



# 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](mailto: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