



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Facultat de Ciències

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 Respondre a les consultes electròniques en el termini màxim de 2 dies - i1*

Gestió de la matrícula

- c Informar del procés de matrícula amb 1 mes d'antelació al seu començament- i2*

Preinscripció i matrícula extraordinària dels màsters oficials

- c Enviar les instruccions de matrícula en el termini de 2 dies des de la seua admissió - i3*

Gestió de sol·licituds de canvi de grup

- c Publicar la resolució provisional en el termini de 7 dies des de la finalització del termini de sol·licitud - i2*

Gestió de les sol·licituds de reconeixement i transferència de crèdits d'alumnat UA

- c Notificar les resolucions de reconeixement de crèdits en el termini de 45 dies des de la finalització del termini de sol·licitud- i4*

Gestió del reconeixement de crèdits per estudis parcials nacionals o estrangers

- c Resoldre les sol·licituds en el termini d'1 mes des de la finalització del termini de sol·licitud- i5*

Gestió dels trasllats d'expedient i simultaneïtat d'estudis

- c Remetre els certificats oficials abans del 15 de novembre - i14*
- c Notificar la resolució de trasllat d'expedient amb reconeixement mínim de 30 crèdits ECTS en el termini d'1 mes des de la finalització del termini de sol·licitud- i4*

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 1 mes abans de la realització de les proves - i2*

Gestió dels premis extraordinaris dels estudis oficials

- c Incorporar la concessió del premi extraordinari a l'expedient de l'estudiant en el termini de 3 dies - i15*

Gestió de l'avaluació curricular per compensació

- c Informar les sol·licituds en el termini de 2 dies - i16*

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

- c Publicar els horaris i el calendari d'exàmens finals 15 dies abans del començament de la matrícula - i2*

Gestió de reclamacions d'exàmens

- c Notificar la resolució de la Comissió de Reclamacions en el termini d'1 dia - i4*

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 - i6*

Gestió del programa de pràctiques externes

- c Publicar la proposta d'oferta de pràctiques amb una antelació de 5 dies al període de matriculació - i2*

Gestió del programa d'inserció laboral

- c Publicar les ofertes de treball en la web en el termini d'1 dia - i7*

Gestió administrativa del Pla d'Acció Tutorial

- c Dur a terme l'assignació de tutors del Programa d'Acció Tutorial en el termini d'1 mes - i2*

Organitzar i gestionar l'acte de graduació

- c Enviar la invitació als assistents amb 1 mes d'antelació - i2*

Expedició de certificacions acadèmiques amb signatura manuscrita

- c Tenir disponibles els certificats en el termini de 2 dies - i8*

Emissió del certificat supletori del títol de Llicenciatura o diplomatura

- c Emetre el certificat supletori en el termini d'1 dia - i8*

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

- c Preparar la documentació en el termini de 3 dies - i5*

Compulsa i confrontació de documents

- c Compulsar el document en el moment en què s'acredita el pagament de les taxes - i5*

Gestió de cursos i activitats formatives complementàries

- c Publicar la informació de les activitats amb una antelació de 15 dies a l'inici de l'activitat - 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 d'1 dia - i11*

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

- c Gestionar les incidències en el termini d'1 dia - i11*

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 - i12*

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 - i12*

- c* Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i12

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 a les queixes i suggeriments en el termini de 2 dies -i13

I els indicadors són...

- i1* Percentatge de consultes contestades en el termini establert
- i2* Compliment del termini establert
- i3* Percentatge d'instruccions de matrícula enviades en el termini establert
- i4* Percentatge de resolucions notificades en el termini establert
- i5* Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini establert
- i6* Percentatge de matrícules modificades en el termini establert
- i7* Percentatges d'ofertes de treball publicades en el termini establert
- i8* Percentatge de certificats disponibles en el termini establert
- i9* Percentatge d'activitats publicades en el termini establert
- i10* Percentatge de documents remesos en el termini establert
- i11* Percentatge de sol·licituds tramitades en el termini establert
- i12* Índex de satisfacció amb el servei
- i13* Percentatge de resposta a queixes i suggeriments en el termini establert
- i14* Percentatge de certificats remesos en el termini establert
- i15* Percentatge de premis extraordinaris incorporats a l'expedient de l'estudiant en el termini establert
- i16* Percentatge d'informes emesos en el termini establert

Els teus drets

Tens dret a:

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

Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora mitjançant:

- La realització de suggeriments o queixes presentades pel formulari [*Contacta amb nosaltres*](#) en la web de la Facultat, o per escrit directament en la Secretaria
- La participació en enquestes

Adreces

FACULTAT DE CIÈNCIES

Facultat de Ciències II - Edif. 7
Campus Sant Vicent del Raspeig
Apt. Correus 99
E-03080 Alacant

telèfons | +34 965903557
 | +34 965903400 ext. 3284
 | +34 965903781

adreça electrònica facu.ciencies@ua.es
web <https://ciencias.ua.es/>
twitter @OPEMILUA
facebook @Opemil.UA

Horari d'atenció al públic

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

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

Altres horaris: períodes extraordinaris de 9 a 14 h



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante