

TUTORIAL

Gestiones online de la Escuela de Postgrado



Universitat Autònoma de Barcelona

Escola de Postgrau

Guía

Haz click para ir a los apartados

¿Para qué puedo usar la plataforma de gestiones online?	2
Para qué sirve la plataforma de gestiones online.....	2
¿Qué trámites puedo hacer en la plataforma?.....	2
¿Dónde puedo encontrar información sobre los trámites?	2
¿Solo puedo hacer trámites a través de la plataforma online?.....	2
¿Cómo uso la plataforma?.....	3
¿Cómo puedo acceder a la plataforma?.....	3
¿Cómo puedo iniciar una nueva solicitud, entrega, consulta, ...?	4
¿Cómo puedo revisar mi solicitud, entrega, consulta,...?.....	6
Preguntas frecuentes.....	8
Cuando intento acceder desde un móvil/tablet, el login no funciona	8
He olvidado mi contraseña	8
La pantalla del login ha cambiado a una azul y no puedo entrar	8
Tengo otros problemas técnicos con la plataforma. ¿Con quién hablo?	8

¿Para qué puedo usar la plataforma de gestiones online?

¿Para qué sirve la plataforma de gestiones online?

La plataforma de gestiones online es un canal de comunicación entre los estudiantes y la Unidad de Atención a el Usuario (UAU) de la Escuela de Postgrado. Por aquí podrás gestionar diferentes trámites y comunicaciones con la Escuela: pedir el carnet de estudiantes, presentar instancias, solicitar el título...

¿Qué trámites puedo hacer en la plataforma?

- Solicitar el tu carnet de estudiante
- Solicitar tú título
- Solicitar certificados académicos personales
- Solicitar certificados de planes de estudio
- Instancias/otras solicitudes
- Entregas de comprobantes de pago

¿Dónde puedo encontrar información sobre los trámites?

En la página web de la UAB podrás encontrar información sobre cómo realizar algunos de los trámites. Por ejemplo:

- [Cómo solicitar el título](#)
- [Cómo legalizar títulos extranjeros](#)
- [Cómo solicitar el certificado académico personal](#)

Si no encuentras información sobre el trámite que quieres realizar, necesitas más información o tienes cualquier tipo de duda relacionada, también puedes realizar tus consultas en la Unidad de Atención al Usuario a través de la plataforma.

¿Solo puedo hacer trámites a través de la plataforma online?

La plataforma es el único canal de comunicación online para realizar estos trámites. Como canales alternativos, también puedes llamarnos o venir en persona a la Unidad de Atención al Usuario de la Escuela de Postgrado durante el horario de atención a los estudiantes.

Puedes encontrar [aquí](#) los horarios, dirección y teléfonos de contacto de la Unidad de Atención al Usuario.

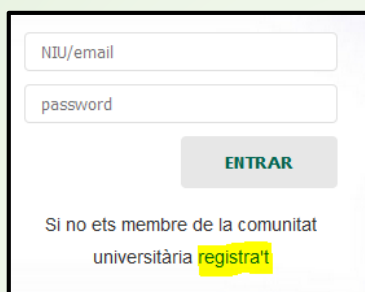
¿Cómo uso la plataforma?

¿Cómo puedo acceder a la plataforma?

La dirección web para acceder a la plataforma es: <https://epuau.uab.cat>.

Una vez aquí encontrar una página de login. Dependiendo de tu perfil, tendrás que acceder de formas diferentes:

- **Si tienes NIU:** puedes acceder a la plataforma usando tu NIU y su contraseña asociada (la que utilizas normalmente para acceder a los servicios como el Campus Virtual, Moodle, servicios de intranet, etc.)
- **Si no tienes NIU:** también puedes acceder a la plataforma. Para hacerlo, puedes generarte una nueva cuenta a través del formulario que encontraras en la página de login.



Formulario de inicio de sesión con los siguientes campos:

- NIU/email
- password
- Botón ENTRAR

Si no ets membre de la comunitat universitària **registra't**



Formulario de creación de usuario con el título "Crea un nou compte d'usuari" y un botón de cerrar (X). Incluye el texto "tots els camps son obligatoris".

Campos de entrada:

- Correu electronic
- Nom
- Cognoms
- Password
- Repeteix password
- Telèfon

Botón GUARDA

¿Cómo puedo iniciar una nueva solicitud, entrega, consulta,...?

Una vez dentro de la plataforma, podrás encontrar el siguiente botón para generar un nuevo trámite:

The screenshot shows the UAB Postgraduate School dashboard. At the top, there are navigation tabs: 'Inici / Inicio', 'Sol·licituds / Solicitudes', 'Solucions / Soluciones', and 'Els meus detalls / Mis detalles'. Below the tabs, a breadcrumb trail reads 'Nova Petició - Sol·licitud - Entrega / Nueva Petición - Solicitud - Entrega'. On the left, there are two summary boxes: 'Sol·licituds / Solicitudes' with 'Pendants / Pendientes: 1' and 'En espera d'aprovació / En espera de aprobación: 0', and 'Anuncis / Anuncios' with the message 'No s'han trobat anuncis actius / No se encontraron anuncios activos' and a 'Mostrat tot / Mostrar todo' button. On the right, a prominent button reads 'Envia la seva sol·licitud / Envie su solicitud', with a subtext: 'Faci clic al BOTÓ SUPERIOR per crear una nova Petició - Consulta / Haga clic al BOTÓN SUPERIOR para una crear nueva Petición - Consulta'. Below this is an 'FAQ's' section with a search bar and two questions about 'Certificats Acadèmics Personals (CAP)'.

Esto te llevará al formulario:

The screenshot shows the 'Nova sol·licitud / Nueva solicitud' form. It is divided into several sections:

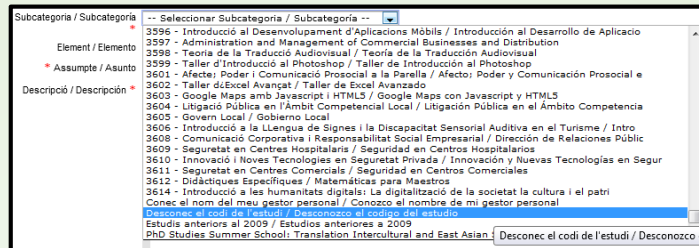
- Detalls del sol·licitant / Detalles del solicitante:** Includes fields for 'Nom / Nombre' (with a red asterisk), 'Número de contacte / Número de contacto', 'Departament / Departamento', and 'Títol del cargo' (pre-filled with 'Administrador - Testing').
- Tipus de ticket / Tipo de ticket:** A dropdown menu with the text '-- Seleccionar Tipus de ticket / Tipo de ticket --'.
- Loc / Sitio:** A dropdown menu with the text 'Escola de Postgrau UAB'.
- Categoria / Categoría:** A dropdown menu with the text '-- Seleccionar Categoría / Categoría --'.
- Subcategoria / Subcategoría:** A dropdown menu with the text '-- Seleccionar Subcategoría / Subcategoría --'.
- Element / Elemento:** A dropdown menu with the text '-- Seleccionar Element / Elemento --'.
- * Assumpte / Asunto:** A text input field.
- Descripció / Descripción:** A rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, list, link, and other text formatting options.
- Documents adjunts / Documentos adjuntos:** A section with a button labeled 'Adjuntar arxiu / Adjuntar archivo'.

 At the bottom of the form, there are three buttons: 'Añadir solicitud', 'Restablecer', and 'Cancel·lar / Cancelar'.

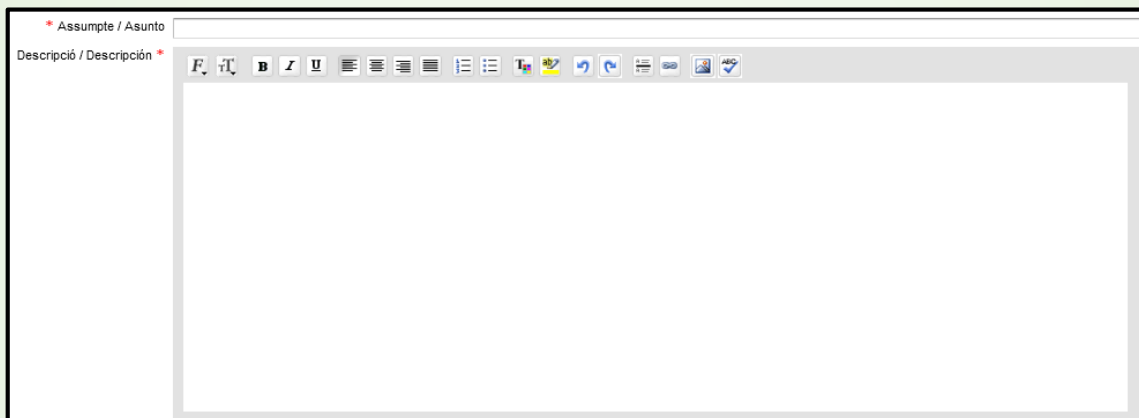
[Tornar a l'índex](#)

Aquí tendrás que llenar los campos siguientes:

- **Tipo de ticket:** Indica si tu trámite es una Consulta, una entrega o una petición.
- **Categoría:** Indica en que ámbito está relacionada el ticket: títulos, certificados, carnet de estudiante, instancias u otras.
- **Subcategoría:** Aquí tendrás que informar de cuál es el estudio. En el caso que desconozcas o no encuentres el código y el nombre del estudio, por favor, marca la opción “Desconozco el código del estudio” y añade información al cuerpo del mensaje para que podamos saber cuál es. Después asignaremos tu solicitud al responsable correspondiente a este estudio.



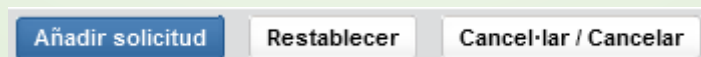
- **Asunto y cuerpo:** Aquí podrás informar a la Unidad de Atención al Usuario de que consulta/ entrega/petición u otro trámite quieres realizar.



- **Adjuntar archivos:** Si fuera necesario, puedes adjuntar la documentación requerida haciendo click en este botón.



- Para finalizar y enviar el mensaje, haz click en el botón “Añadir Solicitud” que encontraras en la parte inferior de la pantalla.



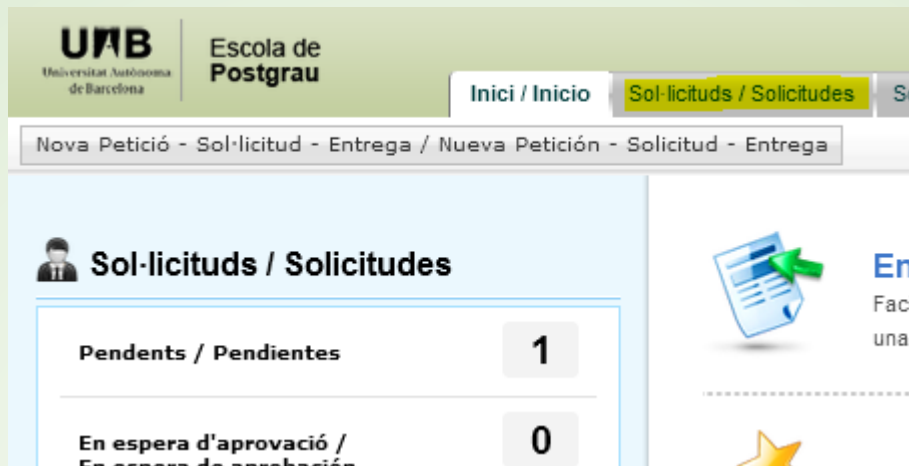
Una vez hayas enviado tu solicitud, será el momento de esperar a la respuesta de la Unidad de Atención al Usuario. En el siguiente apartado se explica cómo revisar las solicitudes que ya has enviado.

[Tornar a l'índex](#)

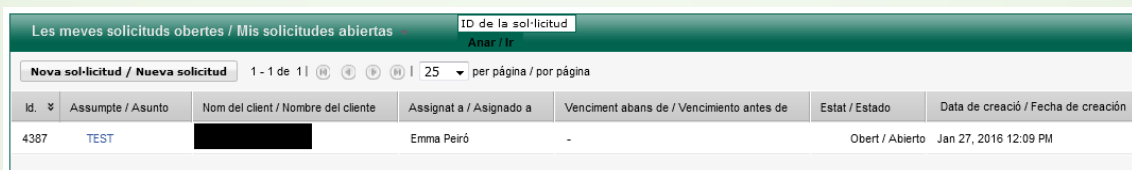
¿Cómo puedo revisar mi solicitud, entrega, consulta,...?

Una vez hayas enviado tu solicitud, la Unidad de Atención al Usuario te atenderá y se comunicará contigo respondiendo a través de la plataforma, confirmado que ha estado correcto, pidiéndote que aportes documentación, indicando pagos que tienes que realizar, respondiendo a tus preguntas, etc.

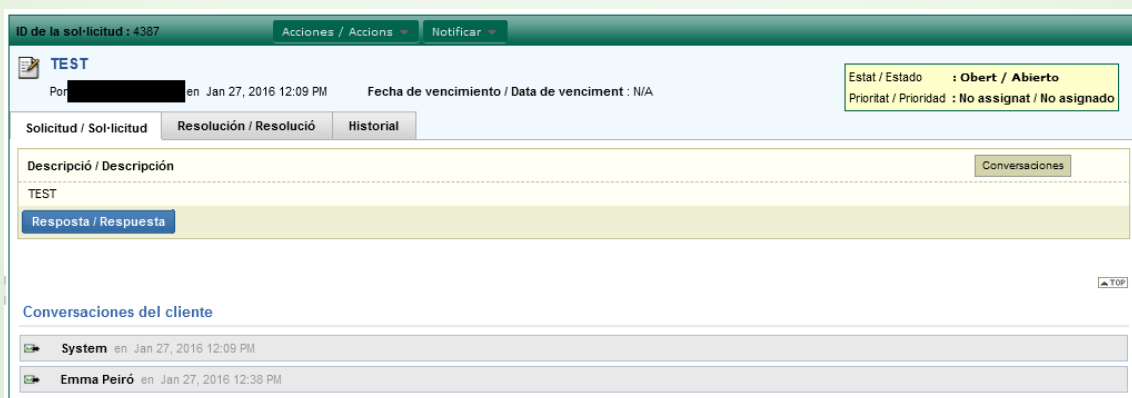
Para revisar estas comunicaciones tendrás que dirigirte a la pestaña de "Solicitudes".



En esta pantalla podrás ver todas tus solicitudes, con su fecha de creación, estado, técnico asignado, etc.



Para entrar a ver los detalles y los mensajes de la solicitud, sólo hace falta que hagas click encima del asunto.



Aquí puedes ver el mensaje inicial que tienes que enviar, así como los diferentes mensaje que tú y la Unidad de Atención al Usuario intercambiais, así cómo los diferentes archivos adjuntos. Para ver los mensajes, sólo tienes que hacer click a los diferentes ítems del listado "Conversaciones del cliente".

[Tornar a l'índex](#)

Detalles de la sol·licitud			
Tipus de ticket / Tipo de ticket	Consulta / Consulta	Estat / Estado	Obert / Abierto
Categoria / Categoría	Altres / Otros	Prioritat / Prioridad	No assignat / No asignado
Subcategoria / Subcategoría	Desconec el codi de festudi / Desconozco el código del estudio	Tècnic / Técnico	Emma Peiró
Element / Elemento	No assignat / No asignado	Mitjà de recepció / Medio de recepción	Formulari Web
Lloc / Sitio	Escola de Postgrau UAB		
Creat per / Creat per / Creado por	[Redacted]	Departament / Departamento	No assignat / No asignado
Plantilla	Default Request	Data de creació / Fecha de creación	Jan 27, 2016 12:09 PM
Fecha de vencimiento / Data de venciment	-	Fecha de respuesta	Jan 27, 2016 12:38 PM
Hora de la darrera actualització / Hora de la última actualización Jan 27, 2016 12:38 PM			
Detalls del sol·licitant / Detalles del solicitante			
Nom del client / Nombre del cliente	[Redacted]	Direcció de correu electrònic / Dirección de correo electrónico	[Redacted]
Número de contacte / Número de contacto -		Número de mòbil / Número de móvil	[Redacted]
Departament / Departamento	-	Impacte comercial / Impacto comercial	-

También podrás encontrar más detalles sobre la solicitud: tus datos, tipo de ticket, categoría, estado, técnico responsable, etc.

Preguntas frecuentes

Cuando intento acceder desde un móvil/tablet, el login no funciona

Actualmente, la plataforma de la Escuela de Postgrado no permite acceder desde dispositivos móviles y tablets. Os pedimos disculpas por las molestias y que, por favor, accedáis mediante un PC.

He olvidado mi contraseña

- **Si accedes con e-mail:**

Si habéis olvidado la contraseña asociada, o queréis cambiar la actual, poneros en contacto con el administrador de la plataforma vía email (ep.gestions.online@uab.cat). Enviad un email informando de vuestro caso, y proponiendo una nueva contraseña para la cuenta. El administrador se encara de hacer los cambios y os notificará cuándo la nueva contraseña entre en funcionamiento.

- **Si accedes con NIU:**

Si habéis olvidado la contraseña asociada, o queréis cambiar la que usáis actualmente, tenéis que dirigiros [aquí](#) y podréis cambiarla.

La pantalla del login ha cambiado a una azul y no puedo entrar

Al hacer logout de la plataforma, el sistema os llevará automáticamente a esta pantalla:



Des de aquí no es posible realizar el login de nuevo. La solución es muy simple: volved a la página de login que se encuentra en la dirección <https://epuau.uab.cat> y podrás acceder sin problemas.

Tengo otros problemas técnicos con la plataforma. ¿Con quién hablo?

Si tienes otro problema de tipo técnico para acceder a la plataforma o realizar tus solicitudes, envía un correo al administrador de la herramienta (ep.gestions.online@uab.cat).

Para dudas, de tipos académicos sobre los trámites, tendrás que ponerte en contacto con la Unidad de Atención al Usuario a través de la plataforma, por vía telefónica o en persona en el edificio de la Escuela de Postgrado. [Datos de contacto](#).