

- ❏ Emitir y enviar los informes y certificados que nos requieren otros servicios en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- ❏ Remitir en el mismo día los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación.
- ❏ Establecer los mecanismos de control de la utilización de las reservas de espacios propios.
- ❏ Distribuir el correo en un plazo máximo de 1 hora desde su recepción.
- ❏ Dar publicidad al cumplimiento de estos compromisos de calidad por curso académico, antes del 31 de marzo.
- ❏ Dar respuesta a cualquier escrito de sugerencias, quejas o reclamaciones que los usuarios pudieran presentar en un plazo máximo de 10 días lectivos.

### Indicadores para el seguimiento

- ❏ Porcentaje de certificados a disposición del alumnado en los dos días hábiles siguientes a su solicitud.
- ❏ Cómputo de actualizaciones en la web de la Facultad.
- ❏ Encuestas sobre el grado de satisfacción al usuario.
- ❏ Porcentaje de resoluciones de convalidación enviados con anterioridad al 15 de diciembre.
- ❏ Porcentaje de Certificados Académicos Oficiales remitidos al Centro de destino antes del 20 de diciembre.
- ❏ Porcentaje de actas impresas y remitidas a los 3 días hábiles de su cierre por el profesor.
- ❏ Cómputo de días hábiles empleado para la resolución de cambios de grupo y turno.
- ❏ Porcentaje de sugerencias y quejas resuelto en los 10 días hábiles siguientes.



Edificio nº. 18, 19 Y 20. Facultad Filosofía y Letras

### Formas de colaboración y participación

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de nuestro servicio en el buzón habilitado al efecto en la página web y en la Secretaría de la Facultad.
- Rellenando las encuestas propuestas por la Facultad.

### Direcciones y teléfonos

U. Alicante. Facultad de Filosofía y Letras  
Campus de San Vicente del Raspeig  
Ap. 99 E-03080 Alicante

Teléfono: 96 590 34 48 • Fax: 96 590 34 49

E-mail: [facu.lletres@ua.es](mailto:facu.lletres@ua.es)

<http://www.ua.es/centros/facu.lletres>

Horario:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00  
Lunes y jueves de 16:00 a 18:00 en periodo lectivo



## Administración Delegada de la Facultad de Filosofía y Letras



## Nuestra misión

La Administración Delegada de la Facultad de Filosofía y Letras tiene encomendada la gestión de los servicios administrativos y de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación de los estudios organizados por la Facultad.

## Servicios que presta

La Administración Delegada presta los siguientes servicios:

### Al alumnado:

- ❏ Información y asesoramiento sobre cualquier procedimiento que afecte a su vida académica mediante:
  - Atención personalizada
  - Página web de la Facultad
  - Tablones de anuncios
- ❏ Inscripción en 2º ciclos, estudios de postgrado y cursos de especialización adscritos.
- ❏ Matrícula en sus diversas modalidades (ordinaria y extraordinaria).
- ❏ Resolución de problemas en la fase de auto-matrícula, y solicitudes de modificación y anulación de matrícula.
- ❏ Remisión de recibos de matrícula.
- ❏ Emisión de recibos de tasas.
- ❏ Expedición de certificaciones académicas y fichas informativas.
- ❏ Compulsa de documentos emitidos por la Secretaría.
- ❏ Tramitación de solicitudes del alumno de diferente naturaleza:
  - Convalidación/adaptación de estudios.
  - Cambios de grupo.
  - Reconocimiento créditos libre elección.
  - Convocatoria extraordinaria de diciembre.

- 7ª convocatoria.
- Devolución de tasas.
- Traslado de expediente a otro centro y viceversa.
- Simultaneidad de estudios.
- Expedición de Títulos.
- Tarjeta de identificación universitaria, etc.

- ❏ Premios Extraordinarios de Licenciatura y Diplomatura.
- ❏ Expedientes de admisión por convalidación parcial de estudios extranjeros.
- ❏ Asesoramiento y matrícula de las Pruebas de Conjunto (requisitos formativos complementarios) previos a la homologación de títulos extranjeros.
- ❏ Memoria de Licenciatura: reserva de tema, depósito e inscripción.
- ❏ Gestión de programas de movilidad de estudiantes (Sócrates-Erasmus, SICUE, etc), y matrícula en cursos de movilidad.
- ❏ Gestión de prácticas en empresas: convenios, inscripciones y matrícula.
- ❏ Publicación de la oferta académica anual de las titulaciones adscritas a la Facultad: asignaturas optativas, catálogo de libre configuración, número de grupos por curso, docencia en valenciano, etc.
- ❏ Publicación de horarios y calendarios de exámenes, así como aulas asignadas para la docencia.

### Otros servicios a la Comunidad Universitaria:

- ❏ Información sobre ubicación de personas, despachos, aulas y servicios del Centro y del resto de la universidad.
- ❏ Registro Auxiliar del Registro General: entrada, registro y remisión de la documentación al órgano competente.
- ❏ Gestión de actas de calificaciones: impresión, recepción de acta firmada y custodia.
- ❏ Apoyo administrativo al equipo de gobierno de la Facultad y a los órganos colegiados de la misma.

- ❏ Apoyo e implicación en los procesos de evaluación y autoevaluación.
- ❏ Colaboración en la realización de actos institucionales o protocolarios de la Facultad.
- ❏ Gestión económica de la partida presupuestaria asignada a la Facultad.
- ❏ Gestión de los espacios propios y solicitudes de reservas de aulas y otros espacios.
- ❏ Dotación y mantenimiento de medios materiales y técnicos en aulas y laboratorios.
- ❏ Apertura, custodia y cierre de los edificios.
- ❏ Recepción y distribución del correo postal.
- ❏ Provisión de medios materiales a la Delegación de Alumnos.

## Nuestros compromisos de calidad

- ❏ Mantener actualizada la información en la web de la Facultad.
- ❏ Proporcionar, en el momento, atención y asesoramiento personalizado hasta la completa resolución de la información o gestión demandada.
- ❏ Reducir los tiempos de espera de nuestros usuarios.
- ❏ Notificar las resoluciones de la comisión de convalidación de la Facultad antes del 15 de diciembre.
- ❏ Tener disponibles las certificaciones personales para su recogida en un plazo de dos días hábiles desde su solicitud.
- ❏ Remitir los traslados de expedientes antes del 20 de diciembre.
- ❏ Resolver las solicitudes de cambios de grupo en un máximo de 10 días lectivos a contar desde el día siguiente a la finalización del plazo de solicitud.
- ❏ Resolver y notificar el resto de solicitudes en un plazo no superior a 5 días hábiles. Imprimir y remitir el acta para su firma al profesor en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el cierre de la preacta.