

# VALOR AFEGIT

Servei de Gestió de la Docència i Estudiants



El Servei de Gestió de la Docència i Estudiants és la unitat que centralitza, coordina i gestiona els tràmits administratius dels alumnes relacionats amb l'activitat acadèmica dels estudiants. El Servei de Gestió de la Docència i Estudiants assumeix els compromisos recollits en aquesta carta de serveis, els quals són reflex de la voluntat de la Universitat Jaume I d'aconseguir la màxima satisfacció dels nostres usuaris en tots els nostres àmbits. Amb una aposta clara per la qualitat i la millora contínua, el Servei de Gestió de la Docència i Estudiants contribueix per tal que la Universitat Jaume I siga una universitat de referència, amb identitat pròpia, emprenedora, creativa i compromesa amb la construcció i el progrés de la societat a què serveix.

Eva Alcón Soler

Vicerectora d'Ordenació Acadèmica i Estudiants

Castelló de la Plana, juny de 2005

AJUDEU-NOS A MILLORAR



- Agilitzem les vostres gestions si ens faciliteu tota la documentació necessària per a realitzar el tràmit corresponent.
- La vostra opinió és important: feu-nos arribar les vostres iniciatives, idees de millora, queixes o suggeriments sobre el funcionament del servei a través del registre, per correu postal o electrònic, telèfon, fax o a l'adreça <http://www.uji.es/serveis/sgde/carta/>



ON PODEU TROBAR-NOS

**Servei de Gestió de la Docència i Estudiants**  
Universitat Jaume I  
Edifici Rectorat. Primera planta  
Campus del Riu Sec  
12071 Castelló de la Plana

Tel. 964 728 851  
Fax 964 728 838

[www.uji.es](http://www.uji.es)

[docencia-estudiants@uji.es](mailto:docencia-estudiants@uji.es)

**Horari:**  
De dilluns a divendres  
de 9:30 a 13:30 h



Serveis:

- **Negociat de Matricula, Preinscripció i Assumptes Generals**  
Tel. 964 728 845  
[matricula@sg.uji.es](mailto:matricula@sg.uji.es)

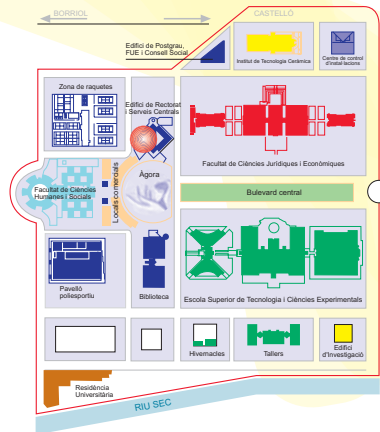
- **Negociat de Convalidacions/Adaptacions**  
Tel. 964 728 846  
[convalidacions@sg.uji.es](mailto:convalidacions@sg.uji.es)

- **Negociat d'Accés i Doctorat**  
Telèfon: 964 728 850  
[pau@sg.uji.es](mailto:pau@sg.uji.es)  
[doctorat@sg.uji.es](mailto:doctorat@sg.uji.es)

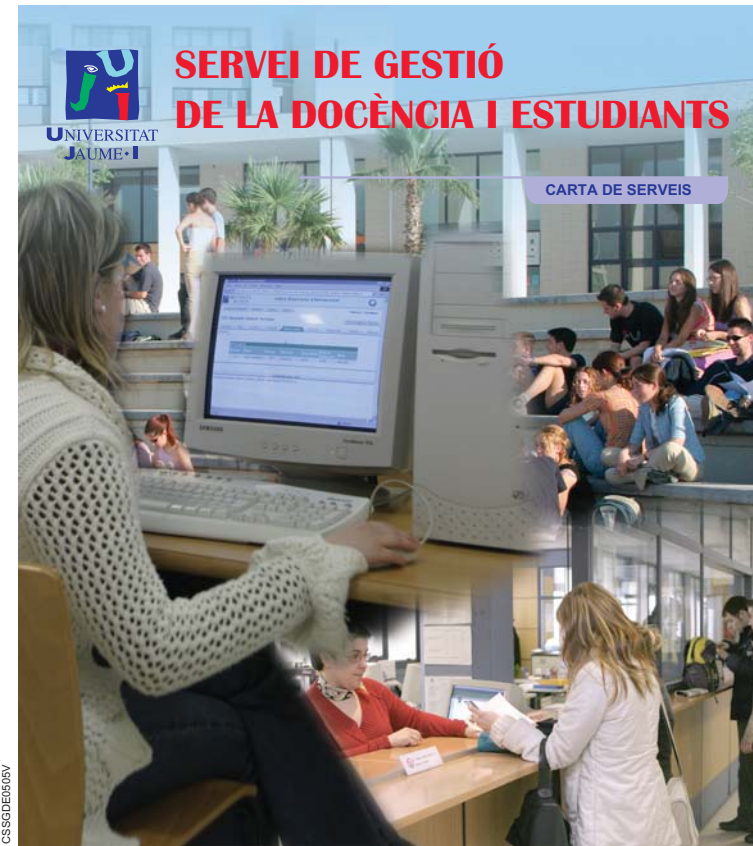
- **Negociat de Beques**  
Telèfon: 964 728 855  
[beques@sg.uji.es](mailto:beques@sg.uji.es)

- **Negociat de Títols**  
Telèfon: 964 728 860  
[tittols@sg.uji.es](mailto:tittols@sg.uji.es)

LOCALITZACIÓ



● Planta 1 de l'Edifici de Rectorat



CSSGDE0609V

## GESTIÓ DE LA DOCÈNCIA I ESTUDIANTS

SERVEI DE

El Servei de Gestió de la Docència i Estudiants, integrat en els serveis centrals de la Universitat, centralitza, coordina i gestiona els assumptes, procediments i tràmits administratius de l'alumnat universitari.

### SERVEIS QUE PRESTA

- Proves d'accés a la Universitat.
- Preinscripció.
- Matrícula de primer, segon i tercer cicle.
- Actes de qualificacions d'exàmens.
- Certificacions acadèmiques.
- Traslats d'expedients.
- Devolucions de preus públics.
- Convalidacions/adaptacions/reconeixement de crèdits de lliure configuració.
- Beques i ajudes a l'estudi
- Expedició de títols oficials i propis.
- Gestió dels expedients de l'alumnat de primer, segon i tercer cicle.
- Gestió de les reclamacions als expedients.

SEMPRE T'ATENEM



### NOVES TECNOLOGIES

- Simplifiquem i agilitzem els tràmits administratius mitjançant la utilització de les noves tecnologies (per exemple, et pots matricular per WEB, et podem enviar les notes per SMS...).
- Comuniquem per SMS la titulació d'accés si ens indiqueu el número de mòbil.
- Garantim la disponibilitat d'equipament informàtic de suport per a realitzar els tràmits de gestió acadèmica.

### COMPROMISOS

#### ATENCIÓ A L'ALUMNAT

- Oferim assessorament personalitzat a l'alumnat en horari d'atenció al públic.
- Flexibilitzem l'horari d'atenció al públic mitjançant cita prèvia.
- Difonem informació fiable i actualitzada sobre els processos acadèmics que depenen del Servei (pàgina web, fullets, cartells...).
- Donem resposta a totes les consultes de l'alumnat relacionades amb el seu expedient
- Donem resposta a totes les queixes que es plantegen sobre el funcionament del servei.
- Gestionem el lliurament del títol en un termini de 18 mesos.
- Analitzem i quantifiquem la satisfacció de l'alumnat respecte al nostre servei i ens comprometem a aconseguir un nivell de satisfacció superior a 3 sobre 5.

ET FACILITEM ELS TRÀMITS

### INDICADORS DE QUALITAT

- Percentatge d'utilització per part de l'alumnat i professorat de les noves tecnologies.
- Satisfacció de l'alumnat sobre els processos de preinscripció i matrícula.
- Percentatge de reclamacions presentades en la tramitació dels procediments.
- Temps de resolució del procediment d'expedició de títols oficials i propis.
- Nombre de propostes de millora implementades derivades de suggeriments dels usuaris.

*Analitzem i publiquem el resultat dels indicadors de qualitat en el nostre web.*

