9:00 a 14:00 h.



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante