

## Indicadores para el seguimiento

- Porcentaje de resoluciones de Reconocimiento de créditos, Convalidación o Adaptación comunicadas en plazo.
- Porcentaje de certificaciones académicas personales emitidas en plazo.
- Porcentaje de traslados de expedientes enviados en plazo.
- Porcentaje de documentos recibidos en el registro auxiliar que enviamos al servicio correspondiente, tramitados en plazo.
- Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios.
- Página web actualizada.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas

## Tus derechos y obligaciones

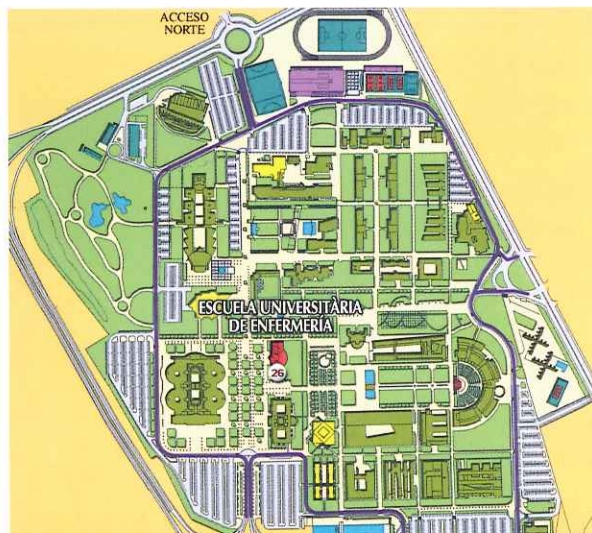
En relación con los servicios recogidos en esta Carta de Servicios,

### Tienes derecho a:

- Acceder a tus datos en cualquier momento para su rectificación y cancelación.
- Comunicar las quejas y sugerencias que estimes oportuno realizar.
- Que tus datos de carácter personal no sean facilitados a terceros, salvo en los supuestos legalmente establecidos.

### Tienes la obligación de:

- Dirigirte al personal administrativo de forma correcta y respetuosa.
- Aportar la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes en los plazos establecidos para ello.
- Utilizar de modo adecuado las instalaciones del Centro.



Edificio nº. 26. Escuela Universitaria de Enfermería

## Formas de colaboración y participación

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- Mediante tu participación en las encuestas que te planteemos.
- Presentando sugerencias o quejas sobre el funcionamiento de nuestro servicio, en el buzón "La Ventanilla" habilitado al efecto en nuestra web, por email o de forma presencial en la secretaría administrativa

## Dirección y teléfono

Escuela Universitaria de Enfermería  
Universidad de Alicante  
Campus San Vicente s/n  
Apdo. 99 E-03080 Alicante

Teléfono: 965903512  
Fax: 965903935

Correo electrónico: eu.infermeria@ua.es  
Página web: <http://www.enfenet.ua.es>

Horario de atención al público:  
Lunes a viernes de 9 a 14 horas  
Lunes y jueves de 15 a 17 horas (excepto mes de julio)

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Escuela Universitaria de Enfermería

## Servicios administrativos



# Carta de Servicios

## Nuestra misión

La Administración Delegada de la E.U. de Enfermería, dependiente de la Dirección, tiene encomendada la gestión de los servicios administrativos y de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación de los estudios que organiza el Centro.

Para dar este servicio, aplica criterios de eficacia, eficiencia y mejora continua en la gestión, aprovechando la potencialidad de los factores humano y tecnológico.

## Servicios que se prestan

### Servicios al alumnado

- Q Información y asesoramiento sobre los estudios que se imparten en el Centro, así como de cualquier aspecto y actividad relacionados con la vida académica de nuestro alumnado.
- Q Gestión integral de la matrícula ordinaria y extraordinaria, resolución de problemas en la automatrícula y control de la lista de espera en estudios oficiales.
- Q Tramitación de los siguientes servicios administrativos académicos:
  - Modificación y anulación de matrícula
  - Reconocimiento y Transferencia de créditos/Convalidación/Adaptación de estudios
  - Cambios de grupo
  - Reconocimiento créditos libre elección
  - Convocatoria extraordinaria de diciembre
  - Examen 7ª convocatoria
  - Reclamaciones de exámenes
  - Evaluación por compensación
  - Cotejo de documentos para la gestión de la Secretaría

- Devolución de tasas
  - Traslado de expediente
  - Simultaneidad de estudios
  - Expedición de títulos y Suplemento Europeo al Título
  - Tarjeta de Identificación Universitaria (TIU)
  - Q Gestión administrativa de los premios extraordinarios de estudios oficiales.
  - Q Emisión y gestión de recibos de matrícula, tasas y precios públicos.
  - Q Expedición de certificaciones académicas y fichas informativas.
  - Q Compulsa de documentos emitidos por la Secretaría.
  - Q Gestión administrativa de los programas de movilidad de estudiantes y profesorado.
  - Q Gestión administrativa, organización e información sobre las actividades relacionadas con las prácticas en empresas e instituciones y practicum.
  - Q Publicación de la oferta académica anual.
  - Q Publicación de horarios, aulas y calendario de exámenes.
  - Q Asesoramiento y matrícula en los Requisitos Formativos Complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros.
  - Q Gestión de expedientes de admisión por convalidación parcial de estudios extranjeros.
- Otros servicios a la comunidad universitaria:**
- Q Servicio de Registro Auxiliar.
  - Q Información sobre localización de personas, despachos, aulas y servicios de la universidad.

- Q Gestión de los espacios propios y solicitudes de reservas de aulas y otros espacios.
- Q Dotación y mantenimiento de medios materiales y técnicos en aulas del Centro.
- Q Apertura, custodia y cierre del edificio.
- Q Recepción y distribución de la documentación, correspondencia, servicio de mensajería, paquetería y fax.

## Nuestros compromisos de calidad

- Q Incorporar los créditos de libre configuración en el expediente del alumno, en el plazo de 1 día hábil desde la presentación del pago de la tasa.
- Q Notificar las resoluciones de la Comisión de Reconocimiento del Centro antes del 1 de diciembre.
- Q Tener disponibles las certificaciones académicas personales para su recogida en un plazo máximo de dos días hábiles desde su solicitud.
- Q Remitir los traslados de expedientes antes del 20 de diciembre.
- Q Resolver las solicitudes de cambio de grupo en el plazo de 1 semana desde la finalización del plazo de solicitudes.
- Q Remitir diariamente los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación.
- Q Tener a disposición del profesor las actas de calificación de alumnos en el plazo de 1 día hábil desde su cierre, por la administración, en Campus Virtual.
- Q Mantener actualizada la información del Centro a través de la web y los tabloneros de anuncios propios de la Secretaría.
- Q Distribuir el correo en un plazo máximo de 3 horas desde su recepción.