



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Facultad de Filosofía y Letras

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

Informar y asesorar sobre los estudios que se imparten en el centro, así como de cualquier procedimiento administrativo y resolver cualquier solicitud que afecte al expediente y/o matrícula de su alumnado

- 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*

Difusión de las actividades relacionadas con la vida universitaria del alumnado

- c Publicar un mínimo de 5 comunicaciones semanales en web y/o redes sociales del centro - i9*

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 - 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 Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i10*

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 - i10*

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 - i10*

Apertura, custodia y cierre de edificios

- c Garantizar la apertura de los edificios del centro entre las 7:30 y las 21:30 horas - i12*

Y además nos comprometemos a:

- c Responder a sugerencias y quejas en el plazo de 2 días - i13*
 - c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i14*
-



Los indicadores

- i1 Porcentaje de consultas y solicitudes 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 enviados en el plazo establecido*
 - i5 Porcentaje de premios extraordinarios incorporados al expediente del alumnado en el plazo establecido*
 - i6 Fecha de aprobación en Junta de Facultad y publicación en la web*
 - i7 Porcentaje de acuerdos generados en el plazo establecido*
 - i8 Porcentaje de resoluciones publicadas en el plazo establecido*
 - i9 Número de publicaciones semanales en web y/o redes sociales*
 - i10 Índice de satisfacción con el Servicio*
 - i11 Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido*
 - i12 Número de veces que se ha utilizado la tarjeta personal de acceso a los edificios dentro de este horario*
 - i13 Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido*
 - i14 Índice de satisfacción con el servicio*
-



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 FILOSOFÍA Y LETRAS

Facultad de Filosofía y Letras I, II y III (edificios 20, 19 y 18)

<https://lletres.ua.es/es/infraestructuras/espacios-por-edificio.html>

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99 | E-03080 Alicante

965903448 • 965903449

Correo electrónico: facu.lletres@ua.es | WEB: <https://lletres.ua.es/>

<https://twitter.com/LletresUA>

Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

Tarde: martes y jueves de 14:00 a 17:00 horas



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante