

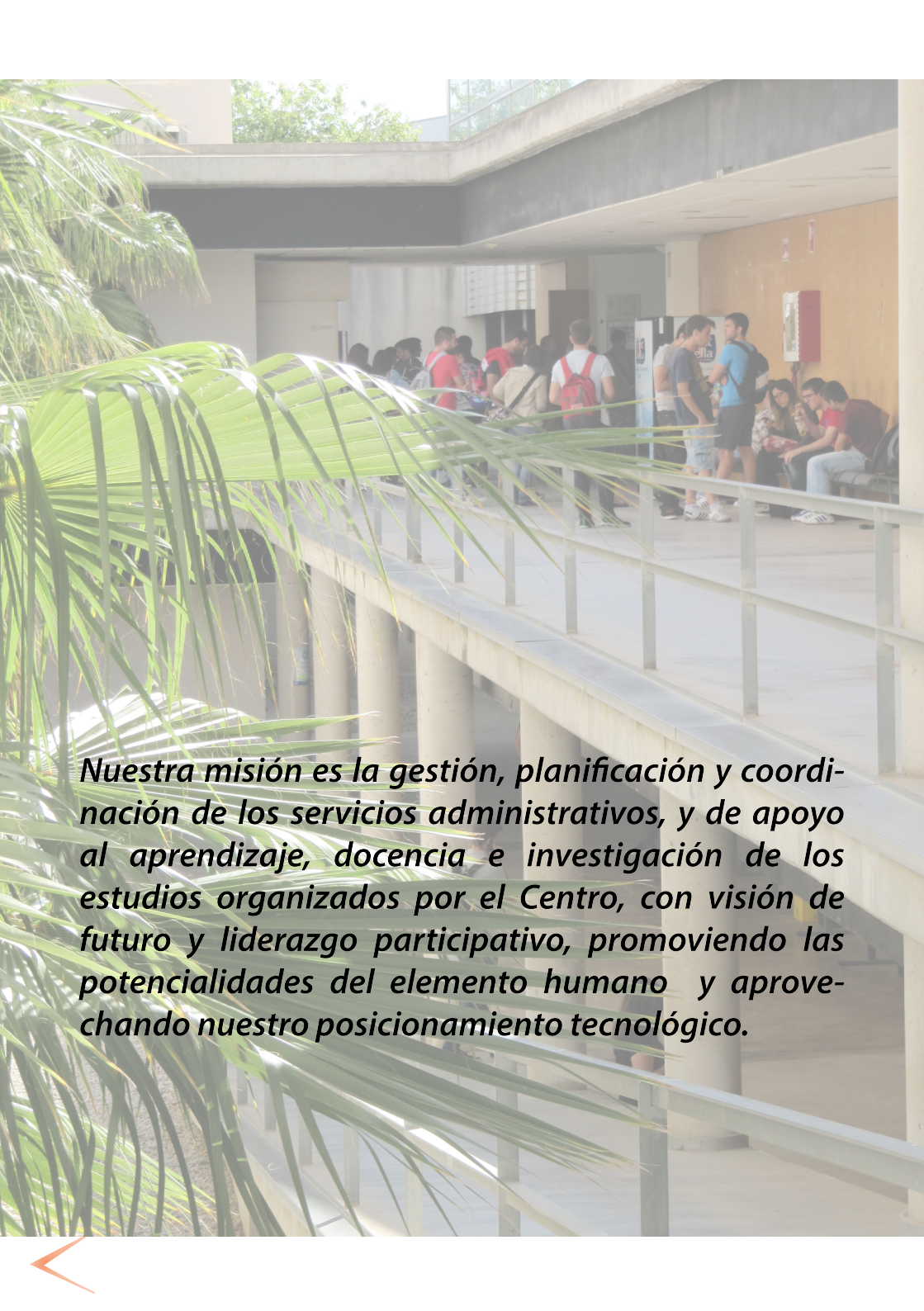
Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

secretaría administrativa, conserjería y serv. de informática

carta de servicios - edición 2 - junio 2014



Nuestra misión es la gestión, planificación y coordinación de los servicios administrativos, y de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación de los estudios organizados por el Centro, con visión de futuro y liderazgo participativo, promoviendo las potencialidades del elemento humano y aprovechando nuestro posicionamiento tecnológico.



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- 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 C1-C2
- Gestión integral de la matrícula C3-C4-C5
- Facilitar la realización de trámites de forma electrónica mediante los impresos y formularios *on-line* utilizados en la Secretaría del Centro C6-C7
- Gestión y tramitación de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos C8
- Incorporación al expediente del alumnado del nivel de idioma C9
- Gestión y tramitación de:
 - Ayudas económicas convocadas por el centro C10
 - Cambios de grupo C11
 - Examen de 7ª convocatoria, aprobado por compensación y cuarta matrícula C12
 - Traslado de expediente y simultaneidad de estudios C13
 - Premios extraordinarios de los estudios oficiales C37
- Proceso de solicitud de títulos y Suplemento Europeo al Título C14
- Expedición de certificaciones académicas y fichas informativas C15
- Compulsa y cotejo de documentos C16
- Oferta y gestión de cursos y actividades formativas complementarias C18
- Gestión y publicación de horarios, aulas y calendario de exámenes C19



- Gestión administrativa de los programas:
 - Programa de prácticas en empresas e instituciones C17
 - Programa de movilidad C20-C21-C22
 - Programa de inserción laboral C23
 - Programa de acción tutorial C24
- Gestión administrativa del reconocimiento de créditos por estudios parciales nacionales o extranjeros C25
- Preparación de documentos académicos que han de surtir efectos en el extranjero C26
- Asesoramiento y matrícula en los Requisitos Formativos Complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros C27

Otros servicios a la comunidad universitaria

- Registro auxiliar del Registro General C28
- Colaboración y apoyo administrativo al equipo de gobierno del Centro, a sus órganos colegiados y a la delegación de estudiantes C29
- Gestión de los espacios propios y de las peticiones de los espacios de la UA C30
- Dotación y mantenimiento de medios materiales y técnicos en aulas y otros espacios C32
- Información sobre localización de personas, despachos, aulas y servicios de la UA C29
- Recepción y distribución de la documentación, correspondencia, servicios de mensajería, paquetería... C31
- Apertura, custodia, vigilancia sobre el mantenimiento y cierre de los edificios del centro C29



Servicios propios de la EPS

- Instalación, gestión y mantenimiento de los laboratorios de prácticas informáticas, electrónica y TV c33
- Atención y soporte al usuario y reserva de puestos en los laboratorios c34
- Servicio de impresión c35
- *Hosting y housing* de servidores para prácticas docentes:
 - Proporcionar alojamiento sitio web bajo plataformas LAMP, no administrado y con copias mensuales c36

NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD*

- C1 Responder a las consultas que lleguen por correo electrónico o por el sistema de partes en un plazo máximo de 2 días 11
- C2 Contestar los partes de solicitud de información en el plazo de 2 días desde su recepción 11
- C3 Información del proceso de matrícula en web, en formato papel o de manera presencial como mínimo 1 mes antes del inicio del plazo de matrícula 12
- C4 Publicar los llamamientos de lista de espera en los plazos establecidos 12
- C5 Resolver las incidencias en 2 días 17
- C6 Atender las consultas y peticiones electrónicas en el plazo de 1 día desde su recepción en el 95% de los casos 14
- C7 Tener disponibles los impresos electrónicos utilizados en la secretaría del centro 15

*Nota: A efectos del cómputo de los plazos establecidos en nuestros compromisos, cuando los plazos se señalen por días y siempre que no se exprese lo contrario, se entiende que éstos son hábiles.



- C8 Notificar las resoluciones de reconocimiento de créditos en el plazo de 45 días naturales, desde la finalización del plazo de solicitudes 16
- C9 Incorporación del nivel de idioma en el expediente del alumno en el plazo de 2 días desde la presentación de la documentación 17
- C10 Garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos 13
- C11 Resolver las solicitudes de cambios de grupo en 5 días después de finalizar el plazo establecido 17
- C12 Tramitar la cuarta matrícula en 5 días desde la finalización del plazo de presentación 17
- C13 Remitir los traslados de expedientes antes del 1 de diciembre 12
- C14 Tener disponible el certificado supletorio del título en el plazo de 2 días desde el abono de tasas 17
- C15 Tener disponibles las certificaciones académicas para su recogida en un plazo de 2 días desde la acreditación del abono de tasas 17
- C16 Compulsar el documento en el momento en que se acredita el abono de tasas 17
- C17 Publicar las propuestas de ofertas de prácticas antes del fin del período de matriculación 12
- C18 Publicar la información de las actividades 15 días antes del inicio de la actividad 18
- C19 Publicar los horarios y el calendario de exámenes finales con una antelación mínima de 15 días al inicio de la matrícula 12
- C20 Estudio y comprobación del acuerdo académico de movilidad (*learning agreement*) y gestión de las asignaturas en el plazo de 3 días desde su recepción 17
- C21 Publicar las convocatorias en la página web y en *Campus Virtual* en el plazo de 1 día desde su convocatoria 17
- C22 Proporcionar el certificado de notas en inglés (*transcript of records*) en el plazo de 1 día 12



- C23 Publicación de ofertas de trabajo en la web en el plazo de 1 día desde su recepción ¹²
- C24 Realizar la asignación de tutores de prácticas en el plazo de 15 días desde la matrícula ¹²
- C25 Resolver las solicitudes en el plazo de 1 mes desde la finalización del plazo de solicitud ¹⁷
- C26 Preparar los documentos académicos que han de surtir efectos en el extranjero en 2 días desde su solicitud ¹⁷
- C27 Publicar las fechas de matrícula ordinaria, extraordinaria y fechas de exámenes con una antelación mínima de 1 mes a la fecha de realización ¹²
- C28 Remitir diariamente los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación ¹²
- C29 Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la encuesta de satisfacción con el servicio ¹³
- C30 Reservar o solicitar espacios en el plazo máximo de 3 días ¹⁷
- C31 Repartir el correo en un plazo máximo de 1 hora desde su recepción ¹³
- C32 Revisión semanal de los equipos de prácticas ¹⁹
- C33 Emisión de parte de mantenimiento en el plazo medio de 2 días ¹¹⁰
- C34 Tener disponible en la web la totalidad de los impresos que puede necesitar el alumnado para realizar cualquier trámite o solicitud ¹⁵
- C35 Proporcionar formulario *online* de reserva de sistema de impresión ¹¹¹
- C36 Resolución de incidencias en 48 horas laborables ¹¹²
- C37 Incorporar la concesión del premio en el expediente del estudiante en el plazo de 3 días desde que se aprueba en Consejo de Gobierno ¹²



INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- 11 Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido
- 12 Cumplimiento del plazo establecido
- 13 Índice de satisfacción con el servicio
- 14 Porcentaje de consultas y peticiones electrónicas contestadas en el plazo establecido
- 15 Porcentaje de impresos disponibles en la web
- 16 Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido
- 17 Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido
- 18 Porcentaje de actividades publicadas en el plazo establecido
- 19 N° revisiones anuales
- 110 Tiempo medio de tramitación de averías
- 111 Porcentaje de disponibilidad del servicio
- 112 Porcentaje de incidencias resueltas en el plazo establecido



TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

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 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

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

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](#)
- Mediante la participación en encuestas



DIRECCIONES Y HORARIO

Escuela Politécnica Superior - UA

Campus de San Vicente del Raspeig

Apdo. de correos 99

E-03080 Alicante

Teléfono +34 965 90 3648/3647/9911

Fax +34 965 90 3644

Web <http://www.eps.ua.es>

Correo electrónico eps@ua.es



@EPSAlicante

Horario de atención:

Mañanas: de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00

Tardes: martes y jueves, de 15:00 a 17:00

(excepto junio y julio)



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

