

Relacionados con la Tarjeta de Identificación Universitaria (TIU)

- Informar sobre el estado de la tramitación de la TIU mediante correo electrónico, por teléfono o de forma presencial, en un plazo no superior a 24 horas.

Indicadores para el seguimiento

- Índice de satisfacción de los usuarios del Servicio.
- Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso establecidos previamente.
- Porcentaje de cuestiones resueltas, relacionadas con la gestión del Servicio en el plazo máximo de dos días.
- Porcentaje de reclamaciones/incidencias resueltas, en el plazo máximo de dos días, por causas imputables al Servicio de Alumnado.
- Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas efectuadas en el mes siguiente a la solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de traslados realizadas antes del 31 de enero del año académico.



Edificio nº 21. Servicio de Alumnado

Formas de colaboración y participación

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de nuestro Servicio en cualquiera de los registros establecidos en la UA.
- Mediante la participación en encuestas realizadas por el Servicio de Alumnado.

Direcciones y teléfonos

Servicio de Alumnado

Campus de San Vicente del Raspeig
Apdo. de correos 99 E-03080 Alicante
Fax: +34 965 90 94 41

www.ua.es/es/alumnado/servicio/index.html

Negociado de Acceso

Tel.: +34 965 90 38 51 – 3049
Fax: +34 965 90 98 87
acces@ua.es

Negociado de Becas

Tel.: +34 965 90 37 36 – 3047 – 2801 – 3397
beques@ua.es

Negociado de Títulos

Tel.: +34 965 90 93 44 – 3046
titols@ua.es

Negociado de Movilidad

Tel.: +34 965 90 95 58 – 3812 – 2931 – 2388
s.mobilitat@ua.es

Negociado de Prácticas

Tel.: +34 965 90 98 26 – 2213
s.practiques@ua.es

Negociado de TIU

Tel.: +34 965 90 94 04
Fax: +34 965 90 98 87
tiu@ua.es



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servicio de
Alumnado

Universidad de Alicante
Qarta de Servicios

Nuestra misión

La misión del Servicio de Alumnado es gestionar los procesos administrativos de carácter general, relacionados fundamentalmente con el alumnado a lo largo de su vida académica, siguiendo los principios de eficacia y transparencia mediante la planificación de objetivos, el análisis, evaluación y mejora continuos de procesos, apoyado en la profesionalidad y compromiso del factor humano, y la utilización racional de los medios disponibles.

Servicios que presta

- ❏ Tramitación de las solicitudes de devoluciones de tasas.
- ❏ Información a todo el alumnado a través de:
 - Instrucciones
 - Carteles, folletos, trípticos
 - Página web
 - Personal, telefónica, y correo electrónico

Relacionados con el Acceso a la UA

- ❏ Gestión de las Pruebas de selectividad y las Pruebas de Mayores de 25 años respecto a Matrícula, Publicación de Resultados, Actas, Reclamaciones, Duplicados, Compulsas y Certificados.
- ❏ Tramitación de la preinscripción en el Distrito Único de la Comunidad Valenciana respecto a: Oferta de Plazas, Solicitudes, Publicación de Resultados, Reclamaciones, Listas de Espera y Cartas de Admisión.
- ❏ Gestión de solicitudes de traslados de expedientes.

Relacionados con las prácticas de los estudiantes

- ❏ Gestión de las becas Aitana para realizar prácticas en empresas europeas dentro de los programas de movilidad europeos Leonardo da Vinci y Erasmus.
- ❏ Coordinación de las prácticas curriculares de los estudiantes de la UA en empresas/instituciones de ámbito nacional.

Relacionados con la tramitación de becas

- ❏ Gestión de las becas del MEC, en sus diferentes convocatorias: inicio, general, movilidad, máster oficial, beca de colaboración.
- ❏ Gestión de la beca de la Generalitat Valenciana.
- ❏ Gestión de la beca de la UA, en sus diferentes convocatorias, primer y segundo ciclo, máster y tercer ciclo.

Relacionados con la tramitación de títulos

- ❏ Expedición de títulos oficiales.
- ❏ Expedición de títulos propios de la Universidad de Alicante.
- ❏ Expedición de credenciales de homologación de títulos de Doctorado.
- ❏ Envío de títulos a las Subdelegaciones del Gobierno y embajadas/consulados.

Relacionados con la movilidad de estudiantes

- ❏ Gestión de los programas de movilidad No Europea, Erasmus, SICUE y Drac.

Relacionados con la Tarjeta de Identificación Universitaria (TIU)

- ❏ Expedición de las solicitudes de la TIU, pertenecientes a colectivos con derecho a la misma.

Nuestros compromisos de calidad

- ❏ Realizar la devolución de tasas en el plazo máximo de un mes hábil.
- ❏ Actualizar permanente y puntualmente la página web de las distintas unidades del Servicio
- ❏ Proporcionar, en el momento, atención y asesoramiento personalizado hasta la completa resolución de la información o gestión demandada.

Relacionados con el Acceso a la UA

- ❏ Realizar los traslados de expediente antes del 31 de enero del curso académico.
- ❏ Expedir los duplicados y certificados de calificaciones PAAU y Mayores de 25 años en el plazo máximo de un día hábil.

Relacionados con las prácticas de los estudiantes

- ❏ Adjudicar todas las becas que la financiación de la Unión Europea aprueba para la UA.
- ❏ Tramitar las cuestiones/incidencias que se les planteen a los centros de la UA, estudiantes y empresas/instituciones, en la gestión de prácticas en el plazo máximo de dos días.

Relacionados con la tramitación de becas

- ❏ Cumplir los plazos legalmente establecidos por las distintas convocatorias para la resolución de las becas.

Relacionados con la tramitación de títulos

- ❏ Entregar los títulos oficiales en un tiempo de 9 meses desde la entrada del expediente en la unidad.
- ❏ Entregar los títulos propios en un tiempo de 3 meses desde la entrada del expediente en la unidad.
- ❏ Enviar los títulos, tanto oficiales como propios, para su entrega a petición del interesado, en un tiempo máximo de dos semanas desde la instancia del titulado.

Relacionados con la movilidad de estudiantes

- ❏ Cumplir los plazos legalmente establecidos por las distintas convocatorias para la resolución de las becas.
- ❏ Resolver las cuestiones planteadas por los usuarios en el plazo máximo de una semana.