



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Escola Politècnica Superior

carta de serveis – edició 3 – novembre 2020



La nostra missió

La nostra missió és organitzar els processos 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 que s'imparteixen en el centre, així com de qualsevol aspecte de la vida acadèmica

- c Respondre a les consultes i sol·licituds d'informació en el termini de 2 dies - i1*

Gestió de la matrícula

- c Informar del procés de matrícula amb 1 mes d'antelació al seu inici - i2*

Preinscripció i matrícula extraordinària dels màsters oficials

- c Enviar les instruccions de matrícula en el termini de 2 dies des de la seua admissió - i3*

Gestió de sol·licituds de canvi de grup

- c Publicar la resolució provisional en el termini de 5 dies des de la finalització del termini establert - i2*

Gestió de les sol·licituds de reconeixement i transferència de crèdits d'alumnat UA

- c Notificar les resolucions de reconeixement de crèdits en el termini de 15 dies des de la finalització del termini establert - i4*

Gestió del reconeixement de crèdits per estudis parcials nacionals o estrangers

- c Resoldre les sol·licituds en el termini d'1 mes des de la finalització del termini de sol·licitud - i5*

Gestió dels trasllats d'expedient i simultaneïtat d'estudis

- c Remetre els trasllats d'expedient abans de l'1 de desembre - i6*
- c Notificar la resolució de trasllat d'expedient amb reconeixement mínim de 30 crèdits ECTS en el termini de 10 dies des de la finalització del termini establert - i4*

Assessorament i matrícula dels requisits formatius complementaris previs a l'homologació de títols estrangers

- c* *Publicar les dates de matrícula ordinària, extraordinària i dates d'exàmens amb una antelació d'1 mes a la data de realització- i2*

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 - i7*

Gestió de l'avaluació curricular per compensació

- c* *Informar les sol·licituds en el termini de 2 dies - i8*

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 - i2*

Gestió de reclamacions d'exàmens

- c* *Notificar la resolució de la Comissió de Reclamacions en el termini d'1 dia - i4*

Gestió del programa de mobilitat nacional i internacional

- c* *Gestionar la matrícula associada a la modificació de l'acord acadèmic de mobilitat (learning agreement) en el termini de 3 dies - i14*

Gestió del programa de pràctiques externes

- c* *Publicar la proposta d'oferta de pràctiques amb una antelació de 5 dies al període de matriculació - i2*

Gestió del programa d'inserció laboral

- c* *Publicar les ofertes de treball en la web en el termini d'1 dia - i9*

Gestió administrativa del Pla d'Acció Tutorial

- c* *Realitzar l'assignació de tutors del Programa d'Acció Tutorial en el termini d'1 mes des de la finalització del termini de matrícula - i2*

Organitzar i gestionar l'acte de graduació

- c* *Enviar la invitació als assistents amb 1 mes d'antelació - i2*

Expedició de certificacions acadèmiques amb signatura manuscrita

- c Tenir disponibles els certificats acadèmics en el termini de 2 dies - i10*

Emissió del certificat supletori del títol de Llicenciatura o diplomatura

- c Emetre el certificat supletori en el termini d'1 dia - i10*

Preparació de documents acadèmics que han de tenir efectes a l'estranger

- c Preparar la documentació en el termini de 3 dies - i5*

Compulsa i confrontació de documents

- c Compulsar el document en el moment en què s'acredita el pagament de les taxes - i5*

Gestió de cursos i activitats formatives complementàries

- c Publicar la informació de les activitats amb una antelació de 15 dies a l'inici de l'activitat - i11*

Registre auxiliar del Registre General

- c Remetre diàriament els documents rebuts en el registre auxiliar al servei encarregat de tramitar-los- i12*

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 - i13*

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

- c Gestionar les incidències en el termini d'1 dia - i13*

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- i15*

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- i15*

Obertura, custòdia i tancament d'edificis

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei- i15*

Proporcionar imatge per a pràctiques d'informàtica basades en sistemes operatius i aplicacions lliures

- c Tenir disponible la imatge en el primer mes de cada quadrimestre - i2*

Gestionar la comunicació en les xarxes socials de l'EPS

- c Gestionar les sol·licituds en el termini de 24 hores en el 90% dels casos - i5*

Disponibilitat de les eines i-Services de gestió de suport a la docència

- c Tenir disponibles les eines de gestió de suport a la docència el 99 % del temps - i16*

I a més, ens comprometem a...

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei- i15*
- c Respondre a les queixes i suggeriments en el termini de 2 dies - i17*

I els indicadors són...

- i1* Percentatge de consultes electròniques contestades en el termini establert
- i2* Compliment del termini establert
- i3* Percentatge d'instruccions de matrícula enviades en el termini establert
- i4* Percentatge de resolucions notificades en el termini establert
- i5* Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini establert
- i6* Percentatge de trasllats d'expedients remesos en el termini establert
- i7* Percentatge de premis extraordinaris incorporats a l'expedient de l'estudiant en el termini establert
- i8* Percentatge d'informes emesos en el termini establert
- i9* Percentatge d'ofertes de treball publicades en el termini establert
- i10* Percentatge de certificats disponibles en el termini establert
- i11* Percentatge d'activitats publicades en el termini establert
- i12* Percentatge de documents remesos en el termini establert
- i13* Percentatge de sol·licituds tramitades en el termini establert
- i14* Percentatge de matrícules modificades en el termini establert
- i15* Índex de satisfacció amb el servei
- i16* Percentatge de temps amb serveis web EPS accessibles
- i17* Percentatge de respostes a queixes i suggeriments dins del termini establert



Els teus drets

Tens dret a:

- Dur a terme qualsevol tràmit o sol·licitud mitjançant formulari electrònic e-administració

Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora:

- Presentant les teues queixes i suggeriments sobre el nostre funcionament en qualsevol dels registres establits en la UA o en la bústia de suggeriments de la nostra pàgina web
- Participant en enquestes

Adreces

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR

Edifici 1

Campus Sant Vicent del Raspeig

Apt. de correus 99

E-03080 Alacant

telèfon | +34 965903648

fax | +34 965903644

adreça electrònica eps@ua.es

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

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

Facebook [@EPSAlicante](https://www.facebook.com/EPSAlicante)

Horari d'atenció al públic

Matí: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Vesprada: dimarts i dijous, de 15 a 17 h (excepte juny i juliol)



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante