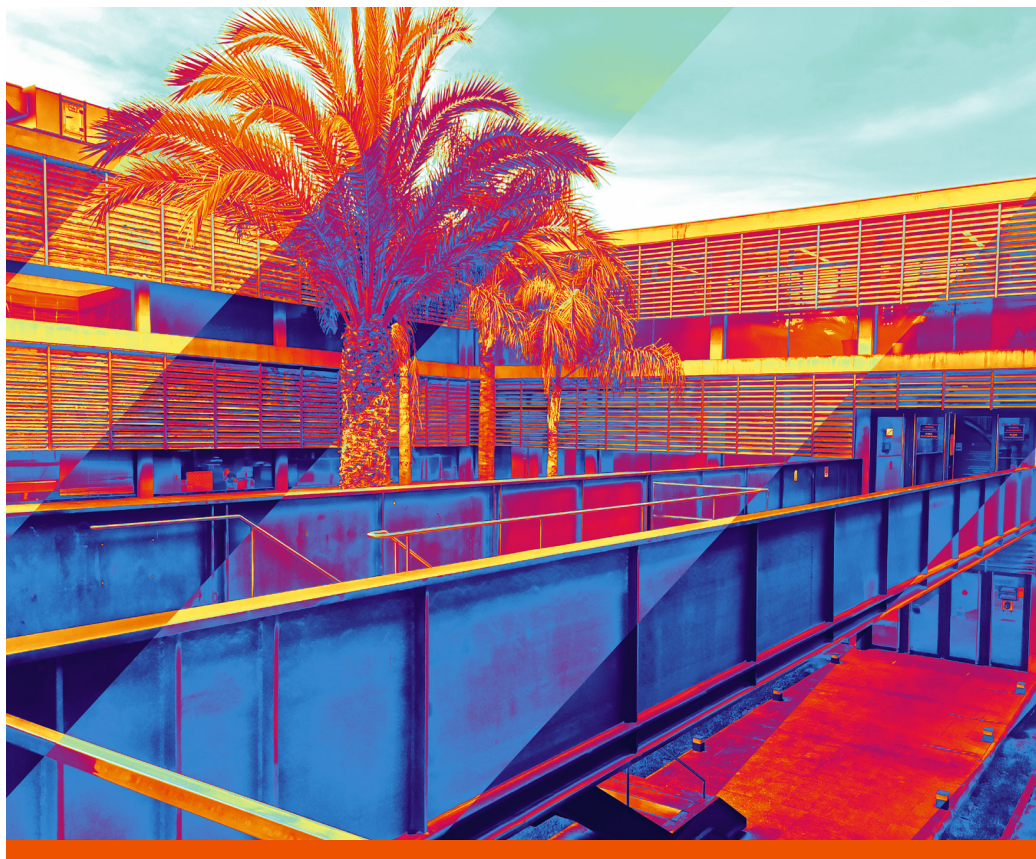




Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



ContinUA

Centre de
Formació Continua

carta de serveis - edició 1 - juny 2021



La nostra missió

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



Els nostres serveis

i els nostres compromisos

EN GENERAL

Informació i assessorament als usuaris i les usuàries sobre els estudis i els assumptes gestionats pel centre

c Respondre les consultes fetes en el termini de 2 dies – I1

Emissió de les certificacions acadèmiques no automatitzades

c Tenir disponible la certificació en el termini de 3 dies – I2

Emissió dels informes relatius a devolucions de taxes sol·licitades per l'alumnat

c Emetre els informes en el termini de 3 dies – I3

Gestió de factures d'abonament de taxes de matrícula sol·licitades per l'alumnat

c Lliurar la factura a la persona interessada en el termini de 2 dies – I4

MÀSTERS OFICIALS I TÍTOLS PROPIS

Gestió de l'estudi d'equivalència de títols estrangers per a l'accés a màsters universitaris i títols propis

c Tenir disponible la resolució en el termini de 3 dies – I5

TÍTOLS PROPIS I CURSOS D'ESPECIALITZACIÓ

Emissió d'informes sobre convenis que afecten títols propis i cursos d'especialització.

c Emetre l'informe en el termini de 7 dies – I3

Gestió de les convocatòries de presentació de noves propostes d'estudis, renovacions o modificacions.

c Publicar la relació de propostes en el termini d'un mes – I6

Gestió i tramitació de sol·licituds de reconeixement de crèdits en títols propis

c Resolució de les sol·licituds en el termini de 45 dies – I5

Emissió de diplomes de cursos d'especialització no automatitzats

c Emetre els diplomes en el termini de 10 dies – I7

Tramitació de sol·licituds de títols d'estudis propis no automatitzades

c Emetre el certificat supletori del títol en el termini de 5 dies – I2

Gestió de liquidacions de taxes als òrgans proponentes dels títols propis

c Liquidar les taxes en el termini de 5 dies – I8

Emissió de certificacions de docència i càrrega acadèmica per al professorat

c Emetre certificacions en el termini de 3 dies – I2

Gestió de pràctiques en títols propis

c Posar a la disposició de les persones interessades els acords de pràctiques per a ser signats, en el termini de 3 dies – I9

Així mateix, ens comprometem a

c Respondre els suggeriments, les queixes i els agraïments en el termini de 3 dies – I10

c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei – I11

Els indicadors

- i1 Percentatge de consultes respostes en el termini establert*
- i2 Percentatge de certificats emesos en el termini establert*
- i3 Percentatge d'informes emesos en el termini establert*
- i4 Percentatge de factures emeses en el termini establert*
- i5 Percentatge de resolucions emeses en el termini establert*
- i6 Percentatge de relacions de propostes publicades en el termini establert*
- i7 Percentatge de diplomes emesos en el termini establert*
- i8 Percentatge de liquidacions efectuades en el termini establert*
- i9 Percentatge de pràctiques introduïdes en el període establert*
- i10 Percentatge de suggeriments, queixes i agraïments respostos en el termini establert*
- i11 Índex de satisfacció amb el servei*

Participa en la millora

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

- *Presentant les vostres queixes, suggeriments i agraïments a través del formulari que està disponible en la nostra web.*
- *Mitjançant la participació en enquestes*

On trobar-nos?

CENTRE DE FORMACIÓ CONTÍNUA

Edifici Germà Bernàcer, planta baixa

Campus Sant Vicent del Raspeig

Apt. Correus 99

E-03080 Alacant

TELÈFON 965909422

ADREÇA ELECTRÒNICA continua@ua.es

WEB <https://web.ua.es/va/continua>

Horari

De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores

Dimarts i dijous de 15 a 17 hores



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante