



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Facultad de Educación

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 Resolver las consultas electrónicas en el plazo de 2 días en el 95% de los casos - i1*

**Gestión de la matrícula**

- c Informar del proceso de matrícula con 1 mes de antelación al inicio de la misma - i2*

**Preinscripción y matrícula extraordinaria de los másteres oficiales**

- c Enviar las instrucciones de matrícula en el plazo de 2 días desde su admisión - i12*

**Gestión de solicitudes de cambio de grupo**

- c Publicar la resolución provisional en el plazo de 7 días - i2*

**Gestión de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos de alumnado UA**

- c Resolver las solicitudes en el plazo de 40 días desde la finalización del plazo de solicitud- i3*
- c Notificar la resolución en el plazo de 40 días desde la finalización del plazo de solicitud- i4*

**Gestión de los traslados de expediente y simultaneidad de estudios**

- c Comunicar la resolución de los traslados de expediente en el plazo de 40 días desde la finalización del plazo de solicitud- i5*
- c Publicar la resolución de traslado de expediente con reconocimiento mínimo de 30 créditos ECTS en el plazo de 40 días desde la finalización del plazo de solicitud- i2*

**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 1 mes de antelación 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 - i13*

### Gestión de la evaluación curricular por compensación

- c Informar las solicitudes en el plazo de 2 días - i14*

### 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 - i4*

### 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 - i6*

### Gestión del programa de prácticas externas

- c Adjudicar las plazas de prácticas curriculares en el plazo de 5 días - i2*

### Organizar y gestionar el acto de graduación

- c Publicar el listado de admitidos en el plazo de 5 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 1 día - i7*

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

- c Preparar la documentación en el plazo de 3 días - i3*

### Compulsa y cotejo de documentos

- c Compulsar el documento en el momento en que se acredita el abono de las tasas - i3*

### Gestión de cursos y actividades formativas complementarias

- c Publicar la información de las actividades con una antelación de 1 mes 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 2 días - i15*

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

- c Gestionar las incidencias en el plazo de 1 día - i15*

### 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 - i10*

### 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 - i10*

### Apertura, custodia y cierre de edificios

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i10*

### **Además nos comprometemos a...**

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i10*

- c Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días - i11*

## Y estos son los indicadores...

- i1* Porcentaje de consultas electrónicas resueltas en el plazo establecido
- i2* Cumplimiento del plazo establecido
- i3* Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido
- i4* Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido
- i5* Porcentaje de resoluciones comunicadas en el plazo establecido
- i6* Porcentaje de matrículas modificadas 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* Índice de satisfacción con el servicio
- i11* Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido
- i12* Porcentaje de instrucciones de matrícula enviadas en el plazo establecido
- i13* Porcentaje de premios extraordinarios incorporados al expediente del estudiante en el plazo establecido
- i14* Porcentaje de informes emitidos en el plazo establecido
- i15* Porcentaje de solicitudes tramitadas 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:

- Enviándonos tus sugerencias o quejas a través de [Contacta con nosotros](#) de nuestra página web
- Participando en encuestas

# Direcciones

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN**

Edificio Facultad de Educación nº 0702

Calle Aeroplano S/N

03690 San Vicente del Raspeig

Alicante

teléfonos | +34 965903708  
| +34 965903711  
| +34 965903400 ext. 2474

correo electrónico [facu.educacio@ua.es](mailto:facu.educacio@ua.es)

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

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

## **Horario de atención al público**

Mañanas: de lunes a viernes, de 9 a 14 h.

Tardes: lunes y jueves, de 14 a 17 h.

Otros horarios: junio y julio de 9 a 14 h.



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante