



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



# Facultat d'Educació

carta de serveis - edició 4 – octubre 2022

---



# La nostra missió

La nostra missió és organitzar els processos i els serveis administratius que afecten la vida acadèmica del nostre alumnat i gestionar l'organització dels ensenyaments que s'imparteixen en el nostre centre seguint els principis d'eficiència, igualtat, transparència i millora contínua.

---



---

# Els nostres serveis

i els nostres compromisos

---

**Informació i assessorament sobre els estudis i matrícula que s'imparteixen en el centre, i també de qualsevol procediment administratiu o acadèmic que afecte l'expedient de l'estudiantat**

---

- c Respondre les consultes electròniques en el termini de 2 dies, en el 97% dels casos - i1*

**Gestió de les sol·licituds de canvi de grup**

---

- c Resoldre les sol·licituds en el termini de 7 dies des de la finalització del termini de sol·licitud - i2*

**Gestió de les sol·licituds de reconeixement de crèdits**

---

- c Notificar les resolucions de reconeixement de crèdits en el termini de 40 dies naturals des de la finalització del termini de sol·licitud - i2*

**Gestió dels trasllats d'expedient i simultaneïtat d'estudis**

---

- c Generar el rebut de trasllat d'expedient en el termini de 5 dies hàbils des de la sol·licitud de l'estudiant - i3*
- c Remetre els certificats oficials en el termini de 5 dies hàbils des del pagament del rebut - i4*

## Gestió dels premis extraordinaris dels estudis oficials

---

- c Incorporar la concessió del premi extraordinari a l'expedient de l'estudiant en el termini de 3 dies des de la comunicació de Secretaria General - i5*

## Gestió i publicació d'horaris, aules i calendari d'exàmens

---

- c Publicar els horaris i el calendari d'exàmens finals 15 dies abans de l'inici de la matrícula - i6*

## Gestió del programa de mobilitat nacional

---

- c Enviar els certificats acadèmics d'estudiants SICUE aollits en el termini de 7 dies des del tancament de les actes - i4*

## Gestió del programa de pràctiques externes

---

- c Adjudicar les places de pràctiques curricular en el termini de 5 dies - i7*

## Gestió de beques i ajudes econòmiques convocades pel centre

---

- c Publicar el resultat de la convocatòria en el termini de 2 dies des de la resolució - i8*

## Col·laboració i suport administratiu a l'equip de govern del centre, als seus òrgans col·legiats i a la delegació d'estudiants

---

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i9*

## Difusió de les activitats relacionades amb la vida universitària de l'alumnat

---

- c Publicar un mínim de 5 comunicacions mensuals en web i/o xarxes socials del centre - i10*

## Gestió dels espais propis i de les peticions dels espais de la UA

---

- c Tramitar les reserves d'espais en el termini de 2 dies - i11*

## Dotació i manteniment de mitjans materials i tècnics en aules i altres espais

---

- c Gestionar les incidències en el termini d'1 dia - i11*

## Informació sobre localització de persones, despatxos, aules i serveis de la UA

---

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i9*

## Recepció i distribució de la correspondència, documentació, serveis de missatgeria i paqueteria

---

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i9*

## Obertura, custòdia i tancament d'edificis

---

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i9*

## I a més ens comprometem a:

- c* Respondre suggeriments i queixes en el termini de 2 dies - i12
- c* Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i9

## Els indicadors

- i1* Percentatge de consultes electròniques respostes en el termini establert
- i2* Percentatge de resolucions notificades en el termini establert
- i3* Percentatge de rebuts generats en el termini establert
- i4* Percentatge de certificats remesos en el termini establert
- i5* Percentatge de premis extraordinaris incorporats a l'expedient de l'estudiant en el termini establert
- i6* Compliment del termini establert
- i7* Percentatge de places adjudicades en el termini establert
- i8* Percentatge de resolucions publicades en el termini establert
- i9* Índex de satisfacció amb el Servei
- i10* Nombre de comunicacions publicades
- i11* Percentatge de sol·licituds trameses en el termini establert
- i12* Percentatge de suggeriments i queixes respostes en el termini establert

## Els vostres drets

Teniu dret a:

- Fer qualsevol tràmit o sol·licitud a través del formulari electrònic o e-administració

# Participeu en la millora

Podeu col·laborar amb el nostre procés de millora:

- Envieu-nos els vostres suggeriments o queixes a través de “Contacta amb nosaltres” de la nostra pàgina web
- Participant en enquestes

## ¿Dónde estamos?

**FACULTAT D'EDUCACIÓ**

0702 Facultat d'Educació

Carrer Aeroplà S/N

03690 Sant Vicent del Raspeig-Alacant

965 90 3708 // 965 90 3711 // 965 90 3400 ext. 2474

Correu electrònic: [facu.educacio@ua.es](mailto:facu.educacio@ua.es)

WEB: <https://educacio.ua.es/va/>

<https://twitter.com/Educ-UA>

## Horari

Dimarts, dimecres i divendres, de 9:00 a 14:00 hores.

Dilluns i dijous, de 9:00 a 17:00 hores

Juny i juliol de 9:00 a 14:00 hores



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante