



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Servicio de Alumnado

carta de servicios – edición 3 – junio 2019



# Nuestra misión

Nuestra misión es gestionar los procesos administrativos relacionados con la vida académica del alumnado mediante la planificación de objetivos, el análisis, la evaluación y la mejora continua de procesos, siguiendo los principios de igualdad, eficacia, transparencia y responsabilidad social.

---



# Nuestros servicios

## y nuestros compromisos

### ACCESO

Gestión de las pruebas de acceso a la Universidad.

---

- c Expedir los certificados en el plazo de 2 días. - i1*

Tramitación de traslados de expedientes de alumnos que no han iniciado estudios universitarios.

---

- c Remitir los traslados de expediente antes del 31 de enero.- i2*

Devoluciones de tasas.

---

- c Tener firmados por la Dirección los expedientes de la e-Administración en el plazo de 5 días. - i3*

### AYUDAS Y BECAS

Beca General del Ministerio de Educación y Beca de Colaboración para estudios oficiales de grado y máster.

---

- c Expedir los certificados en el plazo de 2 días.- i1*

Beca de la Generalitat Valenciana para estudios oficiales de grado y máster.

---

- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 2 días.- i4*

Becas del Gobierno Vasco para estudios oficiales de grado y máster

---

- c Expedir los certificados en el plazo de 2 días.- i1*

Ayudas de la Universidad de Alicante para el pago de precios públicos de estudios oficiales de grado y master.

---

- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 2 días.- i4*



## PRÁCTICAS

Tramitación de los convenios de cooperación educativa para la realización de las prácticas externas del alumnado de las titulaciones oficiales y propias.

---

- c Enviar a las entidades colaboradoras el convenio para la firma en el plazo de 2 días.- i5*

Gestión del programa de movilidad Erasmus+ para la realización de prácticas en empresas.

---

- c Garantizar la asignación de todas las ayudas Erasmus+ concedidas a la UA.- i6*

Gestión del programa de becas Fundación ONCE - CRUE para la realización de prácticas en empresas.

---

- c Garantizar la asignación de todas las ayudas concedidas por el programa Fundación ONCE - CRUE a la UA.- i6*

Gestión de la matrícula del Plan de Prácticas Extracurriculares

---

- c Realizar las gestiones relacionadas con el plan PEC en un plazo de 2 días.- i7*

## TÍTULOS

Gestión de los títulos oficiales

---

- c Compulsar el documento en el momento que se acredita el pago - i8*
- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 2 días.- i4*

Gestión de los títulos propios

---

- c Compulsar el documento en el momento que se acredita el pago- i8*
- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 2 días.- i4*



## TARJETA UNIVERSITARIA

### Gestión de solicitudes de tarjeta universitaria TIU

---

- c Tramitar las solicitudes de la TIU de primera expedición en el primer trimestre lectivo- i9*
- c Gestionar el trámite de renovaciones, duplicados e incidencias de TIU en el plazo de 15 días- i9*

### **Además nos comprometemos a:**

- c Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días - i10*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i11*



# Los indicadores

- i1* *Porcentaje de certificaciones emitidas en el plazo establecido.*
- i2* *Porcentaje de traslados remitidos en el plazo establecido.*
- i3* *Porcentaje de expedientes firmados en el plazo establecido.*
- i4* *Porcentaje de consultas respondidas en el plazo establecido.*
- i5* *Porcentaje de convenios enviados a las empresas e instituciones para la firma en el plazo establecido.*
- i6* *Porcentaje de ayudas asignadas.*
- i7* *Porcentaje de gestiones realizadas en el plazo establecido.*
- i8* *Porcentaje de documentos compulsados en el plazo establecido.*
- i9* *Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido*
- i10* *Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido*
- i11* *Índice de satisfacción con el servicio*



# Participa en la mejora

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- Aportando tu opinión sobre el servicio que prestamos a través de cualquiera de los registros establecidos en la UA, en el buzón de sugerencias y a través del formulario Contacta con nosotros de nuestra página web.
- Participando en encuestas relacionadas con este servicio.

# ¿Dónde encontrarnos?

## SERVICIO DE ALUMNADO

Pabellón de Alumnado - Edificio 21

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

Teléfono (+34) 96 590 9441

e-mail [servei.alumnat@ua.es](mailto:servei.alumnat@ua.es)

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

Subdirección	Teléfono	Correo electrónico
<b>ACCESO</b>	96 590 3851	<a href="mailto:acces@ua.es">acces@ua.es</a>
<b>BECAS</b>	96 590 3736	<a href="mailto:beques@ua.es">beques@ua.es</a>
<b>PRÁCTICAS</b>	96 590 9826	<a href="mailto:coordinacionpracticas@ua.es">coordinacionpracticas@ua.es</a>
<b>TIU</b>	965 90 9404	<a href="mailto:tiu@ua.es">tiu@ua.es</a>
<b>TÍTULOS</b>	96 590 9344	<a href="mailto:titols@ua.es">titols@ua.es</a>

## Horario

Mañana: De lunes a viernes, de 9 a 14 horas

Tarde: Martes de 15 a 17 horas



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante