



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Servei d'Alumnat

carta de serveis – edició 3 – juny 2019



# La nostra missió

La nostra missió és gestionar els processos administratius relacionats amb la vida acadèmica de l'alumnat mitjançant la planificació d'objectius, l'anàlisi, l'avaluació i la millora contínua de processos, seguint els principis d'igualtat, eficàcia, transparència i responsabilitat social.

---



# Els nostres serveis

## i els nostres compromisos

### ACCÉS

#### Gestió de les proves d'accés a la universitat

---

- c Expedir els certificats en el termini de 2 dies. - i1*

#### Tramitació de trasllats d'expedients d'alumnes que no han iniciat estudis universitaris

---

- c Remetre els trasllats d'expedient abans del 31 de gener.- i2*

#### Devolucions de taxes

---

- c Tenir signats per la direcció els expedients de la e-Administració en el termini de 5 dies. - i3*

### AJUDES I BEQUES

#### Beca general del Ministeri d'Educació i beca de col·laboració per a estudis oficials de grau i màster

---

- c Expedir els certificats en el termini de 2 dies.- i1*

#### Beca de la Generalitat Valenciana per a estudis oficials de grau i màster

---

- c Respondre les consultes electròniques en el termini de 2 dies.- i4*

#### Beques del Govern Base per a estudis oficials de grau i màster

---

- c Expedir els certificats en el termini de 2 dies.- i1*

#### Ajudes de la Universitat d'Alacant per al pagament de preus públics d'estudis oficials de grau i màster

---

- c Respondre les consultes electròniques en el termini de 2 dies.- i4*



## PRÀCTIQUES

### Tramitació dels convenis de cooperació educativa per a la realització de les pràctiques externes de l'alumnat de les titulacions oficials i pròpies

---

- c Enviar a les entitats col·laboradores el conveni per a la signatura en el termini de 2 dies.- i5*

### Gestió del programa de mobilitat Erasmus per a la realització de pràctiques en empreses

---

- c Garantir l'assignació de totes les ajudes Erasmus concedides a la UA.- i6*

### Gestió del programa de beques Fundació ONCE - CRUE per a la realització de pràctiques en empreses

---

- c Garantir l'assignació de totes les ajudes concedides pel programa Fundació ONCE - CRUE a la UA.- i6*

### Gestió de la matrícula del Pla de Pràctiques Extracurriculars

---

- c Realitzar les gestions relacionades amb el pla PEC en un termini de 2 dies- i7*

## TÍTOLS

### Gestió dels títols oficials

---

- c Compulsar el document en el moment en què se n'acredita el pagament- i8*
- c Respondre a les consultes electròniques en el termini de 2 dies.- i4*

### Gestió dels títols propis

---

- c Compulsar el document en el moment en què se n'acredita el pagament - i8*
- c Respondre a les consultes electròniques en el termini de 2 dies.- i4*



## TARGETA UNIVERSITÀRIA

### Gestió de sol·licituds de targeta universitària TIU

---

- c Tramitar les sol·licituds de la TIU de primera expedició en el primer trimestre lectiu- i9*
- c Gestionar el tràmit de renovacions, duplicats i incidències de TIU en el termini de 15 dies- i9*

### **A més ens comprometem a:**

- c Respondre a les queixes i suggeriments en el termini de 2 dies - i10*
- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i11*



# Els indicadors

- i1 Percentatge de certificacions emeses en el termini establert.*
- i2 Percentatge de trasllats remesos en el termini establert*
- i3 Percentatge d'expedients signats en el termini establert.*
- i4 Percentatge de consultes respostes en el termini establert.*
- i5 Percentatge de convenis enviats a les empreses i institucions per a la signatura en el termini establert.*
- i6 Percentatge d'ajudes assignades.*
- i7 Percentatge de gestions realitzades en el termini establert.*
- i8 Percentatge de documents compulsats en el termini establert.*
- i9 Percentatge de sol·licituds tramitades en el termini establert*
- i10 Percentatge de queixes i suggeriments respostos en el termini establert*
- i11 Índex de satisfacció amb el servei*



# Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora:

- Presentant la teus opinió sobre el servei que donem en qualsevol dels registres establits en la UA o en la bústia de suggeriments i a través del formulari Contacta amb nosaltres de la nostra pàgina web.
- A més participant en enquestes relacionades amb aquest servei.

# On trobar-nos?

## SERVEI D'ALUMNAT

Pavelló d'Alumnat (edifici 21)  
Campus Sant Vicent del Raspeig  
Apt. Correus 99  
E-03080 Alacant

Telèfon (34) 965 90 9441  
Correu electrònic: [servei.alumnat@ua.es](mailto:servei.alumnat@ua.es)  
web <https://sa.ua.es/>

Subdirecció	Telèfon	Correu electrònic
<b>ACCÉS</b>	96 590 3851	<a href="mailto:acces@ua.es">acces@ua.es</a>
<b>BEQUES</b>	96 590 3736	<a href="mailto:beques@ua.es">beques@ua.es</a>
<b>PRÀCTIQUES</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>TÍTOLS</b>	96 590 9344	<a href="mailto:titols@ua.es">titols@ua.es</a>

## Horari

Matí: De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores

Vesprada: Dimarts de 15 a 17 hores



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante