



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Facultad de Derecho

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 que lleguen por el formulario web de [Contacta con nosotros](#) en el plazo 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*

Gestión de solicitudes de cambio de grupo

- c Publicar la resolución provisional en el plazo de 5 días desde la finalización del plazo establecido- 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 1 mes desde la finalización del plazo establecido - i3*

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 establecido- i4*

Gestión de los traslados de expediente y simultaneidad de estudios

- c Remitir los traslados de expedientes antes del 1 de diciembre - i13*
- c Notificar las resoluciones de traslado de expediente con reconocimiento mínimo de 30 créditos ECTS en el plazo de 1 mes desde la finalización del plazo establecido- i3*

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 con una antelación de 1 mes a la fecha de realización- 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 - i14*

Gestión de la evaluación curricular por compensación

- c Informar las solicitudes en el plazo de 2 días - i15*

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 - i3*

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 - i5*

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 Comunicar las ofertas de trabajo por correo electrónico en el plazo de 1 día - i6*

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 Publicar el listado de admitidos con una antelación de 20 días - i2*

Expedición de certificaciones académicas con firma manuscrita

- c Tener disponibles los certificados en el plazo de 2 días - i7*

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

- c Emitir el certificado supletorio en el plazo de 2 días - i7*

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

- c Preparar la documentación en el plazo de 3 días - i4*

Compulsa y cotejo de documentos

- c Compulsar los documentos en el momento en que se acredita el abono de las tasas - i4*

Gestión de cursos y actividades formativas complementarias

- c Publicar la información de las actividades con una antelación de 20 días al inicio de la actividad - i8*

Registro auxiliar del Registro General

- c Remitir diariamente los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación - i9*

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 - i10*

Dotación y mantenimiento de medios materiales y técnicos en aulas y otros espacios

- c Gestionar las incidencias en el plazo de 1 día - 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 - i11*

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 - i11*

Apertura, custodia y cierre de edificios

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i11*

Además nos comprometemos a...

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i11*
- c Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días - i12*

Y estos son los indicadores...

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

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento en el formulario de la página web o en la secretaría administrativa
- Participando en encuestas

Direcciones

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y CONSERJERÍA

FACULTAD DE DERECHO

Edificio nº 11

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

teléfonos | +34 965903573
 | +34 965903570
 | +34 965903683

fax +34 965909896

correo electrónico facu.dret@ua.es

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

twitter [@Derecho-UA](https://twitter.com/Derecho-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.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante