



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



# Facultat de Filosofia i Lletres

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

**Informar i assessorar sobre els estudis i matrícula que s'imparteixen en el centre, com també de qualsevol procediment administratiu i resoldre qualsevol sol·licitud que afecte l'expedient i/o matrícula de l'alumnat**

- 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 Validar l'accord de pràctiques curriculars en 5 dies hàbils des de la sol·licitud en un 97% del casos -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*

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

---

- c Publicar un mínim de 5 comunicacions setmanals en web i/o xarxes socials del centre - i9*

## 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 - 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 Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i10*

## 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 - i10*

## 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 - i10*

## Obertura, custòdia i tancament d'edificis

---

- c Garantir l'obertura dels edificis del centre entre les 7:30 i les 21:30 hores - i12*

## I a més ens comprometem a:

- c* Respondre suggeriments i queixes en el termini de 2 dies - i13
- c* Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i10

## 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 enviats en el termini establert
- i5* Percentatge de premis extraordinaris incorporats a l'expedient de l'estudiant en el termini establert
- i6* Data d'aprovació en Junta de Facultat i de publicació en la web
- i7* Percentatge d'acords validats en el termini establert
- i8* Percentatge de resolucions publicades en el termini establert
- i9* Nombre de publicacions setmanals en web i/o xarxes socials
- i10* Índex de satisfacció amb el Servei
- i11* Percentatge de sol·licituds trameses en el termini establert
- i12* Nombre de vegades que s'ha utilitzat la targeta personal d'accés als edificis dins d'aquest horari
- i13* 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
- Obtenir una resposta adequada a totes les vostres consultes i/o sol·licituds
- Tenir informació actualitzada de tot el que hi ha relacionat amb l'activitat acadèmica i/o administrativa
- L'actualització del vostre expedient, si escau, per part de la Facultat

# Participeu en la millora

Podeu col·laborar amb el nostre procés de millora:

- Presenteu les vostres queixes, suggeriments i felicitacions sobre el nostre funcionament a través del formulari disponible en la web.
- Participeu en les enquestes.

# On ens trobem?

## FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES

Facultat de Filosofia i Lletres I, II i III (edificis 20, 19 i 18)

<https://lletres.ua.es/va/infraestructures/espais-per-edifici.html>

Campus Sant Vicent del Raspeig

Ap. Correus 99 | E-03080 Alacant

965 90 3448 • 965 90 3449

Correu electrònic: [facu.lletres@ua.es](mailto:facu.lletres@ua.es) | WEB: <https://lletres.ua.es/>

<https://twitter.com/LletresUA>

# Horari

Matí: de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores

Vesprada: dimarts i dijous de 14:00 a 17:00 hores



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante