



Universitat d'Alacant Universidad de Alicante



Facultad de Ciencias

carta de servicios – edición 3 – junio 2018

Nuestra misión

Nuestra misión es organizar los procesos 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 que se imparten en el centro, así como de cualquier aspecto de la vida académica

- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo máximo de 2 días - i1*

Gestión de la matrícula

- c Informar del proceso de matrícula con 1 mes de antelación al inicio de la misma - i2*

Preinscripción y matrícula extraordinaria de los másteres oficiales

- c Enviar las instrucciones de matrícula en el plazo de 2 días desde su admisión - i3*

Gestión de solicitudes de cambio de grupo

- c Publicar la resolución provisional en el plazo de 7 días desde la finalización del plazo de solicitud- i2*

Gestión de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos de alumnado UA

- c Notificar las resoluciones de reconocimiento de créditos en el plazo de 45 días desde la finalización del plazo de solicitud- i4*

Gestión del reconocimiento de créditos por estudios parciales nacionales o extranjeros

- c Resolver las solicitudes en el plazo de 1 mes desde la finalización del plazo de solicitud- i5*

Gestión de los traslados de expediente y simultaneidad de estudios

- c Remitir los certificados oficiales antes del 15 de noviembre - i14*
- c Notificar la resolución de traslado de expediente con reconocimiento mínimo de 30 créditos ECTS en el plazo de 1 mes desde la finalización del plazo de solicitud - i4*

Asesoramiento y matrícula de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros

- c* Publicar las fechas de matrícula ordinaria, extraordinaria y fechas de exámenes 1 mes antes de la realización de las pruebas - i2

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 - i15

Gestión de la evaluación curricular por compensación

- c* Informar las solicitudes en el plazo de 2 días - i16

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 - i2

Gestión de reclamaciones de exámenes

- c* Notificar la resolución de la Comisión de Reclamaciones en el plazo de 1 día - i4

Gestión del programa de movilidad nacional e internacional

- c* Gestionar la matrícula asociada a la modificación del acuerdo académico de movilidad (learning agreement) en el plazo de 3 días - i6

Gestión del programa de prácticas externas

- c* Publicar la propuesta de oferta de prácticas con una antelación de 5 días al período de matriculación - i2

Gestión del programa de inserción laboral

- c* Publicar las ofertas de trabajo en la web en el plazo de 1 día - i7

Gestión administrativa del Plan de Acción Tutorial

- c* Realizar la asignación de tutores del Programa de Acción Tutorial en el plazo de 1 mes desde la finalización del plazo de matrícula- i2

Organizar y gestionar el acto de graduación

- c* Enviar la invitación a los asistentes con 1 mes de antelación - i2

Expedición de certificaciones académicas con firma manuscrita

- c* Tener disponibles los certificados en el plazo de 2 días - i8

Emisión del certificado supletorio del título de licenciatura y/o diplomatura

- c* Emitir el certificado supletorio en el plazo de 1 día - i8

Preparación de documentos académicos que han de surtir efectos en el extranjero

- c* Preparar la documentación en el plazo de 3 días - i5

Compulsa y cotejo de documentos

- c* Compulsar el documento en el momento en que se acredita el abono de las tasas - i5

Gestión de cursos y actividades formativas complementarias

- c* Publicar la información de las actividades con una antelación de 15 días al inicio de la actividad - i9

Registro auxiliar del Registro General

- c* Remitir diariamente los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación - 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 1 día - 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 - i12

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 - i12

Apertura, custodia y cierre de edificios

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i12

Además nos comprometemos a...

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i12
- c Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días - i13

Y estos son los indicadores...

- i1 Porcentaje de consultas electrónicas contestadas en el plazo establecido
- i2 Cumplimiento del plazo establecido
- i3 Porcentaje de instrucciones de matrícula enviadas en el plazo establecido
- i4 Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido
- i5 Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido
- i6 Porcentaje de matrículas modificadas en el plazo establecido
- i7 Porcentajes de ofertas de trabajo publicadas en el plazo establecido
- i8 Porcentaje de certificados disponibles en el plazo establecido
- i9 Porcentaje de actividades publicadas en el plazo establecido
- i10 Porcentaje de documentos remitidos en el plazo establecido
- i11 Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido
- i12 Índice de satisfacción con el servicio
- i13 Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido
- i14 Porcentaje de certificados remitidos en el plazo establecido
- i15 Porcentaje de premios extraordinarios incorporados al expediente del estudiante en el plazo establecido
- i16 Porcentaje de informes emitidos en el plazo establecido

Tus derechos

Tienes derecho a...

- Realizar cualquier trámite o solicitud mediante formulario electrónico e-administración

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora:

- Presentando tus sugerencias o quejas a través del formulario [Contacta con nosotros](#) en la web de la Facultad, o por escrito directamente en la Secretaría
- Participando en encuestas

Direcciones

FACULTAD DE CIENCIAS

Facultad de Ciencias II - Edif. 7
Campus San Vicente del Raspeig
Apdo. Correos 99
E-03080 Alicante

teléfonos | +34 965903557
| +34 965903400 ext. 3284
| +34 965903781

correo electrónico facu.ciencias@ua.es

web <https://ciencias.ua.es/>

twitter @OPEMILUA

facebook @Opemil.UA

Horario de atención al público

Mañanas: de lunes a viernes, de 9 a 14 h.

Tardes: lunes, martes y jueves, de 14 a 17 h.

Otros horarios: periodos extraordinarios de 9 a 14 h.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante