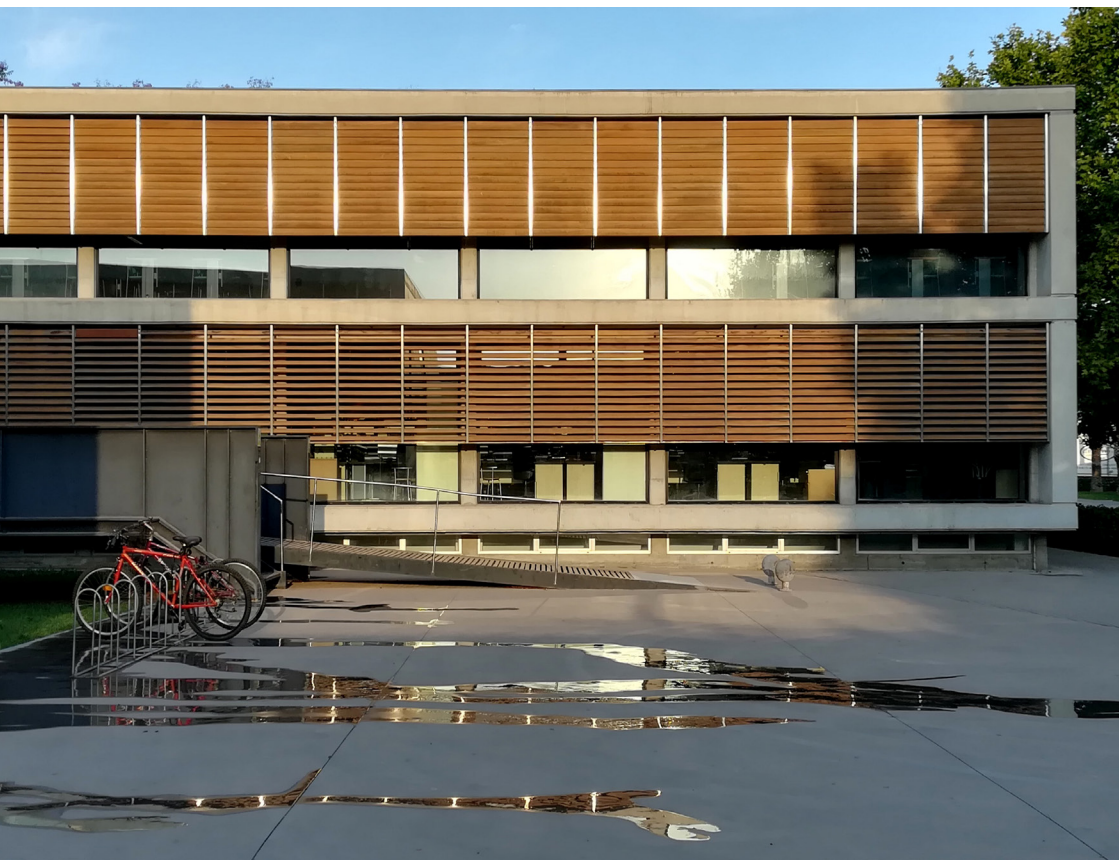




Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials

carta de serveis - edició 3 - juny 2018

La nostra missió

La nostra missió és organitzar els processos administratius que afecten la vida acadèmica del nostre 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, així com de qualsevol aspecte de la vida acadèmica

- c Contestar els formularis electrònics de sol·licitud d'informació en el termini de 2 dies - i1*

Gestió de la matrícula

- c Contestar els formularis electrònics de sol·licitud d'informació en el termini de 2 dies - i1*

Gestió de l'adaptació curricular

- c Establir el contracte d'aprenentatge amb l'estudiant en el termini de 10 dies - i2*

Gestió de sol·licituds de canvi de grup

- c Resoldre les sol·licituds de canvis de grup en el termini de 5 dies des de la finalització del termini de sol·licitud- i2*

Gestió de les sol·licituds de reconeixement i transferència de crèdits d'alumnat amb estudis parcials nacionals o estrangers

- c Notificar les resolucions de reconeixement de crèdits en el termini màxim d'1 mes des de la finalització del termini de sol·licitud- i3*

Gestió dels trasllats d'expedient i simultaneïtat d'estudis

- c Remetre els trasllats d'expedient fins al 15 de novembre, abans de l'1 de desembre - i13*

Assessorament i matrícula dels requisits formatius complementaris previs a l'homologació de títols estrangers

- c Publicar les dates de matrícula ordinària, extraordinària i dates d'exàmens amb una antelació d'1 mes a la data de realització - i4*

Gestió dels premis extraordinaris dels estudis oficials

- c Incorporar la concessió dels premis extraordinaris en l'expedient de l'estudiant en el termini de 3 dies - i14*

Gestió de l'avaluació curricular per compensació

- c Informar les sol·licituds en el termini de 2 dies - i15*

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

- c Publicar els horaris i el calendari d'exàmens finals en el mes de juny - i4*

Gestió de reclamacions d'exàmens

- c Notificar la resolució de la Comissió de Reclamacions en 1 dia - i3*

Gestió del programa de mobilitat nacional i internacional

- c Estudi i comprovació de l'acord acadèmic de mobilitat (learning agreement) en el termini de 2 dies - i2*

Gestió del programa de pràctiques externes

- c Validar els acords de pràctiques externes amb 5 dies d'antelació a l'inici de les pràctiques - i5*

Gestió del programa d'inserció laboral

- c Publicar les ofertes de treball en la web en el termini de 2 dies - i6*

Gestió administrativa del Pla d'Acció Tutorial

- c Realitzar l'assignació de tutors del Programa d'Acció Tutorial en el termini d'1 mes des de la finalització del termini de matrícula- i4*

Organitzar i gestionar l'acte de graduació

- c Publicar el llistat d'admesos amb una antelació d'1 mes - i4*

Expedició de certificacions acadèmiques amb signatura manuscrita

- c Tenir disponibles els certificats en el termini de 2 dies - i7*

Emissió del certificat supletori del títol de Llicenciatura i/o diplomatura

- c Tenir disponible el certificat supletori del títol en el termini d'1 dia - i7*

Preparació de documents acadèmics que han d'assortir efectes en l'estranger

- c Preparar la documentació en el termini de 2 dies - i2*

Compulsa i confrontació de documents

- c Compulsar el document en el moment en què s'acredita el abonament de les taxes - i2*

Gestió de cursos i activitats formatives complementàries

- c Publicar la informació de les activitats 10 dies abans de l'inici de l'activitat - i8*

Col·laboració i suport administratiu a l'equip de govern de la facultat, als seus 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- i9*

Registre auxiliar del Registre General

- c Remetre diàriament els documents rebuts en el registre auxiliar al servei encarregat de tramitar-los- i10*

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

- c Tramitar les reserves d'espais en el termini de 2 dies - i11*

Dotació i manteniment de mitjans materials i tècnics en aules i altres espais

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei- i9*

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- i9*

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- i9*

Obertura, custòdia i tancament d'edificis

- c* Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei- i9

Organització i gestió de la Fase Local de l'Olimpiada d'Economia

- c* Publicar els resultats de les proves en el termini màxim d'1 mes des de la seua realització - i4

I a més ens comprometem a...

- c* Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i9
- c* Respondre a les queixes i suggeriments en el termini de 2 dies - i12

I els indicadors són...

- i1* Percentatge de consultes electròniques contestades en el termini establert.
- i2* Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini establert.
- i3* Percentatge de resolucions notificades en el termini establert.
- i4* Compliment del termini establert.
- i5* Percentatge d'acords validats en el termini establert.
- i6* Percentatge d'ofertes publicades en el termini establert.
- i7* Percentatge de certificats disponibles en el termini establert.
- i8* Percentatge d'activitats publicades en el termini establert.
- i9* Índex de satisfacció amb el servei.
- i10* Percentatge de document remesos en el termini establert.
- i11* Percentatge de sol·licituds tramitades en el termini establert.
- i12* Percentatge de queixes i suggeriments respostos en el termini establert.
- i13* Percentatge de certificats remesos en el termini establert.
- i14* Percentatge de premis extraordinaris incorporats a l'expedient de l'estudiant en el termini establert.
- i15* Percentatge d'informes emesos en el termini establert.

Els teus drets

Tens dret a:

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

Participa en la millora

Pots col·laborar en aquest procés de millora:

- Presentant les teues queixes i suggeriments sobre el nostre funcionament a través del formulari que pots trobar en la web de la Facultat,
- Participant en enquestes.

Adreces

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

FACULTAT DE CIÈNCIES ECONÒMIQUES I EMPRESARIALS

Edifici Germà Bernàcer nº 36

Campus Sant Vicent del Raspeig

Ap. correus 99

E-03080 Alacant

telèfons	Estudis: + 34 96590 3670 / 3671 / 3770
	Pràctiques Externes: +34 96590 9604
	Relacions Internacionals: +34 96590 9406
adreça electrònica	facu.economicas@ua.es
	master.economicas@ua.es
web	https://economicas.ua.es
twitter	@EconomicasUA

Horari d'atenció al públic

Mati: De dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Vesprada: dilluns, dimarts i dijous, de 14 a 17 h.

Horari d'estiu (juny i juliol): de dilluns a divendres de 9 a 14 h.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante