



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante




ContinUA

CENTRE DE FORMACIÓ CONTINUA

carta de serveis - edició 0.1 - nov 2017

pàgina següent





La nostra missió és, seguint criteris d'eficiència, eficàcia i qualitat, organitzar i gestionar, acadèmicament i administrativament, la formació contínua oferida per la Universitat d'Alacant, així com la coordinació i la gestió administrativa dels estudis oficials de màster universitari abans de la matrícula.



SERVEIS QUE ES PRESTEN

En general

- Informar i assessorar els usuaris i les usuàries sobre els estudis i assumptes gestionats pel centre. c1
- Facilitar els tràmits en línia mitjançant formularis i documents en format digital. c2
- Funcionar com a registre auxiliar del registre general. c3
- Oferir suport administratiu a l'equip de direcció del centre i als seus òrgans col·legiats. c4
- Emetre certificacions acadèmiques i fitxes informatives. c5
- Gestionar factures d'abonament de taxes de matrícula sol·licitades per alumnes. c6
- Emetre informes relatius a devolució de taxes sol·licitades per alumnes. c7

Màsters oficials

- Gestión del estudio de equivalencia de títulos extranjeros
Gestionar l'estudi d'equivalència de títols estrangers per a l'accés. c8
- Gestionar la preinscripció. c9
- Dur la gestió administrativa de les convocatòries per a presentar nous màsters universitaris i modificacions de propostes ja aprovades en anteriors convocatòries. c10
- Gestionar les convocatòries de mobilitat. c11



Títols propis i cursos d'especialització

- Gestionar les convocatòries per a presentar nous estudis. C12
- Dur la gestió acadèmica dels plans d'estudis. C13
- Dur la gestió integral de la matrícula en títols propis. C14
- Gestionar i tramitar sol·licituds de reconeixement de crèdits en títols propis. C15
- Emetre diplomes de cursos d'especialització. C16
- Tramitar sol·licituds de títols d'estudis propis. C17
- Gestionar les liquidacions de taxes als òrgans proponentes dels títols propis. C18
- Emetre certificacions de docència al professorat. C19
- Gestionar les pràctiques en títols propis. C20



ELS NOSTRES COMPROMISSOS DE QUALITAT*

- C1 Respondre a les consultes electròniques que arriben per correu electrònic o pel sistema de comunicats en línia en el termini de 2 dies. ¹¹
- C2 Posar a la disposició dels usuaris i les usuàries tots els documents digitals en el termini d'1 dia des de la seua creació. ¹²
- C3 Remetre diàriament els documents rebuts en el registre auxiliar al servei encarregat de la seua tramitació**. ¹³
- C4 Posar a la disposició de l'equip de direcció i òrgans de govern la documentació necessària 3 dies abans de la seua reunió. ¹⁴
- C5 Tenir disponibles les certificacions en el termini de 3 dies des de l'abonament de la taxa**. ¹⁵
- C6 Emetre les factures en el termini de 4 dies. ¹⁶
- C7 Emetre els informes en el termini de 3 dies. ¹⁷
- C8 Tenir disponible la resolució en el termini de 3 dies des del pagament de la taxa corresponent. ¹⁸
- C9 Publicar les llistes de persones admeses en els terminis establits en la convocatòria. ¹⁹
- C10 Publicar les convocatòries i gestionar les propostes i modificacions en els terminis establits. ¹¹⁰
- C11 Estudiar i comprovar la documentació de les convocatòries de mobilitat en el termini establert. ¹¹¹
- C12 Publicar la relació de cursos presentats com a màxim un mes després de finalitzat el termini de presentació de propostes. ¹¹²
- C13 Introduir els plans d'estudis en el programa informàtic de gestió abans que comence la matrícula. ¹¹³
- C14 Garantir la matrícula dels alumnes en el termini establert. ¹⁹
- C15 Resoldre les sol·licituds en un termini de 45 dies. ¹¹⁴

*Nota: A efectes del còmput del terminis establits als nostres compromisos, tots els terminis explicats en dies s'entenen com a dies hàbils, si no especifiquem altra cosa.

**Nota: Compromís anul·lat per canvi en el procediment o en la normativa.



- C16 Emetre els diplomes en el termini de 10 dies des de la recepció de l'acta**. 114
- C17 Emetre els certificats supletoris del títol en el termini de 5 dies des de l'abonament de la taxa**. 15
- C18 Liquidar les taxes en el termini de 5 dies des de la finalització del termini de devolució de rebuts i sempre que no hi haja impagats. 116
- C19 Emetre certificacions de docència en el termini de 3 dies des de la recepció de la sol·licitud. 117
- C20 Introduir les dades de la pràctica en el termini de 2 dies des de la recepció de la documentació. 118
- C21 Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de satisfacció amb el servei. 119

INDICADORS PER AL SEGUIMENT

- 11 Percentatge de consultes respostes en el termini establert.
- 12 Percentatge de documents posats a la disposició dels usuaris.
- 13 Percentatge de documents remesos en el termini establert.
- 14 Percentatge de documentació presentada en el termini establert.
- 15 Percentatge de certificacions disponibles en el termini establert.
- 16 Percentatge de factures emeses en el termini establert.
- 17 Percentatge d'informes emesos en el termini establert.
- 18 Percentatge de resolucions emeses en el termini establert.
- 19 Compliment del termini establert.
- 110 Percentatge de convocatòries publicades i propostes i modificacions gestionades en el termini establert.
- 111 Percentatge de documentació enviada en el termini establert.
- 112 Percentatge de relacions de cursos publicades en el termini establert.



- 113 Percentatge de plans d'estudis introduïts en els terminis establits
- 114 Compliment del termini establert.
- 115 Percentatge de resolucions emeses en el termini establert.
- 116 Percentatge de diplomes emesos en el termini establert.
- 117 Percentatge de certificats emesos en el termini establert.
- 118 Percentatge de liquidacions efectuades en el termini establert.
- 119 Percentatge de certificacions emeses en el termini establert.
- 120 Percentatge de pràctiques introduïdes en el període establert.
- 121 Índex de satisfacció amb el servei.

ELS TEUS DRETS

Tens dret a...

- Accedir a les teues dades en qualsevol moment per a rectificar-les i cancel·lar-les.
- Comunicar els suggeriments, incidències i queixes que estimes oportú realitzar.
- Fer que les teues dades de caràcter personal no siguin facilitades a terceres persones, excepte en els casos establits en la legislació vigent.

FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Pots col·laborar en el nostre procés de millora...

- Presentant les teues queixes i suggeriments a través del [formulari](#) que està disponible en la nostra web.
- Mitjançant la participació en enquestes.



ADRECES I HORARI

Centro de Formación ContinUA

Campus de San Vicent del Raspeig

Edifici Germà Bernàcer (nº 36)

Apt. de correus 99

E-03080 Alacant

Teléfono: 96 590 9422

Fax: 96 590 9442

<http://web.ua.es/continua>

continua@ua.es

Horari d'atenció al públic:

Matí: De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores

Vesprada: Dilluns i dijous, de 15 a 17 hores



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

