


Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR

secretaria administrativa, consergeria i serv. d'informàtica

carta de serveis - edició 2 - octubre 2015

A photograph of a modern university building with a walkway and palm trees. The walkway is elevated and has a metal railing. Several people are walking on the walkway. In the foreground, there are large green palm leaves. The building has a concrete and wood facade. The sky is bright and clear.

La nostra missió és la gestió, planificació i coordinació dels serveis administratius, i de suport a l'aprenentatge, docència i recerca dels estudis organitzats pel centre, amb visió de futur i lideratge participatiu, promovent les potencialitats de l'element humà i aprofitant el nostre posicionament tecnològic.

SERVEIS QUE ES PRESTEN

- Informació i assessorament sobre els estudis que s'imparteixen en el centre, així com de qualsevol aspecte i activitat relacionats amb la vida acadèmica del nostre alumnat C1-C2
- Gestió integral de la matrícula C3-C4-C5
- Facilitar la realització de tràmits de forma electrònica mitjançant els impresos i formularis en línia utilitzats en la Secretaria del centre C6-C7
- Gestió i tramitació de les sol·licituds de reconeixement i transferència de crèdits C8*
- Incorporació a l'expedient de l'alumnat del nivell d'idioma C9
- Gestió i tramitació de:
 - Ajudes econòmiques convocades pel centre C10
 - Canvis de grup C11
 - Examen de 7a convocatòria, aprovat per compensació i quarta matrícula C12
 - Trasllat d'expedient i simultaneïtat d'estudis C13
 - Premis extraordinaris dels estudis oficials C37
- Procés de sol·licitud de títols i suplement europeu al títol C14
- Expedició de certificacions acadèmiques i fitxes informatives C15
- Compulsa i acarament de documents C16
- Oferta i gestió de cursos i activitats formatives complementàries C18
- Gestió i publicació d'horaris, aules i calendari d'exàmens C19
- Gestió administrativa dels programes:
 - Programa de pràctiques en empreses i institucions C17
 - Programa de mobilitat C21-C22-C23
 - Programa d'inserció laboral C24
 - Programa d'acció tutorial C25

* No vigent des del curs 2015-2016 per canvi de la normativa



- Gestió administrativa del reconeixement de crèdits per estudis parcials nacionals o estrangers C25
- Preparació de documents acadèmics que han de tindre efecte en l'estranger C26
- Assessorament i matrícula en els requisits formatius complementaris previs a l'homologació de títols estrangers C27

Altres serveis a la comunitat universitària

- Registre auxiliar del Registre General C28
- Col·laboració i suport administratiu a l'equip de govern del centre, als seus òrgans col·legiats i a la delegació d'estudiants C29
- Gestió dels espais propis i de les peticions dels espais de la UA C30
- Dotació i manteniment de mitjans materials i tècnics en aules i altres espais C32
- Informació sobre localització de persones, despatxos, aules i serveis de la UA C29
- Recepció i distribució de la documentació, correspondència, serveis de missatgeria, paqueteria, etc. C31
- Obertura, custòdia, vigilància sobre el manteniment i tancament dels edificis del centre C29

Serveis propis de l'EPS

- Instal·lació, gestió i manteniment dels laboratoris de pràctiques informàtiques, electrònica i TV C33
- Atenció i suport a l'usuari i reserva de llocs en els laboratoris C34
- Servei d'impressió C35
- *Hosting i housing* de servidors per a pràctiques docents:
 - Proporcionar allotjament web sota plataformes *LAMP*, no administrat i amb còpies mensuals C36



ELS NOSTRE COMPROMISOS DE QUALITAT**

- C1 Respondre a les consultes que arriben per correu electrònic o pel sistema de parts en un termini màxim de 2 dies ¹¹
- C2 Contestar els parts de sol·licitud d'informació en el termini de 2 dies des de la recepció ¹¹
- C3 Informació del procés de matrícula en web, en format paper o de manera presencial com a mínim 1 mes abans de l'inici del termini de matrícula ¹²
- C4 Publicar les crides de llista d'espera en els terminis establits ¹²
- C5 Resoldre les incidències en 2 dies ¹³
- C6 Atendre les consultes i peticions electròniques en el termini d'1 dia des de la seua recepció en el 95% dels casos ¹⁴
- C7 Tenir disponibles els impresos utilitzats en la secretaria del centre ¹⁵
- C8 Notificar les resolucions de reconeixement de crèdits en el termini d'45 dies naturals des de la finalització del termini de sol·licitud ¹⁶
- C9 Incorporació del nivell d'idioma en l'expedient de l'alumne en el termini de 2 dies des de la presentació de la documentació* ¹⁷
- C10 Garantir el compliment dels terminis establits ¹³
- C11 Resoldre les sol·licituds de canvis de grup en 5 dies després de finalitzar el termini establit ¹⁷
- C12 Tramitar la quarta matrícula en 5 dies des de la finalització del termini de presentació ¹⁷
- C13 Remetre els trasllats d'expedients abans de l'1 de desembre ¹²
- C14 Tenir disponible el certificat supletori del títol en el termini de 2 dies des del seu abonament ¹⁷

* **A efectes del còmput del terminis establerts als nostres compromisos, tots els terminis explicats en dies s'entenen com a dies hàbils, si no especifiquem altra cosa



- C15 Tenir disponibles les certificacions acadèmiques per a la seua recollida en un termini de 2 dies des de l'acreditació del pagament de les taxes ¹⁷
- C16 Compulsar el document en el moment en què s'acredita el pagament de la taxa ¹⁷
- C17 Publicar les propostes d'ofertes de pràctiques abans de que acabe el període de matriculació ¹²
- C18 Publicar la informació de les activitats 15 dies abans de l'inici de l'activitat ¹⁸
- C19 Publicar els horaris i el calendari d'exàmens finals amb una antelació mínima de 15 dies a l'inici de la matrícula ¹⁷
- C20 Estudi i comprovació de l'acord acadèmic de mobilitat (*learning agreement*) i gestió de les assignatures en el termini de 3 dies des de la seua recepció ¹²
- C21 Publicar les convocatòries en la pàgina web i en *Campus Virtual* en el termini màxim d'1 dia des de la seua convocatòria ¹²
- C22 Proporcionar el certificat de notes en anglès (*transcript of records*) en el termini d'1 dia ¹²
- C23 Publicació d'ofertes de treball en la web en el termini d'1 dia des de la seua recepció ¹²
- C24 Realitzar l'assignació de tutors de pràctiques en el termini de 15 dies des de la matrícula ¹²
- C25 Resoldre les sol·licituds en el termini d'1 mes des de la finalització del termini de sol·licitud ¹⁷
- C26 Preparar els documents acadèmics que han de tindre efecte en l'estranger en 2 dies des de la seua sol·licitud ¹⁷
- C27 Publicar les dates de matrícula ordinària, extraordinària i dates d'exàmens amb una antelació mínima d'1 mes a la data de realització ¹²
- C28 Remetre diàriament els documents rebuts en el registre auxiliar al servei encarregat de la seua tramitació ¹²



- C29 Obtenir un índex de satisfacció superior a 4 sobre 7 a l'enquesta de satisfacció amb el servei ¹³
- C30 Reservar o sol·licitar espais en el termini màxim de 3 dies ¹⁸
- C31 Repartir el correu en un termini màxim d'1 hora des que és rebut ¹⁹
- C32 Revisió setmanal dels equips de pràctiques ¹²
- C33 Emissió de part de manteniment en el termini mitjà de 2 dies ¹¹⁰
- C34 Tenir disponible en la web la totalitat dels impresos que pot necessitar l'alumnat per a realitzar qualsevol tràmit o sol·licitud ¹⁵
- C35 Proporcionar formulari en línia de reserva de sistema d'impressió ¹¹¹
- C36 Resolució d'incidències en 48 hores laborables ¹¹²
- C37 Incorporar el premi en l'expedient de l'estudiant en el termini de 3 dies des de l'aprovació en Consell de Govern ¹²



INDICADORS PER AL SEGUIMENT

- 11 Percentatge de consultes contestades en el termini establert
- 12 Compliment del termini establert
- 13 Índex de satisfacció
- 14 Percentatge de consultes i peticions electròniques contestades en el termini establert
- 15 Percentatge d'impresos disponibles en la web
- 16 Percentatge de resolucions notificades en el termini establert
- 17 Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini establert
- 18 Percentatge d'activitats publicades en el termini establert
- 19 Nombre de revisions anuals
- 110 Temps mitjà de tramitació d'averies
- 111 Percentatge de disponibilitat del servei
- 112 Percentatge d'incidències resoltes en el termini establert



ELS TEUS DRETS I OBLIGACIONS

Tens dret a:

- Accedir a les teues dades en qualsevol moment per a la seua rectificació i cancel·lació
- Comunicar les queixes i suggeriments que estimes oportú realitzar
- Que les teues dades de caràcter personal no siguen facilitades a tercers, llevat dels supòsits legalment establits

Tens l'obligació de:

- Dirigir-te al personal de forma correcta i respectuosa
- Aportar la documentació necessària per a la tramitació dels expedients en els terminis establits per a fer-ho
- Utilitzar de manera adequada les instal·lacions del centre

FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Pots col·laborar en aquest procés de millora:

- Presentant els teus suggeriments o queixes sobre el funcionament del nostre servei en la [bústia de suggeriments](#) habilitada a aquest efecte en la pàgina web d'aquest centre
- Participant en enquestes



ADRECES I HORARI

Escola Politècnica Superior - UA

Campus de Sant Vicent del Raspeig

Apt. 99

E-03080 Alacant

Telèfon +34 965 90 3648/3647/9911

Fax +34 965 90 3644

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

Adreça electrònica eps@ua.es



@EPSAlicante

Horari d'atenció:

Matins: dilluns a divendres, de 09:00 a 14:00

Vesprades: dimarts i dijous, de 15:00 a 17:00

(excepte juny i juliol)



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

