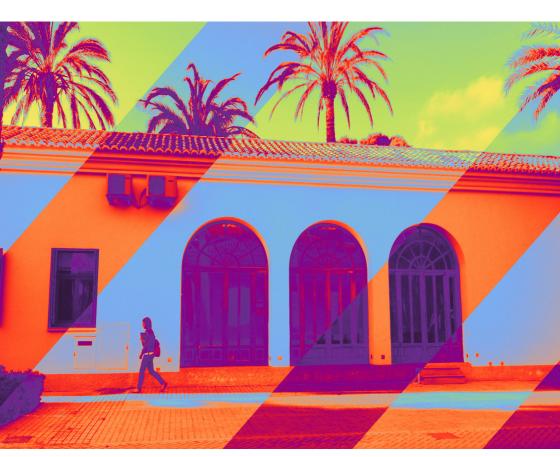


Universitat d'Alacant Universidad de Alicante



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 pagoi8
- 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 i 10
- 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
- ill 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 <u>Contacta con nosotros</u> 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
F-03080 Alicante

Teléfono (+34) 96 590 9441 e-mail servei.alumnat@ua.es web https://sa.ua.es/

Subdirección	Teléfono	Correo electrónico
ACCESO	96 590 3851	acces@ua.es
BECAS	96 590 3736	beques@ua.es
PRÁCTICAS	96 590 9826	coordinacionpracticas@ua.es
TIU	965 90 9404	tiu@ua.es
Títulos	96 590 9344	titols@ua.es

Horario

Mañana: De lunes a viernes, de 9 a 14 horas
Tarde: Martes de 15 a 17 horas

