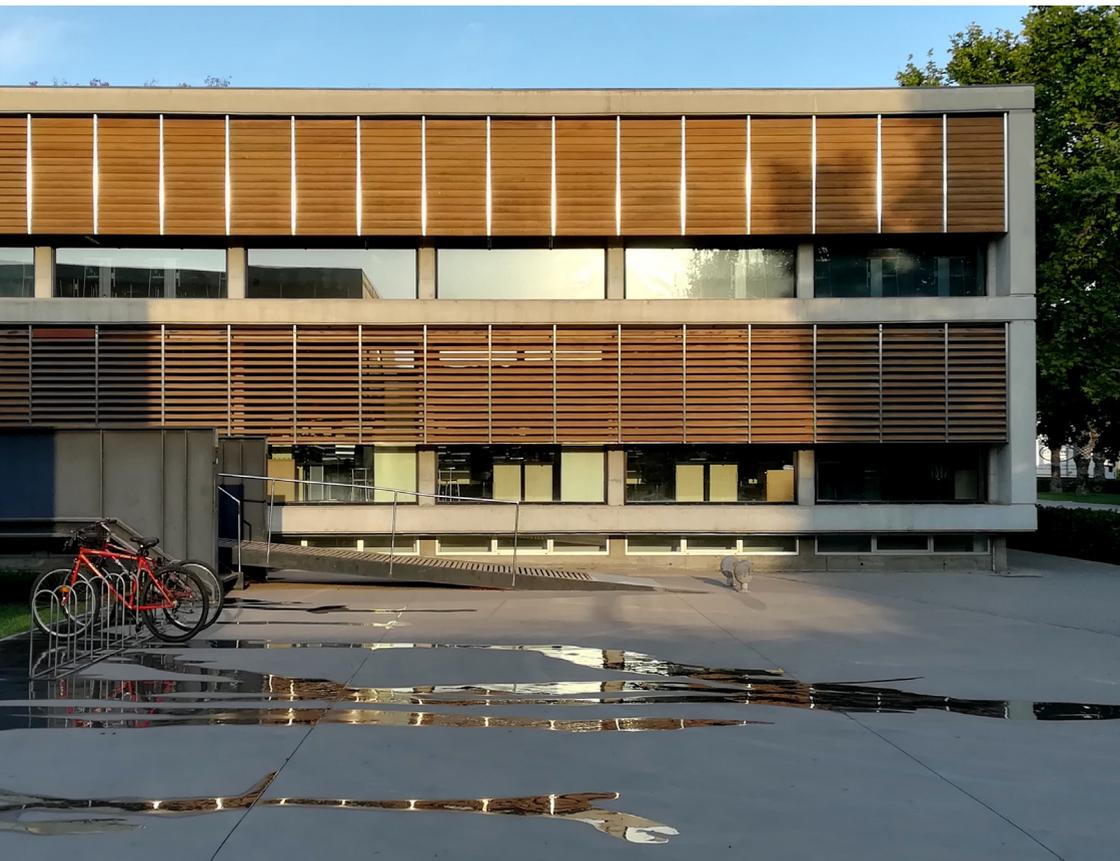




Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

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 Contestar los formularios electrónicos de solicitud de información en el plazo de 2 días - i1*

Gestión de la matrícula

- c Contestar los formularios electrónicos de solicitud de información en el plazo de 2 días - i1*

Gestión de la adaptación curricular

- c Establecer el contrato de aprendizaje con el estudiante en el plazo de 10 días - i2*

Gestión de solicitudes de cambio de grupo

- c Resolver las solicitudes de cambios de grupo en el plazo de 5 días desde la finalización del plazo de solicitud - i2*

Gestión de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos de alumnado con estudios parciales nacionales o extranjeros

- c Notificar las resoluciones de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 1 mes desde la finalización del plazo de solicitud- i3*

Gestión de los traslados de expediente y simultaneidad de estudios

- c Remitir los traslados de expediente hasta el 15 de noviembre, antes del 1 de diciembre - i13*

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 con una antelación de 1 mes a la fecha de realización - 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 - i14*

Gestión de la evaluación curricular por compensación

- c Informar las solicitudes en el plazo de 2 días - i15*

Gestión y publicación de horarios, aulas y calendario de exámenes

- c Publicar los horarios y el calendario de exámenes finales en el mes de junio - i4*

Gestión de reclamaciones de exámenes

- c Notificar la resolución de la Comisión de Reclamaciones en el plazo de 1 día - i3*

Gestión del programa de movilidad nacional e internacional

- c Estudio y comprobación del acuerdo académico de movilidad (learning agreement) en el plazo de 2 días - i2*

Gestión del programa de prácticas externas

- c Validar los acuerdos de prácticas externas con 5 días de antelación al inicio de las prácticas - i5*

Gestión del programa de inserción laboral

- c Publicar las ofertas de trabajo en la web en el plazo de 2 días - i6*

Gestión administrativa del Plan de Acción Tutorial

- c Realizar la asignación de tutores del Programa de Acción Tutorial en el plazo de 1 mes desde la finalización del plazo de matrícula- i4*

Organizar y gestionar el acto de graduación

- c Publicar el listado de admitidos con una antelación de 1 mes - i4*

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 Tener disponible el certificado supletorio del título en el plazo de 1 día - i7*

Preparación de documentos académicos que han de surtir efecto en el extranjero

- c Preparar la documentación en el plazo de 2 días - i2*

Compulsa y cotejo de documentos

- c Compulsar el documento en el momento en que se acredita el abono de las tasas - i2*

Gestión de cursos y actividades formativas complementarias

- c Publicar la información de las actividades con una antelación de 10 días al inicio de la actividad - i8*

Colaboración y apoyo administrativo al equipo de gobierno de la Facultad, 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*

Registro auxiliar del Registro General

- c Remitir diariamente los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación - 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 Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio- i9*

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*

Organización y gestión de la Fase Local de la Olimpiada de Economía

- c Publicar los resultados de las pruebas en el plazo máximo de 1 mes desde su realización - i4*

Además nos comprometemos a...

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

Y estos son los indicadores...

- i1 Porcentaje de consultas electrónicas contestadas en el plazo establecido.*
- i2 Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido.*
- i3 Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido.*
- i4 Cumplimiento del plazo establecido.*
- i5 Porcentaje de acuerdos validados en el plazo establecido.*
- i6 Porcentaje de ofertas publicadas en el plazo establecido.*
- i7 Porcentaje de certificados disponibles en el plazo establecido.*
- i8 Porcentaje de actividades publicadas en el plazo establecido.*
- i9 Índice de satisfacción con el servicio.*
- i10 Porcentaje de documentos remitidos en el plazo establecido.*
- i11 Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido.*
- i12 Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido.*
- i13 Porcentaje de certificados remitidos en el plazo establecido.*
- i14 Porcentaje de premios extraordinarios incorporados al expediente del estudiante.*
- i15 Porcentaje de informes emitidos 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:

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre nuestro funcionamiento a través del [formulario](#) que puedes encontrar en la web de la Facultad,
- Participando en encuestas.

Direcciones

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Edificio Germán Bernácer nº 36

Campus San Vicente del Raspeig

Apartado de correos 99

E-03080 Alicante

teléfonos	Estudios: + 34 96590 3670 / 3671 / 3770
	Prácticas Externas: +34 96590 9604
	Relaciones Internacionales: +34 96590 9406
correo electrónico	facu.economicas@ua.es
	master.economicas@ua.es
web	https://economicas.ua.es
twitter	@EconomicasUA

Horario de atención al público

Mañanas: de 9 a 14 h.

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

Horario de verano (junio y julio): de lunes a viernes, de 9 a 14 h.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante