



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Escuela Politécnica Superior

carta de servicios - edición 3 - noviembre 2020



# 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 y partes de solicitud de información en el plazo de 2 días - i1*

Gestión de la matrícula

---

- c Informar del proceso de matrícula con 1 mes de antelación al inicio de la misma - i2*

Preinscripción y matrícula extraordinaria de los másteres oficiales

---

- c Enviar las instrucciones de matrícula en el plazo de 2 días desde su admisión - i3*

Gestión de solicitudes de cambio de grupo

---

- c Publicar la resolución provisional en el plazo de 5 días - i2*

Gestión de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos de alumnado UA

---

- c Notificar las resoluciones de reconocimiento de créditos en el plazo de 15 días desde la finalización del plazo de solicitud- i4*

Gestión del reconocimiento de créditos por estudios parciales nacionales o extranjeros

---

- c Resolver las solicitudes en el plazo de 1 mes desde la finalización del plazo de solicitud desde la finalización del plazo de solicitud- i5*

Gestión de los traslados de expediente y simultaneidad de estudios

---

- c Remitir los traslados de expediente antes del 1 de diciembre - i6*
- c Notificar la resolución de traslado de expediente con reconocimiento mínimo de 30 créditos ECTS en el plazo de 10 días desde la finalización del plazo de solicitud - i4*

## **Asesoramiento y matrícula de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros**

---

- c Publicar las fechas de matrícula ordinaria, extraordinaria y fechas de exámenes con una antelación de 1 mes a la fecha de realización - i2*

## **Gestión de los premios extraordinarios de los estudios oficiales**

---

- c Incorporar la concesión del premio extraordinario al expediente del estudiante en el plazo de 3 días - i7*

## **Gestión de la evaluación curricular por compensación**

---

- c Informar las solicitudes las solicitudes en el plazo de 2 días - i8*

## **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 - i2*

## **Gestión de reclamaciones de exámenes**

---

- c Notificar la resolución de la Comisión de Reclamaciones en el plazo de 1 día - i4*

## **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 - i14*

## **Gestión del programa de prácticas externas**

---

- c Publicar la propuesta de oferta de prácticas con una antelación de 5 días al período de matriculación - i2*

## **Gestión del programa de inserción laboral**

---

- c Publicar las ofertas de trabajo en la web en el plazo de 1 día - i9*

## **Gestión administrativa del Plan de Acción Tutorial**

---

- c Realizar la asignación de tutores del Programa de Acción Tutorial en el plazo de 1 mes desde la finalización del plazo de matrícula - i2*

## Organizar y gestionar el acto de graduación

- c Enviar la invitación a los asistentes con 1 mes de antelación - i2*

## Expedición de certificaciones académicas con firma manuscrita

- c Tener disponibles los certificados académicos en el plazo de 2 días - i10*

## Emisión del certificado supletorio del título de licenciatura y/o diplomatura

- c Emitir el certificado supletorio en el plazo de 1 día - i10*

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

- c Preparar la documentación en el plazo de 3 días - i5*

## Compulsa y cotejo de documentos

- c Compulsar el documento en el momento en que se acredita el abono de las tasas - i5*

## Gestión de cursos y actividades formativas complementarias

- c Publicar la información de las actividades con una antelación de 15 días al inicio de la actividad - i11*

## Registro auxiliar del Registro General

- c Remitir diariamente los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación - i12*

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

- c Tramitar las reservas de espacios en el plazo de 2 días - i13*

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

- c Gestionar las incidencias en el plazo de 1 día - 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 - i15*

## 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 - i15*

## Apertura, custodia y cierre de edificios

---

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i15*

## Proporcionar imagen para prácticas de informática basadas en sistemas operativos y aplicaciones libres

---

- c Tener disponible la imagen en el primer mes de cada cuatrimestre - i2*

## Gestionar la comunicación en las redes sociales de la EPS

---

- c Gestionar las solicitudes en el plazo de 24 horas en el 90% de los casos - i5*

## Disponibilidad de las herramientas e-Services de gestión de apoyo a la docencia

---

- c Tener disponibles las herramientas de gestión de apoyo a la docencia el 99% del tiempo - i16*

## Además nos comprometemos a...

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i15*
- c Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días - i17*

## Y estos son los indicadores...

- i1* Porcentaje de consultas electrónicas contestadas en el plazo establecido
- i2* Cumplimiento del plazo establecido
- i3* Porcentaje de instrucciones de matrícula enviadas en el plazo establecido
- i4* Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido
- i5* Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido
- i6* Porcentaje de traslados de expedientes remitidos en el plazo establecido
- i7* Porcentaje de premios extraordinarios incorporados al expediente del estudiante en el plazo establecido
- i8* Porcentaje de informes emitidos en el plazo establecido
- i9* Porcentaje de ofertas de trabajo publicadas en el plazo establecido
- i10* Porcentaje de certificados disponibles en el plazo establecido
- i11* Porcentaje de actividades publicadas en el plazo establecido
- i12* Porcentaje de documentos remitidos en el plazo establecido
- i13* Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido
- i14* Porcentaje de matrículas modificadas en el plazo establecido
- i15* Índice de satisfacción con el servicio
- i16* Porcentaje de tiempo con servicios web EPS accesibles
- 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 este proceso de mejora:

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre nuestro funcionamiento en cualquiera de los registros establecidos en la UA o en el buzón de sugerencias de nuestra página web
- Participando en encuestas

# Direcciones

## ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

Edificio 1

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

teléfono | +34 965903648

fax | +34 965903644

correo electrónico [eps@ua.es](mailto:eps@ua.es)

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

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

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

## Horario de atención al público

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

Tardes: martes y jueves, de 15 a 17 h. (excepto junio y julio)



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante