

## Relacionats amb la targeta d'identificació universitària (TIU)

- Informar de l'estat de la tramitació de la TIU mitjançant correu electrònic, telèfon o de forma presencial, en un termini no superior a 24 hores.

## Indicadors per al seguiment

- Índex de satisfacció dels usuaris del Servei.
- Grau de compliment dels terminis de compromís establits prèviament.
- Percentatge de qüestions resoltes, relacionades amb la gestió del Servei en el termini màxim de dos dies.
- Percentatge de reclamacions/incidències resoltes, en el termini màxim de dos dies, per causes imputables al Servei d'Alumnat.
- Percentatge de sol·licituds de devolució de taxes fetes en el mes següent a la sol·licitud.
- Percentatge de sol·licituds de trasllats fetes abans del 31 de gener de l'any acadèmic.



Edifici núm. 21: Servei d'Alumnat

## Formes de col·laboració i participació

Pots col·laborar en aquest procés de millora:

- Presentant les teues queixes i suggeriments sobre el funcionament del nostre Servei en qualsevol dels registres establits en la UA.
- Mitjançant la participació en enquestes fetes pel Servei d'Alumnat.

## Adreces i telèfons

### Servei d'Alumnat

Campus de Sant Vicent del Raspeig  
Apt. de correus 99 E-03080 Alacant  
Fax: +34 965 90 94 41

[www.ua.es/va/alumnado/servicio/index.htm](http://www.ua.es/va/alumnado/servicio/index.htm)

### Negociat d'Accés

Tel.: +34 965 90 38 51 – 3049  
Fax: +34 965 90 98 87  
[acces@ua.es](mailto:acces@ua.es)

### Negociat de Beques

Tel.: +34 965 90 37 36 – 3047 – 2801 – 3397  
[beques@ua.es](mailto:beques@ua.es)

### Negociat de Títols

Tel.: +34 965 90 93 44 – 3046  
[titols@ua.es](mailto:titols@ua.es)

### Negociat de Mobilitat

Tel.: +34 965 90 95 58 – 3812 – 2931 – 2388  
[s.mobilitat@ua.es](mailto:s.mobilitat@ua.es)

### Negociat de Pràctiques

Tel.: +34 965 90 98 26 – 2213  
[s.practiques@ua.es](mailto:s.practiques@ua.es)

### Negociat de TIU

Tel.: +34 965 90 94 04  
Fax: +34 965 90 98 87  
[tiu@ua.es](mailto:tiu@ua.es)



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



Servei  
d'Alumnat



## La nostra missió

La missió del Servei d'Alumnat és gestionar els processos administratius de caràcter general, relacionats fonamentalment amb l'alumnat al llarg de la seua vida acadèmica, seguint els principis d'eficàcia i transparència mitjançant la planificació d'objectius, l'anàlisi, avaluació i millora contínua de processos, recolzat en la professionalitat i el compromís del factor humà, i la utilització racional dels mitjans disponibles.

## Serveis que es presten

- ☞ Tramitació de les sol·licituds de devolucions de taxes.
- ☞ Informació a tot l'alumnat a través de:
  - Instruccions
  - Cartells, fullets, tríptics
  - Pàgina web
  - Personal, telefònica i correu electrònic

### Relacionats amb l'Accés a la UA

- ☞ Gestió de les proves de selectivitat i les proves de majors de 25 anys pel que fa a matrícula, publicació de resultats, actes, reclamacions, duplicats, compulses i certificats.
- ☞ Tramitació de la preinscripció en el Districte Únic de la Comunitat Valenciana pel que fa a: oferta de places, sol·licituds, publicació de resultats, reclamacions, llistes d'espera i cartes d'admissió.
- ☞ Gestió de sol·licituds de trasllats d'expedients.

### Relacionats amb les pràctiques dels estudiants

- ☞ Gestió de les beques Aitana per a fer pràctiques en empreses europees dins dels programes de mobilitat europeus Leonardo da Vinci i Erasmus.
- ☞ Coordinació de les pràctiques curriculars dels estudiants de la UA en empreses/institucions d'àmbit nacional.

### Relacionats amb la tramitació de beques

- ☞ Gestió de les beques del MEC, en les seues diferents convocatòries: inici, general, mobilitat, màster oficial, beca de col·laboració.
- ☞ Gestió de la beca de la Generalitat Valenciana.
- ☞ Gestió de la beca de la UA, en les diferents convocatòries que fa, primer i segon cicle, màster i tercer cicle.

### Relacionats amb la tramitació de títols

- ☞ Expedició de títols oficials.
- ☞ Expedició de títols propis de la Universitat d'Alacant.
- ☞ Expedició de credencials d'homologació de títols de doctorat.
- ☞ Enviament de títols a les subdelegacions del Govern i ambaixades/consolats.

### Relacionats amb la mobilitat d'estudiantes

- ☞ Gestió dels programes de mobilitat no europea, Erasmus, SICUE i Drac.

### Relacionats amb la targeta d'identificació universitària (TIU)

- ☞ Expedició de les sol·licituds de TIU dels col·lectius que hi tenen dret.

## Els nostres compromisos de qualitat

- ☞ Fer la devolució de taxes en el termini màxim d'un mes hàbil.
- ☞ Actualitzar permanent i puntualment la pàgina web de les diferents unitats del Servei.
- ☞ Proporcionar en el moment atenció i assessorament personalitzat fins a la completa resolució de la informació o gestió demandada.

### Relacionats amb l'accés a la UA

- ☞ Fer els trasllats d'expedient abans del 31 de gener del curs acadèmic.
- ☞ Expedir els duplicats i certificats de qualificacions PAAU i majors de 25 anys en el termini màxim d'un dia hàbil.

### Relacionats amb les pràctiques dels estudiants

- ☞ Adjudicar totes les beques que el finançament de la Unió Europea aprova per a la Universitat d'Alacant.
- ☞ Tramitar les qüestions/incidències que es plantegen els centres de la UA, els estudiants i les empreses/institucions, en la gestió de pràctiques en el termini màxim de dos dies.

### Relacionats amb la tramitació de beques

- ☞ Complir els terminis legalment establits per les diferents convocatòries per a la resolució de les beques.

### Relacionats amb la tramitació de títols

- ☞ Lliurar els títols oficials en un temps de 9 mesos des de l'entrada de l'expedient en la unitat.
- ☞ Lliurar els títols propis en un temps de 3 mesos des de l'entrada de l'expedient en la unitat.
- ☞ Enviar els títols, tant oficials com propis, per lliurar-los a petició de l'interessat en un temps màxim de dues setmanes des de la instància del titulat.

### Relacionats amb la mobilitat d'estudiants

- ☞ Complir els terminis legalment establits per les diferents convocatòries per a la resolució de les beques.
- ☞ Resoldre les qüestions plantejades pels usuaris en el termini màxim d'una setmana.