



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

carta de servicios - edición 4 - Octubre 2022



Nuestra misión

Nuestra misión es organizar los procesos y servicios 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 y matrícula que se imparten en el centro, así como de cualquier procedimiento administrativo o académico que afecte al expediente de su estudiantado

- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 2 días, en el 97% de los casos - i1*

Gestión de las solicitudes de cambio de grupo

- c Resolver las solicitudes en el plazo de 7 días desde la finalización del plazo de solicitud - i2*

Gestión de las solicitudes de reconocimiento de créditos

- c Notificar las resoluciones de reconocimiento de créditos en el plazo de 40 días naturales desde la finalización del plazo de solicitud - i2*

Gestión de los traslados de expediente y simultaneidad de estudios

- c Generar el recibo de traslado de expediente en el plazo de 5 días hábiles desde la solicitud del estudiante - i3*
- c Remitir los certificados oficiales en el plazo de 5 días hábiles desde el pago del recibo - i4*

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 desde la comunicación de Secretaría General - i5*

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 - i6*

Gestión del programa de movilidad nacional

- c Enviar los certificados académicos de estudiantes SICUE acogidos en el plazo de 7 días desde el cierre de actas - i4*

Gestión del programa de prácticas externas

- c Validar los acuerdos de prácticas con una antelación mínima de 5 días hábiles al inicio de las mismas en un 97% de los casos - i7*

Gestión de becas y ayudas económicas convocadas por el centro

- c Publicar el resultado de la convocatoria en el plazo de 2 días desde la resolución - i8*

Colaboración y apoyo administrativo al equipo de gobierno del centro, a sus órganos colegiados y a la delegación de estudiantes

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i9*

Difusión de las actividades relacionadas con la vida universitaria del alumnado

- c Publicar un mínimo de 5 comunicaciones mensuales en web y/o redes sociales del centro - i10*

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 - i11*

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

- c Gestionar las incidencias en el plazo de 1 día - i11*

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 - i9*

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 - i9*

Apertura, custodia y cierre de edificios

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i9*

Y además nos comprometemos a:

- c Responder a sugerencias y quejas en el plazo de 2 días - i12*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i9*

Los indicadores

- i1 Porcentaje de consultas electrónicas respondidas en el plazo establecido*
- i2 Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido*
- i3 Porcentaje de recibos generados en el plazo establecido*
- i4 Porcentaje de certificados remitidos en el plazo establecido*
- i5 Porcentaje de premios extraordinarios incorporados al expediente del estudiante en el plazo establecido*
- i6 Cumplimiento del plazo establecido*
- i7 Porcentaje de acuerdos validados en el plazo establecido*
- i8 Porcentaje de resoluciones publicadas en el plazo establecido*
- i9 Índice de satisfacción con el Servicio*
- i10 Número de comunicaciones publicadas*
- i11 Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido*
- i12 Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido*

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora:

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre nuestro funcionamiento a través del [formulario](#) que puedes encontrar en la web de la facultad.
- Contestando las encuestas de satisfacción.

¿Dónde estamos?

Secretaría Administrativa
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Edificio Germán Bernácer (nº 36)
<https://economicas.ua.es/es/secretaria-horario-de-atencion-y-ubicacion.html>
Campus San Vicente del Raspeig
Apdo. Correos 99 | E-03080 Alicante
Estudios + 34 96590 3670 / 3671 / 3770
Prácticas en empresas +34 96590 9604
Movilidad +34 96590 9406
facu.economiquest@ua.es | practica.empresa@ua.es
master.economiquest@ua.es | international.feb@ua.es
<https://economicas.ua.es>
<https://www.instagram.com/economicasua/>
<https://twitter.com/EconomicasUA>

Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.
Tarde: martes y jueves, de 14:00 a 17:00 h.
Horario de verano (junio y julio),
de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante