



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Escola Politècnica Superior - EPS

carta de serveis - edició 4 - octubre 2022



La nostra missió

La nostra missió és organitzar els processos i els serveis 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 i matrícula que s'imparteixen en el centre, i també de qualsevol procediment administratiu o acadèmic que afecte l'expedient de l'estudiantat

- c Respondre les consultes electròniques en el termini de 2 dies, en el 97% dels casos - i1*

Gestió de les sol·licituds de canvi de grup

- c Resoldre les sol·licituds en el termini de 7 dies des de la finalització del termini de sol·licitud - i2*

Gestió de les sol·licituds de reconeixement de crèdits

- c Notificar les resolucions de reconeixement de crèdits en el termini de 40 dies naturals des de la finalització del termini de sol·licitud - i2*

Gestió dels trasllats d'expedient i simultaneïtat d'estudis

- c Generar el rebut de trasllat d'expedient en el termini de 5 dies hàbils des de la sol·licitud de l'estudiant - i3*
- c Remetre els certificats oficials en el termini de 5 dies hàbils des del pagament del rebut - i4*

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 des de la comunicació de Secretaria General - i5*

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 - i6*

Gestió del programa de mobilitat nacional

- c Enviar els certificats acadèmics d'estudiants SICUE aollits en el termini de 7 dies des del tancament de les actes - i4*

Gestió del programa de pràctiques externes

- c Validar els acords de pràctiques amb una antelació mínima de 5 dies hàbils a l'inici d'aquestes en un 97% dels casos - i7*

Gestió de beques i ajudes econòmiques convocades pel centre

- c Publicar el resultat de la convocatòria en el termini de 2 dies des de la resolució - i8*

Col·laboració i suport administratiu a l'equip de govern del centre, als seus òrgans col·legiats i a la delegació d'estudiants

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i9*

Difusió de les activitats relacionades amb la vida universitària de l'alumnat

- c Publicar un mínim de 5 comunicacions mensuals en web i/o xarxes socials del centre - i10*

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 - i11*

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

- c Gestionar les incidències en el termini d'1 dia - i11*

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 - i9*

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 - i9*

Obertura, custòdia i tancament d'edificis

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i9*

I a més ens comprometem a:

- c* Respondre suggeriments i queixes en el termini de 2 dies - i12
- c* Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i9

Els indicadors

- i1* Percentatge de consultes electròniques respostes en el termini establert
- i2* Percentatge de resolucions notificades en el termini establert
- i3* Percentatge de rebuts generats en el termini establert
- i4* Percentatge de certificats remesos en el termini establert
- i5* Percentatge de premis extraordinaris incorporats a l'expedient de l'estudiant en el termini establert
- i6* Compliment del termini establert
- i7* Percentatge d'acords validats en el termini establert
- i8* Percentatge de resolucions publicades en el termini establert
- i9* Índex de satisfacció amb el Servei
- i10* Nombre de comunicacions publicades
- i11* Percentatge de sol·licituds trameses en el termini establert
- i12* Percentatge de suggeriments i queixes respostes en el termini establert

Participeu en la millora

Podeu col·laborar amb el nostre procés de millora:

- Presentant les vostres queixes, suggeriments i felicitacions sobre el nostre funcionament a través del formulari disponible en la web.
- Participant en les enquestes.

On ens trobem?

SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE L'ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR

Politécnica I

<https://eps.ua.es/va/infraestructuras-espacios/>

Campus Sant Vicent del Raspeig. Ap. Correus 99

E-03080 Alacant

SECRETARIA DE GRAUS: +34 965903648

SECRETARIA MÀSTERS: +34 965909911

SECRETARIA DE DIRECCIÓ: +34 965903658

SECRETARIA DE DIRECCIÓ (fax): +34 965903644

Correu electrònic: eps@ua.es | WEB: <https://eps.ua.es/va/>

<https://www.facebook.com/EPSAlicante>

<https://www.twitter.com/EPSAlicante>

Horari

De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 h

Secretaria de graus: dimecres i dijous de 15:00 a 17:00 h

Secretaria de màster: dimarts i dijous de 15:00 a 17:00 h

Els mesos de juny i juliol: de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 h



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante