

- ❏ Distribuir el correo ordinario en un plazo máximo de 2 horas desde su recepción en la Facultad.
- ❏ Tener operativos los equipos audiovisuales en todas las aulas al inicio de las clases.

### Indicadores para el seguimiento

- Porcentaje de certificaciones emitidas en plazo.
- Porcentaje de convalidaciones notificadas en plazo.
- Porcentaje de traslados de expediente remitidos en plazo.
- Porcentaje de trámites y comunicaciones realizados en plazo.
- Porcentaje de reserva de espacios propios en plazo.
- Porcentaje de consultas contestadas en plazo.
- Porcentaje de sugerencias y/o quejas directamente relacionadas con competencias de la secretaría contestadas en plazo.
- Índice de satisfacción de los usuarios mediante encuestas.

### Tus derechos y obligaciones

En relación con los servicios recogidos en esta Carta de Servicios,

#### Tienes derecho a:

- Acceder a tus datos en cualquier momento para su rectificación y cancelación.
- Comunicar las quejas y sugerencias que estimes oportuno realizar.
- Que tus datos de carácter personal no sean facilitados a terceros, salvo en los supuestos legalmente establecidos.

#### Tienes la obligación de:

- Dirigirte al personal administrativo de forma correcta y respetuosa.
- Aportar la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes en los plazos establecidos para ello.
- Utilizar de modo adecuado las instalaciones del Centro.



Edificio nº. 7. Facultad de Ciencias

### Formas de colaboración y participación

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- El buzón de sugerencias de la web de la Facultad.
- La realización de sugerencias o quejas presentadas por escrito.
- La participación en encuestas realizadas por el Centro.

### Direcciones y teléfonos

Universidad de Alicante. Facultad de Ciencias  
 Campus de San Vicente del Raspeig  
 Ap. 99 E-03080 Alicante  
 Correo electrónico: [facu.ciencias@ua.es](mailto:facu.ciencias@ua.es)  
 Teléfono: +34 965 90 35 57  
 + 34 965 90 34 00 (Ext. 3284)  
 Fax: +34 965 90 37 81

#### Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 9 a 14 horas  
 Lunes, martes y jueves de 15 a 17 horas  
 (Excepto periodos extraordinarios)

#### Más información:

[www.ua.es/centros/facu.ciencias/index.html](http://www.ua.es/centros/facu.ciencias/index.html)



## Facultad de Ciencias Servicios Administrativos



## Nuestra misión

Realizar la gestión administrativa y apoyo a la docencia relacionada con los estudios que se imparten en la Facultad, aprovechando los recursos humanos y tecnológicos disponibles con el fin de garantizar la calidad del servicio y de los procedimientos de gestión.

## Servicios que se prestan

### Al alumnado de carácter general:

- ❑ Información y asesoramiento sobre los estudios que se imparten en el Centro, así como de cualquier aspecto y actividad relacionados con la vida académica y administrativa.
- ❑ Gestión integral de la matrícula ordinaria y extraordinaria, resolución en la automatrícula y control de la lista de espera en estudios oficiales.
- ❑ Preinscripción y gestión de la lista de espera en másteres oficiales y en segundos ciclos.
- ❑ Asesoramiento y matrícula de los Requisitos Formativos Complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros.
- ❑ Publicación de la oferta académica anual.
- ❑ Gestión de horarios, aulas y calendario de exámenes.
- ❑ Promoción de las titulaciones de la Facultad de Ciencias.
- ❑ Gestión administrativa de los siguientes programas de la Facultad:
  - Programa de prácticas en empresas.
  - Programa de movilidad de estudiantes.
  - Programa de inserción laboral.
  - Programa de acción tutorial al estudiante: orientación y apoyo académico y profesional.
  - Programa de prácticas docentes fuera del campus.
- ❑ Compulsa de documentos emitidos por la Secretaría

## Servicios administrativos relacionados con el expediente del alumnado:

- ❑ Expedición de certificaciones académicas y fichas informativas.
- ❑ Gestión de expedientes de admisión por: continuación, simultaneidad y convalidación parcial de estudios extranjeros.
- ❑ Convalidación / adaptación y reconocimiento / transferencia de créditos.
- ❑ Reconocimiento créditos de libre elección.
- ❑ Traslado de expediente.
- ❑ Tramitación de títulos y Suplemento Europeo al Título.
- ❑ Modificación y anulación de matrícula.
- ❑ Gestión y tramitación de solicitudes de cambio de grupo.
- ❑ Emisión y gestión de recibos de matrícula, tasas académicas y administrativas.
- ❑ Tramitación de la devolución de tasas.
- ❑ Convocatoria extraordinaria de diciembre.
- ❑ Gestión administrativa de los Premios Extraordinarios de estudios oficiales.
- ❑ Tramitación de Memorias de Licenciatura.
- ❑ Tramitación de la Evaluación Curricular Compensatoria.
- ❑ Examen 7ª convocatoria.
- ❑ Reclamaciones de exámenes.

### Otros servicios que se prestan:

- ❑ Servicio de Registro Auxiliar.
- ❑ Información sobre localización de personas, despachos, aulas y servicios de la universidad.
- ❑ Publicación y mantenimiento de la página web del Centro.
- ❑ Gestión de espacios propios y solicitudes de reserva de aulas.
- ❑ Dotación y mantenimiento de medios materiales y técnicos en aulas y laboratorios.
- ❑ Apertura, custodia y cierre de los edificios.
- ❑ Recepción y distribución de correspondencia, documentación y servicio de mensajería.

## Nuestros compromisos de calidad

- ❑ Tener disponibles los certificados académicos personales para su recogida en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.
- ❑ Notificar las resoluciones de la Comisión de Convalidación del centro antes del 1 de diciembre.
- ❑ Remitir los traslados de expediente antes del 20 de diciembre.
- ❑ Remitir diariamente los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación.
- ❑ Entregar las compulsa el mismo día del pago de las tasas.
- ❑ Entregar el sustituto del título en un plazo máximo de 3 días desde la liquidación de la tasa.
- ❑ Remitir diariamente las actas para su firma definitiva desde su cierre.
- ❑ Gestionar la reserva de espacios propios de la Facultad en un plazo máximo de 1 día hábil desde su solicitud.
- ❑ Mantener actualizada la información del centro a través de la página web de la Facultad.
- ❑ Atender las consultas electrónicas en el plazo máximo de 1 día hábil desde su recepción.
- ❑ Contestar a las sugerencias o quejas en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.
- ❑ Comunicar la aceptación de acceso (2º ciclo, continuación de estudios, simultaneidad de estudios y continuación parcial de estudios extranjeros) en un máximo de 10 días desde la finalización del plazo de presentación de instancias.
- ❑ Resolver las solicitudes de cambio de grupo antes del 1 de noviembre.
- ❑ Incorporar al expediente los créditos de libre elección en un plazo máximo de 1 día hábil desde la entrega en secretaría del abono de la tasa.
- ❑ Enviar la información administrativa al alumnado de programas de movilidad antes del 31 de julio.