



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servicio de Relaciones Internacionales

carta de servicios - edición 3 - junio 2018

Nuestra misión

Nuestra misión es el apoyo y ejecución de las políticas de internacionalización de la Universidad de Alicante, potenciando y ampliando sus relaciones con las instituciones y organismos nacionales e internacionales, que favorezcan la movilidad de la comunidad universitaria y el desarrollo de los programas, becas y proyectos de Cooperación Internacional Universitaria para el Desarrollo y solidaridad.

Nuestros servicios

y nuestros compromisos

COOPERACIÓN UNIVERSITARIA AL DESARROLLO

Gestión de las convocatorias propias de Cooperación Universitaria al Desarrollo (CUD)

- c Publicar las convocatorias antes del 30 de marzo de cada ejercicio - i1*
- c Resolución del proceso en 3 meses desde la publicación de la convocatoria - i2*

Difusión y gestión de las convocatorias externas sobre CUD

- c Difusión de las convocatorias externas en los canales establecidos en el plazo de 2 días desde su publicación - i1*

Difusión y gestión de los programas de voluntariado internacional de la UA

- c Actualización de la Guía anual de voluntariado en el mes de junio - i3*

Sensibilización y difusión de los principios de la Cooperación al Desarrollo entre los miembros de la comunidad universitaria

- c Incorporar en las convocatorias propias de cooperación los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU - i4*
- c Impulsar al menos 2 actividades anuales de sensibilización sobre la Agenda 2030 de las Naciones Unidas - i5*

MOVILIDAD

Gestión de los programas nacionales e internacionales de movilidad de estudiantes

- Informar al alumnado sobre las distintas gestiones administrativas de su movilidad
- Tutorizar al alumnado sobre todo el proceso
 - c Realizar al menos 2 sesiones por curso académico de recepción para estudiantes acogidos en programas internacionales - i6
 - c Realizar al menos 1 reunión informativa por curso académico con los/la estudiantes salientes Erasmus+ - i7
 - c Realizar al menos 1 tutoría por curso académico para estudiantes salientes en movilidad no europea - i8

Gestión de los programas de movilidad de PDI y PAS

- c Difusión de las convocatorias en el plazo de 1 día tras la publicación - i9
- c Tramitación del pago en el plazo de una semana - i10

Gestión de los acuerdos de movilidad

- c Envío de la información de la oferta de plazas al personal coordinadores de centro 3 días antes de la publicación de la convocatoria - i11

Gestión de los programas de movilidad

- c Publicación del calendario de convocatorias de movilidad en la web en el mes de septiembre - i3

Gestión de los estudiantes visitantes de la UE

- Seguimiento del procedimiento de solicitud y matriculación
- Información sobre el procedimiento de solicitud, matriculación y trámites administrativos en la UA
 - c Realizar al menos 2 sesiones de recepción para estudiantes visitantes por curso académico - i6

Gestión de las becas de colaboración

- c Realizar 1 sesión formativa al alumnado becado 1 semana antes de la realización de la actividad - i3

OFICINA DE RELACIONES CON ASIA-PACÍFICO (APRO)

Gestión de los cursos de lenguas china y japonesa

- c Convocar cursos al menos 2 veces durante el curso académico - i12
- c Contestar a las solicitudes de preinscripción en el plazo máximo de 2 días desde la recepción de las mismas, en el 90% de los casos - i13

Elaboración y comunicación de los programas de visitas institucionales

- c Garantizar la edición de los programas de visitas institucionales con 10 días de antelación - i14

Apoyo a la movilidad Asia-Pacífico

- Acogida en la UA, tutela del alumnado asiático durante su estancia
- Asesoramiento a estudiantes de la UA con destino de intercambio en Asia-Pacífico
 - c Realizar al menos 2 jornadas, por curso académico, de recepción para estudiantes acogidos - i6
 - c Realizar al menos 2 sesiones informativas para estudiantes enviados por curso académico - i6

Gestión de las becas de idiomas

- c Publicación en la web del calendario de plazos de solicitud de becas de idiomas en el mes de enero - i3

Además nos comprometemos a...

- c Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 3 días en el 95% de los casos - i15
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i16

Y estos son los indicadores...

- i1* Porcentaje de convocatorias publicadas en el plazo establecido
- i2* Porcentaje de convocatorias resueltas en el plazo establecido
- i3* Cumplimiento del plazo establecido
- i4* Porcentaje de convocatorias publicadas que incorporan los ODS
- i5* Número de actividades realizadas
- i6* Número de sesiones realizadas
- i7* Número de reuniones informativas realizadas
- i8* Número de tutorías realizadas
- i9* Porcentaje de convocatorias comunicadas en el plazo establecido
- i10* Porcentaje de pagos gestionados en el plazo establecido
- i11* Porcentaje de ofertas de plazas enviadas en el plazo establecido
- i12* Número de convocatorias de cursos
- i13* Porcentaje de respuestas emitidas en el plazo establecido
- i14* Porcentaje de programas elaborados en el plazo establecido
- i15* Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido
- i16* Índice de satisfacción con el servicio

Participa en la mejora

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de nuestra Unidad en cualquiera de los registros establecidos en la UA o en el buzón de sugerencias de nuestra web
- Mediante la participación en encuestas.

Direcciones y horarios

SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES

Servicio de Relaciones Internacionales

Edificio 23

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

web <https://sri.ua.es/es/unidades.html>

facebook @UAInternacional

fax 96 5909463

correo electrónico servei.relinternac@ua.es

Subdirección de Cooperación Universitaria al Desarrollo

+34 965 90 93 79 p.cooperacion@ua.es De lunes a viernes, de 9 a 14h

+34 965 90 97 44 p.institucionales@ua.es Martes, de 15.30 a 17.30h

Subdirección de Movilidad y Programas Internacionales

+34 965 90 98 43 studyabroad@ua.es De lunes a viernes, de 9 a 14h

+34 965 90 38 12 s.internacional@ua.es Martes y jueves, de 15 a 17h

Oficina de Asia-Pacífico

+34 965 90 96 69 asiapacifico@ua.es De lunes a viernes, de 9 a 14h

Lunes, de 15.00 a 17.00



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante