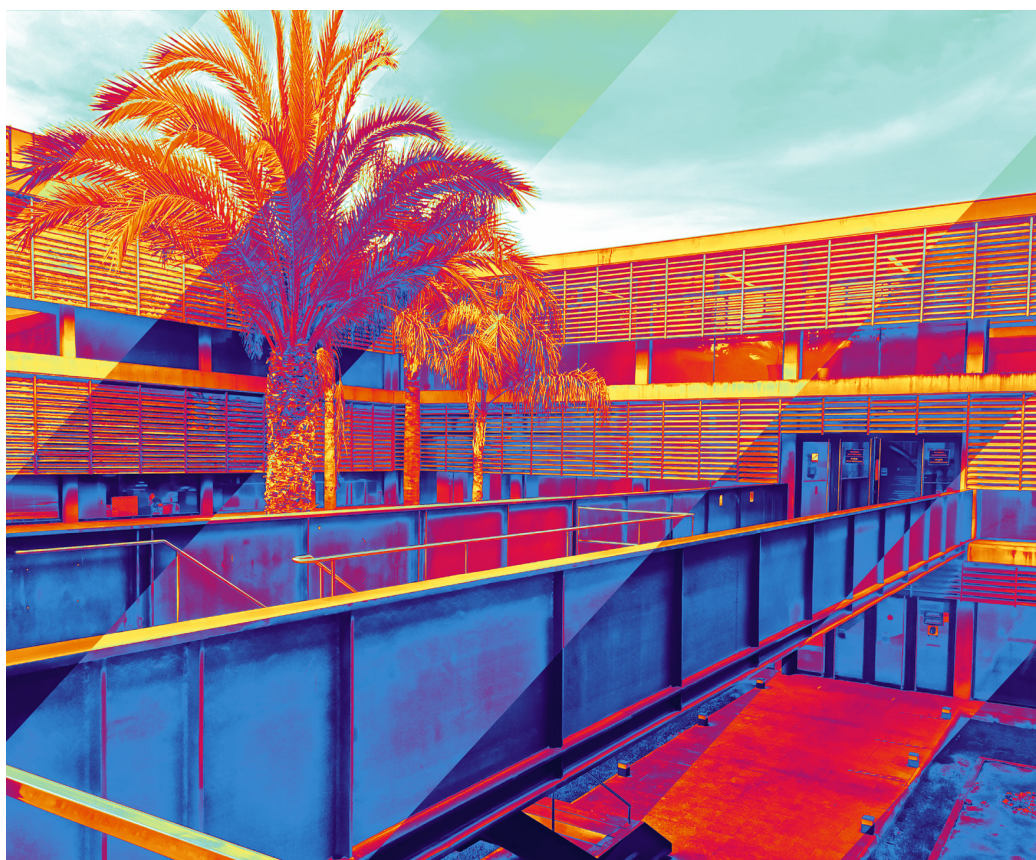




Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Contín **UA**

Centro de Formación
Continua

carta de servicios - edición 1 - junio 2021



Nuestra misión

Nuestra misión es la coordinación y gestión administrativa de los estudios oficiales de máster universitario previa a la matrícula, así como organizar y gestionar la formación continua ofertada por la Universidad de Alicante, siguiendo criterios de eficiencia, eficacia y calidad.

Nuestros servicios

y nuestros compromisos

EN GENERAL

Información y asesoramiento a usuarios/as sobre los estudios y asuntos gestionados por el centro

- c Responder a las consultas realizadas en el plazo de 2 días – 11*

Emisión de las certificaciones académicas no automatizadas

- c Tener disponible la certificación en el plazo de 3 días – 12*

Emisión de los informes relativos a devoluciones de tasas solicitadas por el alumnado

- c Emitir los informes en el plazo de 3 días – 13*

Gestión de facturas de abono de tasas de matrícula solicitadas por el alumnado

- c Entregar la factura a la persona interesada en el plazo de 2 días – 14*

MÁSTERES OFICIALES Y TÍTULOS PROPIOS

Gestión del estudio de equivalencia de títulos extranjeros para el acceso a másteres universitarios y títulos propios

- c Tener disponible la resolución en el plazo de 3 días – 15*

TÍTULOS PROPIOS Y CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN

Emisión de informes sobre convenios que afecten a títulos propios y cursos de especialización

c Emitir el informe en el plazo de 7 días – 13

Gestión de las convocatorias de presentación de nuevas propuestas de estudios, renovaciones o modificaciones

c Publicar la relación de propuestas en el plazo de un mes – 16

Gestión y tramitación de solicitudes de reconocimiento de créditos en títulos propios

c Resolución de las solicitudes en un plazo de 45 días – 15

Emisión de diplomas de cursos de especialización no automatizados

c Emitir los diplomas en el plazo de 10 días – 17

Tramitación de solicitudes de títulos de estudios propios no automatizadas

c Emitir el certificado supletorio del título en el plazo de 5 días – 12

Gestión de liquidaciones de tasas a los órganos proponentes de los títulos propios

c Liquidar las tasas en el plazo de 5 días – 18

Emisión de certificaciones de docencia y carga académica para el profesorado

c Emitir certificaciones en el plazo de 3 días – 12

Gestión de prácticas en títulos propios

c Poner a disposición de las personas interesadas los acuerdos de prácticas para su firma en el plazo de 3 días – 19

Y además nos comprometemos a

c Responder a las sugerencias, quejas y agradecimientos en el plazo de 3 días – 110

c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio – 111

Los indicadores

- i1* Porcentaje de consultas respondidas en el plazo establecido
- i2* Porcentaje de certificados emitidos en el plazo establecido
- i3* Porcentaje de informes emitidos en el plazo establecido
- i4* Porcentaje de facturas emitidas en el plazo establecido
- i5* Porcentaje de resoluciones emitidas en el plazo establecido
- i6* Porcentaje de relaciones de propuestas publicadas en el plazo establecido
- i7* Porcentaje de diplomas emitidos en el plazo establecido
- i8* Porcentaje de liquidaciones efectuadas en el plazo establecido
- i9* Porcentaje de prácticas introducidas en el periodo establecido
- i10* Porcentaje de sugerencias, quejas y agradecimientos respondidos en el plazo establecido
- i11* Índice de satisfacción con el servicio

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora

- *presentando tus quejas, sugerencias y agradecimientos a través del formulario que está disponible en nuestra web,*
- *mediante la participación en encuestas.*

¿Dónde estamos?

CENTRO DE FORMACIÓN CONTINUA

Edificio Germán Bernácer, planta baja

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

TELÉFONO [965 90 94 22](tel:965909422)

CORREO ELECTRÓNICO continua@ua.es

WEB <https://web.ua.es/es/continua>

Horario

De lunes a viernes, de 9 a 14 horas

Martes y jueves de 15 a 17 horas



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante