



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Facultat d'Educació

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 Resoldre les consultes electròniques en el termini de 2 dies en el 95 % dels casos - 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 - i12*

Gestió de sol·licituds de canvi de grup

- c Publicar la resolució provisional en el termini de 7 dies - i2*

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

- c Resoldre les sol·licituds en el termini de 40 dies des de la finalització del termini de sol·licitud- i3*
- c Notificar la resolució en el termini de 40 dies des de la finalització del termini de sol·licitud- i4*

Gestió dels trasllats d'expedient i simultaneïtat d'estudis

- c Comunicar la resolució dels trasllats d'expedient en el termini de 40 dies des de la finalització del termini de sol·licitud - i5*

Gestió dels trasllats d'expedient i simultaneïtat d'estudis

- c Publicar la resolució de trasllat d'expedient amb reconeixement mínim de 30 crèdits ECTS en el termini de 40 dies des de la finalització del termini de sol·licitud- i2*

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 1 mes d'antelació a la data de realització- 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 - i13*

#### Gestió de l'avaluació curricular per compensació

- c* *Informar les sol·licituds en el termini de 2 dies - i14*

#### 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 - 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* *Adjudicar les places de pràctiques curriculars en el termini de 5 dies - i2*

#### Organitzar i gestionar l'acte de graduació

- c* *Publicar el llistat d'admesos en el termini de 5 dies - i2*

#### 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 o diplomatura

- c* *Emetre el certificat supletori 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 3 dies - i3*

#### Compulsa i confrontació de documents

- c* *Compulsar el document en el moment en què s'acredita l'abonament de les taxes - i3*

#### Gestió de cursos i activitats formatives complementàries

- c* *Publicar la informació de les activitats amb una antelació d'1 mes a l'inici de l'activitat - i8*

#### Registre auxiliar del Registre General

- c* *Remetre diàriament els documents rebuts en el registre auxiliar al servei encarregat de tramitar-los - i9*

#### 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 - i15*

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

- c* *Gestionar les incidències en el termini d'1 dia - i15*

#### 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 - i10*

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

- c* *Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i10*

#### Obertura, custòdia i tancament d'edificis

- c* *Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i10*

### **I a més ens comprometem a...**

- c* *Respondre a les queixes i suggeriments en el termini de 2 dies -i11*
- c* *Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i10*

## I els indicadors són...

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

## Els teus drets

Tens dret a:

- Fer qualsevol tràmit o sol·licitud mitjançant formulari electrònic a través d'e-administració

## Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora:

- Enviant-nos els teus suggeriments o queixes a través de [Contacta amb nosaltres](#) a la nostra pàgina web
- Participant en enquestes

# Adreces

## **FACULTAT D'EDUCACIÓ**

Edifici Facultat d'Educació 0702

Carrer de l'Aeroplà S/N

03690 Sant Vicent del Raspeig

Alacant

telèfons	+34 965903708
	+34 965903711
	+34 965903400 ext. 2474

adreça electrònica [facu.educacio@ua.es](mailto:facu.educacio@ua.es)

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

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

## **Horari d'atenció al públic**

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

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

Altres horaris: juny i juliol, de 9 a 14 h.



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante