



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Facultat de Ciències

carta de serveis - edició 4 - octubre 2022



La nostra missió

La nostra missió és organitzar els processos i els serveis 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 i matrícula que s'imparteixen en el centre, i també de qualsevol procediment administratiu o acadèmic que afecte l'expedient de l'estudiantat

- c Respondre les consultes electròniques en el termini de 2 dies, en el 97% dels casos - i1*

Gestió de les sol·licituds de canvi de grup

- c Resoldre les sol·licituds en el termini de 7 dies des de la finalització del termini de sol·licitud - i2*

Gestió de les sol·licituds de reconeixement de crèdits

- c Notificar les resolucions de reconeixement de crèdits en el termini de 40 dies naturals des de la finalització del termini de sol·licitud - i2*

Gestió dels trasllats d'expedient i simultaneïtat d'estudis

- c Generar el rebut de trasllat d'expedient en el termini de 5 dies hàbils des de la sol·licitud de l'estudiant - i3*
- c Remetre els certificats oficials en el termini de 5 dies hàbils des del pagament del rebut - i4*

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 des de la comunicació de Secretaria General - i5*

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 - i6*

Gestió del programa de mobilitat nacional

- c Enviar els certificats acadèmics d'estudiants SICUE aollits en el termini de 7 dies des del tancament de les actes - i4*

Gestió del programa de pràctiques externes

- c Validar els acords de pràctiques amb una antelació mínima de 5 dies hàbils a l'inici d'aquestes en un 97% dels casos - i7*

Gestió de beques i ajudes econòmiques convocades pel centre

- c Publicar el resultat de la convocatòria en el termini de 2 dies des de la resolució - i8*

Col·laboració i suport administratiu a l'equip de govern del centre, 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*

Difusió de les activitats relacionades amb la vida universitària de l'alumnat

- c Publicar un mínim de 5 comunicacions mensuals en web i/o xarxes socials del centre - 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 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 - 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*

I a més ens comprometem a:

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

Els indicadors

- i1 Percentatge de consultes electròniques respostes en el termini establert*
- i2 Percentatge de resolucions notificades en el termini establert*
- i3 Percentatge de rebuts generats en el termini establert*
- i4 Percentatge de certificats remesos en el termini establert*
- i5 Percentatge de premis extraordinaris incorporats a l'expedient de l'estudiant en el termini establert*
- i6 Compliment del termini establert*
- i7 Percentatge d'acords validats en el termini establert*
- i8 Percentatge de resolucions publicades en el termini establert*
- i9 Índex de satisfacció amb el Servei*
- i10 Nombre de comunicacions publicades*
- i11 Percentatge de sol·licituds trameses en el termini establert*
- i12 Percentatge de suggeriments i queixes respostes en el termini establert*

Els vostres drets

Teniu dret a:

- Fer qualsevol tràmit o sol·licitud mitjançant el formulari electrònic o e-administració.
- Obtenir una resposta adequada a totes les vostres consultes i/o sol·licituds.
- Tenir informació actualitzada de tot el que té a veure amb l'activitat acadèmica i/o administrativa.
- L'actualització del vostre expedient, en cas necessari, per part de la Facultat.

Participeu en la millora

Podeu col·laborar amb el nostre procés de millora:

- Presentant les vostres queixes, suggeriments i felicitacions sobre el nostre funcionament a través del formulari disponible en la web.
- Participant en les enquestes.

On ens trobem?

FACULTAT DE CIÈNCIES

Facultat de Ciències II - Ed. 7

Campus Sant Vicent del Raspeig.

Apdo. Correos 99 | E-03080 Alicante

34 - 965903557 i 34 - 965903400 ext. 3284 • 34 - 965903781

Correu Electrònic: facu.ciencies@ua.es

<https://ciencias.ua.es/va/> • <https://www.facebook.com/CienciasUA>

https://twitter.com/Ciencias_UA

https://www.instagram.com/ciencias_ua/

<https://www.youtube.com/channel/UC6ud3F0Ceeoq9QtfJDAvEjA>

Horari

Matí: de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 h.

Vesprada: dilluns i dijous, de 14:00 a 17:00 h.

Períodes extraordinaris, de 9:00 a 14:00 h.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante