



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Universidad Permanente

carta de servicios - edición 3 - junio 2021



Nuestra misión

Nuestra misión es el desarrollo formativo, científico, cultural y social, así como la promoción de la ciencia y la cultura entre las personas de más de 50 años y, al mismo tiempo, el fomento de las relaciones intergeneracionales para mejorar la calidad de vida y su participación activa en la sociedad.

Nuestros servicios

y nuestros compromisos

SERVICIOS AL ALUMNADO

Información y asesoramiento sobre el Programa Diploma Sénior y el Programa Integrado Sénior

- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 3 días - I1*

Gestión académica del Programa Diploma Sénior y gestión de la oferta académica del Programa Integrado Sénior

- c Publicación y difusión del Programa Diploma Sénior y del Programa Integrado Sénior 15 días antes del comienzo de las asignaturas - I2*

Gestión de modificaciones de matrícula

- c Realización de permutas, ampliaciones y anulaciones de matrícula en el plazo 3 días - I3*

Tramitación del Diploma Sénior

- c Expedición del Diploma Sénior en el plazo de 15 días - I2*

Gestión de actividades complementarias

- c Realización de un mínimo anual de 5 actividades complementarias - I4*

Gestión de becas propias de la Universidad Permanente

- c Resolución de las becas antes del 31 de julio - I2*



SERVICIOS AL PDI

Gestión de la oferta académica

- c Comunicar la apertura del plazo de presentación de propuestas docentes del Programa Diploma Sénior 5 días antes de su inicio- I2*
- c Notificación de la resolución de las propuestas docentes presentadas antes del 31 de julio - I2*

Desarrollo del plan docente

- c Remitir al profesorado el informe de evaluación docente en el plazo de 2 meses desde la finalización de la asignatura - I5*
- c Remitir al alumnado las encuestas de satisfacción antes de 3 días tras la finalización de la asignatura - I6*
- c Realizar certificados docentes en el plazo de 5 días - I7*
- c Responder solicitudes y consultas en el plazo de 3 días - I8*
- c Obtener un valor mínimo de 3 sobre 5 en la Encuesta de Calidad Docente - I9*

Además, nos comprometemos a

- c Responder a las sugerencias y quejas en el plazo de 3 días - I10*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - I11*



Los indicadores

- i1 Porcentaje de consultas electrónicas resueltas en el plazo establecido*
- i2 Cumplimiento del plazo establecido*
- i3 Porcentaje de modificaciones de matrícula realizadas en el plazo establecido*
- i4 Número de actividades realizadas*
- i5 Porcentaje de informes remitidos en el plazo establecido*
- i6 Porcentaje de encuestas remitidas en el plazo establecido*
- i7 Porcentaje de certificados realizados en el plazo establecido*
- i8 Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido*
- i9 Índice de satisfacción*
- i10 Porcentaje de sugerencias y quejas respondidos en el plazo establecido*
- i11 Índice de satisfacción con el servicio*

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora

- comunicando quejas, sugerencias y agradecimientos a través de la web de nuestro centro, mediante Solicitudes UA o por correo electrónico,
- contestando las encuestas de calidad docente,
- participando en encuestas de satisfacción con el servicio.

¿Dónde estamos?

UNIVERSIDAD PERMANENTE

Edificio 42 - Aulario III

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

TELÉFONOS

Secretaría - Campus

(+34) 965909454

(+34) 965909793

Secretaría - Sede

(+34) 965145981

CORREO ELECTRÓNICO

General

universidad.permanente@ua.es

Secretaría - Sede

upuua.sede@ua.es

Alumnado

upuaga@ua.es

upuua.alumnado@ua.es

Profesorado

upuaprof@ua.es

Dirección

upuua.direccion@ua.es

Proyectos internacionales

upuua.internacional@ua.es

WEB

web.ua.es/upua

Horario

Mañana - de lunes a viernes, de 9 a 14h

Tarde (Campus) - martes y miércoles de 15 a 17h

Consultar otros horarios en la web del centro



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante