



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



**Universidad Permanente**

carta de servicio - edición 2 - junio 2017





Aulari III  
Universitat  
Permanent

• Universitat Permanent  
• Aulari  
• Aulari d'Innovació

***Nuestra misión es facilitar el desarrollo personal y la integración social y cultural de las personas mayores de cincuenta años, a través de la formación a lo largo de toda la vida, la promoción de la investigación y la ciencia, el fomento de la cultura, el desarrollo de las relaciones intergeneracionales y la ciudadanía activa.***

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Información y asesoramiento sobre el *Programa Diploma Sénior* c1
- Gestión de la oferta académica del *Programa Diploma Sénior* c2
- Gestión de modificaciones de matrícula c3
- Gestión de becas propias de la Universidad Permanente c4
- Tramitación del Diploma Sénior c5
- Gestión de actividades complementarias c6
- Gestión de la oferta académica c7 – c8
- Organización de la docencia c9 –c15



## NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD\*

- C1 Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 2 días. i1
- C2 Publicación y difusión del *Programa de Formación Diploma Senior* antes del 31 de julio. i2
- C3 Realización de permutas, ampliaciones y anulaciones de matrícula en 2 días. i3
- C4 Resolución de las becas antes del 31 de julio. i2
- C5 Expedición del documento acreditativo del título de Diploma Senior antes de 15 días tras la finalización del curso académico. i2
- C6 Realización de un mínimo anual de 10 actividades. i4
- C7 Comunicar la apertura del plazo de propuestas docentes al Programa Diploma Senior del curso académico siguiente. i5
- C8 Comunicación de la resolución de las propuestas de las asignaturas antes del 31 de julio. i2
- C9 Comunicar al profesorado la fecha de inicio de la docencia con 15 días naturales de antelación. i6
- C10 Resolución de incidencias o necesidades puntuales en 2 días desde la petición. i7
- C11 Planificación de espacios para la docencia antes del 31 de julio. i2
- C12 Remitir al profesorado el informe final de la encuesta de calidad docente en el plazo de 1 mes desde la finalización de la asignatura. i8
- C13 Remitir al alumnado las encuestas de satisfacción antes de 2 días tras la finalización de la asignatura. i9
- C14 Enviar al profesorado el certificado de la docencia impartida en un plazo de 5 días. i10
- C15 Resolver las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días. i11
- C16 Obtener un 4 sobre 7 en la *Encuesta de Satisfacción con el Servicio*. i12

Nota: A efectos del cómputo de los plazos establecidos en nuestros compromisos, cuando los plazos se señalen por días y siempre que no se exprese lo contrario, se entiende que éstos son hábiles.

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- 11 Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido
- 12 Cumplimiento del plazo establecido
- 13 Porcentaje de modificaciones de matrícula realizadas en el plazo establecido
- 14 Cumplimiento del número mínimo de actividades
- 15 Porcentaje de departamentos e institutos que han recibido comunicación
- 16 Porcentaje de notificaciones realizadas en el plazo establecido
- 17 Porcentaje de incidencias resueltas en el plazo establecido
- 18 Porcentaje de informes de encuestas remitidas al profesorado en el plazo establecido
- 19 Porcentaje de remisiones de encuestas realizadas en el plazo establecido
- 110 Porcentaje de certificados enviados en el plazo establecido
- 111 Porcentaje de quejas y sugerencias en el plazo establecido
- 112 Índice de satisfacción con el servicio

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora...

- A través del buzón de sugerencias de la web de nuestro centro,
- Comunicando las quejas y sugerencias en las direcciones institucionales que figuran en esta carta de servicios,
- Contestando las encuestas de calidad sobre el programa,
- Por medio de la participación en encuestas de satisfacción de usuarios.



## DIRECCIONES Y HORARIO

### Universidad Permanente



Edif. 42 - Aulario III  
Campus San Vicente del Raspeig  
Apdo. Correos 99  
E-03080 Alicante



Campus: (+34) 965909454 - 9793  
Sede: (+34) 965145981



[web.ua.es/upua](http://web.ua.es/upua)



[universidad.permanente@ua.es](mailto:universidad.permanente@ua.es)

[upua.alumnado@ua.es](mailto:upua.alumnado@ua.es)    [upua.sede@ua.es](mailto:upua.sede@ua.es)  
[upuaga@ua.es](mailto:upuaga@ua.es)        [upuaprof@ua.es](mailto:upuaprof@ua.es)



Universidad.Permanente



upermanente

### Horario de atención al público:



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

Tarde:

Campus: de lunes a miércoles de 16 a 18h

Sede: jueves de 16:30 a 18:30



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

