



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Facultat de Filosofia i Lletres

carta de serveis - edició 3 - juny 2018

La nostra missió

La nostra missió és organitzar els processos administratius que afecten la vida acadèmica de l'alumnat i gestionar l'organització dels ensenyaments que s'imparteixen en el nostre centre, seguint els principis d'eficiència, igualtat, transparència i millora contínua.

Els nostres serveis

i els nostres compromisos

Informació i assessorament sobre els estudis que s'imparteixen en el centre, com també de qualsevol aspecte de la vida acadèmica

c Respondre a les consultes en el termini de 2 dies - i1

Admissió en cas de vacants en els estudis de grau i màster de la Facultat després dels períodes oficials de matrícula

c Facilitar les instruccions de matrícula en el termini de 2 dies des de l'admissió - i2

Gestió i publicació d'horaris, aules i calendari d'exàmens

c Publicar els horaris i el calendari d'exàmens finals 15 dies abans de l'inici de la matrícula - i3

Gestió de les sol·licituds de reconeixement i transferència de crèdits

c Notificar les resolucions de reconeixement de crèdits en el termini de 30 dies des de l'acabament del termini de sol·licitud - i4

Gestió dels trasllats d'expedient i simultaneïtat d'estudis

c Remetre els certificats oficials abans de l'1 de novembre - i5

Gestió de sol·licituds de canvi de grup / torn

c Notificar les resolucions de canvi de grup / torn en el termini de 7 dies des de l'acabament del termini de sol·licitud - i4

Compulsa i acarament de documents

c Compulsar els documents en el moment en què s'acredita l'abonament de les taxes - i6

Expedició de fitxes informatives en anglès

c Lliurar la fitxa informativa en el moment de la sol·licitud - i7

Preparació de documents acadèmics que han de tenir efectes a l'estranger

- c Preparar la documentació en el termini de 2 dies - i6*

Gestió del programa de mobilitat nacional i internacional

- c Gestionar la matrícula associada a la modificació de l'acord acadèmic de mobilitat (learning agreement) en el termini de 3 dies - i8*
- c Proporcionar el certificat acadèmic (transcript of records) en anglès en el termini d'1 dia -i9*

Gestió del programa de pràctiques externes

- c Publicar les propostes de pràctiques amb una antelació de 5 dies al període de matriculació - i10*

Gestió d'ajudes econòmiques convocades pel centre

- c Publicar les resolucions en el termini d'1 dia després de l'aprovació - i11*

Difusió de les activitats relacionades amb la vida universitària de l'alumnat de la Facultat

- c Publicar i actualitzar anuncis en la web, UACloud i xarxes socials en un termini màxim de 3 dies - i12*

Col·laboració i suport administratiu a l'equip de govern del centre, als òrgans col·legiats i a la delegació d'estudiants

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i13*

Registre auxiliar del Registre General

- c Remetre diàriament els documents rebuts en el registre auxiliar al servei encarregat de la tramitació - i14*

Gestió dels espais propis i de les peticions dels espais de la UA

- c Tramitar la reserva d'espais en el termini d'1 dia - i15*

Dotació i manteniment de mitjans materials i tècnics a les aules i altres espais

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i13*

Informació sobre localització de persones, despatxos, aules i serveis de la UA

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i13*

Recepció i distribució de la correspondència, documentació, serveis de missatgeria i paqueteria

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i13*

Obertura, custòdia i tancament d'edificis

- c Garantir l'obertura dels edificis del centre entre les 7.30 h i les 21.30 h - i16*

I a més ens comprometem a ...

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i12*
- c Respondre les queixes i suggeriments en el termini de 2 dies - i17*

I els indicadors són...

- i1 Percentatge de consultes respostes en el termini establert*
- i2 Percentatge d'instruccions enviades en el termini establert*
- i3 Compliment del termini establert*
- i4 Percentatge de resolucions notificades en el termini establert*
- i5 Percentatge de certificats remesos en el termini establert*
- i6 Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini establert*
- i7 Percentatge de fitxes en anglès lliurades en el termini establert*
- i8 Percentatge de matrícules modificades en el termini establert*
- i9 Percentatge de certificats acadèmics en anglès (transcript of records) emesos en el termini establert*
- i10 Percentatge de propostes de pràctiques disponibles en el termini establert*
- i11 Percentatge de resolucions publicades en el termini establert*
- i12 Percentatge d'activitats difoses en el termini establert*
- i13 Índex de satisfacció amb el servei*
- i14 Percentatge de documents remesos en el termini establert*
- i15 Percentatge de sol·licituds gestionades en el termini establert*
- i16 Nombre de vegades que s'ha utilitzat la targeta personal d'accés a edificis dins d'aquest horari*
- i17 Percentatge de queixes i suggeriments contestats en el termini establert*

Els teus drets

Tens dret a:

- Realitzar qualsevol tràmit o sol·licitud mitjançant formulari electrònic e-administració

Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora:

- Presentant les teues queixes, suggeriments i felicitacions sobre el nostre funcionament a través del [formulari](#) que pots trobar en la pàgina web de la Facultat o enviant-les per fax, via electrònica o postal a les adreces que apareixen en aquesta carta de serveis
- Participant en enquestes

Adreces

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES

Facultat de Filosofia i Lletres I, II i III (edificis 18, 19 i 20)

Campus Sant Vicent del Raspeig

Ap. de correus 99

03080 Alacant

telèfons | +34 965903448

adreça electrònica facu.lletres@ua.es

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

twitter [@LletresUA](https://twitter.com/LletresUA)

facebook [@lletresua](https://facebook.com/lletresua)

Horari d'atenció al públic

HORARI D'OBERTURA D'EDIFICIS:

De setembre a maig: De dilluns a divendres, de 7.30 a 21.30 h.

Juny: De dilluns a divendres, de 7.30 a 21.00 h.

Julio: De dilluns a divendres, de 8.00 a 20.30 h.

HORARI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Matí: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Vesprada: dimarts i dijous, de 14 a 17 h. (excepte juny i juliol)



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante