

- ❑ Distribuir el correu ordinari en un termini màxim de 2 hores des del moment que es rep en la Facultat.
- ❑ Tenir operatius els equips audiovisuals en totes les aules a l'inici de les classes.

### Indicadors per al seguiment

- Percentatge de certificacions emeses dins de termini.
- Percentatge de convalidacions notificades dins de termini.
- Percentatge de trasllats d'expedient remesos dins de termini.
- Percentatge de tràmits i comunicacions fets dins de termini.
- Percentatge de reserva d'espais propis dins de termini.
- Percentatge de consultes contestades dins de termini.
- Percentatge de suggeriments o queixes directament relacionades amb competències de la secretaria contestades dins de termini.
- Índex de satisfacció dels usuaris mitjançant enquestes.

### Els teus drets i obligacions:

En relació amb els serveis recollits en aquesta carta de serveis,

#### Tens dret a:

- Accedir a les teues dades en qualsevol moment per a rectificar-les i cancel·lar-les.
- Comunicar les queixes i suggeriments que consideres oportú fer.
- Que les teues dades de caràcter personal no siguin facilitades a terceres persones, llevat dels supòsits establits legalment.

#### Tens l'obligació de:

- Dirigir-te al personal administratiu de manera correcta i respectuosa.
- Aportar la documentació necessària per a la tramitació dels expedients en els terminis establits a aquest efecte.
- Utilitzar de manera adequada les instal·lacions del centre.



Edifici num. 7. Facultat de Ciències

### Formes de col·laboració i participació

Pots col·laborar en aquest procés de millora mitjançant:

- La bústia de suggeriments de la web de la Facultat.
- La realització de suggeriments o queixes presentades per escrit.
- La participació en enquestes fetes pel centre.

### Adreces i telèfons

Universitat d'Alacant. Facultat de Ciències  
Campus de Sant Vicent del Raspeig  
Apt. 99 E-03080 Alacant  
Correu electrònic: [facu.ciencies@ua.es](mailto:facu.ciencies@ua.es)  
Telèfon: +34 965 90 35 57  
+ 34 965 90 34 00 (ext. 3284)  
Fax: +34 965 90 37 81

#### Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres de 9 a 14 hores  
Dilluns, dimarts i dijous de 15 a 17 hores  
(Excepte períodes extraordinaris)

#### Més informació:

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



## Facultat de Ciències Serveis Administratius



## La nostra missió

Dur a terme la gestió administrativa i suport a la docència relacionada amb els estudis que s'imparteixen en la Facultat, aprofitant els recursos humans i tecnològics disponibles amb la finalitat de garantir la qualitat del servei i dels procediments de gestió.

## Serveis que es presten

### A l'alumnat de caràcter general:

- 📄 Informació i assessorament sobre els estudis que s'imparteixen en el centre, així com de qualsevol aspecte i activitat relacionats amb la vida acadèmica i administrativa.
- 📄 Gestió integral de la matrícula ordinària i extraordinària, resolució en l'automatrícula i control de la llista d'espera en estudis oficials.
- 📄 Preinscripció i gestió de la llista d'espera en màsters oficials i en segons cicles.
- 📄 Assessorament i matrícula dels requisits formatius complementaris previs a l'homologació de títols estrangers.
- 📄 Publicació de l'oferta acadèmica anual.
- 📄 Gestió d'horaris, aules i calendari d'exàmens.
- 📄 Promoció de les titulacions de la Facultat de Ciències.
- 📄 Gestió administrativa dels següents programes de la Facultat:
  - Programa de pràctiques en empreses.
  - Programa de mobilitat d'estudiants.
  - Programa d'inserció laboral.
  - Programa d'acció tutorial a l'estudiant: orientació i suport acadèmic i professional.
  - Programa de pràctiques docents fora del campus.
- 📄 Compulsa de documents emesos per la Secretaria

### Serveis administratius relacionats amb l'expedient de l'alumnat:

- 📄 Expedició de certificacions acadèmiques i fitxes informatives.
- 📄 Gestió d'expedients d'admissió per: continuació, simultaneïtat i convalidació parcial d'estudis estrangers.
- 📄 Convalidació / adaptació i reconeixement / transferència de crèdits.
- 📄 Reconeixement crèdits de lliure elecció.
- 📄 Trasllet d'expedient.
- 📄 Tramitació de títols i Suplement Europeu al Títol.
- 📄 Modificació i anul·lació de la matrícula.
- 📄 Gestió i tramitació de sol·licituds de canvi de grup.
- 📄 Emissió i gestió de rebuts de matrícula, taxes acadèmiques i administratives.
- 📄 Tramitació de la devolució de taxes.
- 📄 Convocatòria extraordinària de desembre.
- 📄 Gestió administrativa dels premis extraordinaris d'estudis oficials.
- 📄 Tramitació de memòries de llicenciatura.
- 📄 Tramitació de l'avaluació curricular compensatòria.
- 📄 Examen setena convocatòria.
- 📄 Reclamacions d'exàmens.

### Altres serveis que es presten:

- 📄 Servei de Registre Auxiliar.
- 📄 Informació sobre localització de persones, despatxos, aules i serveis de la universitat.
- 📄 Publicació i manteniment de la pàgina web del centre.
- 📄 Gestió d'espais propis i sol·licituds de reserva d'aules.
- 📄 Dotació i manteniment de mitjans materials i tècnics en aules i laboratoris.
- 📄 Obertura, custòdia i tancament dels edificis.
- 📄 Recepció i distribució de correspondència, documentació i servei de missatgeria.

## Els nostres compromisos de qualitat

- 📄 Tenir disponibles els certificats acadèmics personals per a poder-los recollir en el termini màxim de 2 dies hàbils des que se sol·liciten.
- 📄 Notificar les resolucions de la Comissió de Convalidació del centre abans de l'1 de desembre.
- 📄 Remetre els trasllats d'expedient abans del 20 de desembre.
- 📄 Remetre diàriament els documents rebuts en el Registre Auxiliar al servei encarregat de tramitar-los.
- 📄 Lliurar les compulses el mateix dia del pagament de les taxes.
- 📄 Lliurar el substitut del títol en un termini màxim de 3 dies des de la liquidació de la taxa.
- 📄 Remetre diàriament les actes per a la seua signatura definitiva des del seu tancament.
- 📄 Gestionar la reserva d'espais propis de la Facultat en un termini màxim d'1 dia hàbil des que se sol·liciten.
- 📄 Mantenir actualitzada la informació del centre a través de la pàgina web de la Facultat.
- 📄 Atendre les consultes electròniques en el termini màxim d'1 dia hàbil des del moment que es reben.
- 📄 Respondre als suggeriments o queixes en el termini màxim de 2 dies hàbils des del moment que es reben.
- 📄 Comunicar l'acceptació d'accés (segon cicle, continuació d'estudis, simultaneïtat d'estudis i continuació parcial d'estudis estrangers) en un màxim de 10 dies des que acabe el termini de presentació d'instàncies.
- 📄 Resoldre les sol·licituds de canvi de grup abans de l'1 de novembre.
- 📄 Incorporar a l'expedient els crèdits de lliure elecció en un termini màxim d'1 dia hàbil des que es lliure en la Secretaria l'abonament de la taxa.
- 📄 Enviar la informació administrativa a l'alumnat de programes de mobilitat abans del 31 de juliol.