



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Facultad de Filosofía y Letras

carta de servicios – edición 3 – junio 2018

Nuestra misión

Nuestra misión es organizar los procesos administrativos que afectan a la vida académica de nuestro alumnado y gestionar la organización de las enseñanzas que se imparten en nuestro centro, siguiendo los principios de eficiencia, igualdad, transparencia y mejora continua.

Nuestros servicios

y nuestros compromisos

Información y asesoramiento sobre los estudios que se imparten en el centro, así como de cualquier aspecto de la vida académica

c Responder a las consultas en el plazo de 2 días - i1

Admisión en caso de vacantes en los estudios de grado y máster de la Facultad después de los periodos oficiales de matrícula

c Facilitar las instrucciones de matrícula en el plazo de 2 días desde su admisión - i2

Gestión y publicación de horarios, aulas y calendario de exámenes

c Publicar los horarios y el calendario de exámenes finales 15 días antes del inicio de la matrícula - i3

Gestión de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos

c Notificar las resoluciones de reconocimiento de créditos en el plazo de 30 días desde la finalización del plazo de solicitud - i4

Gestión de los traslados de expediente y simultaneidad de estudios

c Remitir los certificados oficiales antes del 1 de noviembre - i5

Gestión de solicitudes de cambio de grupo / turno

c Notificar las resoluciones de cambio de grupo / turno en el plazo de 7 días desde la finalización del plazo de solicitud - i4

Compulsa y cotejo de documentos

c Compulsar los documentos en el momento en que se acredita el abono de las tasas - i6

Expedición de fichas informativas en inglés

c Entregar la ficha informativa en el momento de la solicitud - i7

Preparación de documentos académicos que han de surtir efectos en el extranjero

- c Preparar la documentación en el plazo de 2 días - i6*

Gestión del programa de movilidad nacional e internacional

- c Gestionar la matrícula asociada a la modificación del acuerdo académico de movilidad (learning agreement) en el plazo de 3 días - i8*
- c Proporcionar el certificado académico (transcript of records) en inglés en el plazo de 1 día -i9*

Gestión del programa de prácticas externas

- c Publicar las propuestas de prácticas con una antelación de 5 días al periodo de matriculación - i10*

Gestión de ayudas económicas convocadas por el centro

- c Publicar las resoluciones en el plazo de 1 día tras su aprobación - i11*

Difusión de las actividades relacionadas con la vida universitaria del alumnado de la Facultad

- c Publicar y actualizar anuncios en la web, UACloud y redes sociales en un plazo máximo de 3 días - i12*

Colaboración y apoyo administrativo al equipo de gobierno del centro, a sus órganos colegiados y a la delegación de estudiantes

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios - i13*

Registro auxiliar del Registro General

- c Remitir diariamente los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación - i14*

Gestión de los espacios propios y de las peticiones de los espacios de la UA

- c Tramitar la reserva de espacios en el plazo de 1 día - i15*

Dotación y mantenimiento de medios materiales y técnicos en aulas y otros espacios

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i13*

Información sobre localización de personas, despachos, aulas y servicios de la UA

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i13*

Recepción y distribución de la correspondencia, documentación, servicios de mensajería y paquetería

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i13*

Apertura, custodia y cierre de edificios

- c Garantizar la apertura de los edificios del centro entre las 7:30 y las 21:30 horas - i16*

Además nos comprometemos a...

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i12*
- c Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días - i17*

Y estos son los indicadores...

- i1 Porcentaje de consultas respondidas en el plazo establecido*
- i2 Porcentaje de instrucciones enviadas en el plazo establecido*
- i3 Cumplimiento del plazo establecido*
- i4 Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido*
- i5 Porcentaje de certificados remitidos en el plazo establecido*
- i6 Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido*
- i7 Porcentaje de fichas en inglés entregadas en el plazo establecido*
- i8 Porcentaje de matrículas modificadas en el plazo establecido*
- i9 Porcentaje de certificados académicos en inglés (transcript of records) emitidos en el plazo establecido*
- i10 Porcentaje de propuestas de prácticas disponibles en el plazo establecido*
- i11 Porcentaje de resoluciones publicadas en el plazo establecido*
- i12 Porcentaje de actividades difundidas en el plazo establecido*
- i13 Índice de satisfacción con el servicio*
- i14 Porcentaje de documentos remitidos en el plazo establecido*
- i15 Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido*
- i16 Número de veces que se ha utilizado la tarjeta personal de acceso a edificios dentro de este horario*
- i17 Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido*

Tus derechos

Tienes derecho a:

- Realizar cualquier trámite o solicitud mediante formulario electrónico e-administración

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora:

- Presentando tus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre nuestro funcionamiento a través del [formulario](#) que puedes encontrar en la web de la Facultad o enviándolas por vía fax, electrónica o postal a las direcciones que figuran en esta carta de servicios
- Participando en encuestas

Direcciones

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

Facultad de Filosofía y Letras I, II y III - (edif. 18, 19 y 20)

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

télefono | +34 965903448

correo electrónico facu.lletres@ua.es

web <https://lletres.ua.es/>

twitter [@LletresUA](https://twitter.com/LletresUA)

facebook [@lletresua](https://facebook.com/lletresua)

Horario de atención al público

HORARIO DE APERTURA DE EDIFICIOS:

De septiembre a mayo: De lunes a viernes, de 7.30 a 21.30 h.

Junio: De lunes a viernes, de 7.30 a 21.00 h.

Julio: De lunes a viernes, de 8.00 a 20.30 h.

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Mañanas: de lunes a viernes, de 9 a 14 h.

Tardes: martes y jueves de 14 a 17 h. (excepto junio y julio)



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante