



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servicio de Relaciones Internacionales

carta de servicios - edición 4 - octubre 2022



Nuestra misión

Nuestra misión es el apoyo y ejecución de las políticas de internacionalización y cooperación de la Universidad de Alicante, mediante el fomento de sus relaciones con instituciones nacionales e internacionales, favoreciendo la movilidad de toda la comunidad universitaria, así como la promoción y desarrollo de programas solidarios y de cooperación universitaria para el desarrollo.

Nuestros servicios

y nuestros compromisos

- **Movilidad:**

Informar y asesorar al alumnado sobre los distintos programas de movilidad y sus convocatorias

- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 3 días - i1*
- c Realizar al menos una reunión informativa por convocatoria para los programas Erasmus+, Global y SICUE - i2*

Asistir al alumnado seleccionado en los diferentes trámites administrativos que realizarán durante la movilidad, tanto con la UA como con las universidades de destino

- c Realizar al menos una reunión informativa por convocatoria para los programas Erasmus+ y Global - i2*
- c Emitir la documentación necesaria para la inscripción en la universidad de destino en el plazo de 3 días - i3*

Gestionar la inscripción de estudiantes acogidos en la UA en programas de movilidad

- c Enviar a los estudiantes acogidos y a sus universidades de origen la información como máximo el 15 de mayo - i4*
- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 3 días - i1*

Informar y asistir al alumnado internacional acogido en la UA sobre los trámites que deben realizar durante su estancia

- c Realizar dos sesiones informativas por curso académico - i2*
- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 3 días - i1*

Gestión de los programas de movilidad de PDI y PAS

- c Responder a las consultas electrónicas en el plazo de 3 días - i1*
- c Tramitar el pago en el plazo de 15 días - i5*

Gestión de los acuerdos de movilidad

- c Enviar la oferta de plazas de las convocatorias de movilidad de estudiantes al personal coordinador de centro 3 días antes de su publicación - i6*

Gestión de las convocatorias de programas de movilidad y ayudas para formación en idiomas

- c Publicar el calendario de convocatorias en la página web en el mes de octubre - i7*

Elaboración y comunicación de los programas de visitas institucionales

- c Enviar los programas de visitas institucionales con 3 días de antelación - i8*

- **Cooperación:**

Gestión de las convocatorias propias de Cooperación Universitaria al Desarrollo (CUD y P. Habana)

- c Publicar las convocatorias antes del 30 de abril - i9*

Difusión de las convocatorias externas sobre CUD (Becas Fundac Carolina, Becas MAEC-AECID)

- c Difusión de las convocatorias externas entre el profesorado/ alumnado UA por los canales establecidos en el plazo de 3 días - i4*

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

- c Actualización de la Guía anual de voluntariado del programa del Cuerpo Europeo de Solidaridad (CES) en el primer semestre del año - i10*

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

- c Impulsar al menos 2 actividades de sensibilización sobre la Agenda 2030 de las Naciones Unidas al año - i11*

Y además nos comprometemos a:

- c Responder a sugerencias y quejas en el plazo de 3 días - i12*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i13*



Los indicadores

- i1* Porcentaje de consultas respondidas en el plazo establecido
- i2* Número de reuniones realizadas
- i3* Porcentaje de documentos emitidos en el plazo establecido
- i4* Publicación y difusión de la información en el plazo establecido
- i5* Porcentaje de pagos tramitados en el plazo establecido
- i6* Porcentaje de información sobre oferta de plazas enviada en el plazo establecido
- i7* Publicación del calendario en el plazo establecido
- i8* Porcentaje de programas de visitas enviados en el plazo establecido
- i9* Porcentaje de convocatorias publicadas en el plazo establecido
- i10* Cumplimiento del plazo establecido
- i11* Número de actividades realizadas
- i12* Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido
- i13* Índice de satisfacción con el servicio



Tus derechos

Tienes derecho a:

- Participar en las convocatorias, actividades y Jornadas organizadas por el Servicio de RR.II. y/o por las asociaciones de estudiantes que colaboran con nuestro Servicio (ej. Actividad: Buddy Program)



Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro 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: <https://sri.ua.es/es/movilidad/consultas-solicitudes-sugerencias-y-quejas.html>
- Mediante la participación en encuestas

¿Dónde estamos?

SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES

Edificio 23. Campus San Vicente del Raspeig
Apdo. Correos 99 | E-03080 Alicante | +34 965 90 94 68
servei.relinternac@ua.es | <https://sri.ua.es/es/>
<https://www.facebook.com/UAInternacional>

Subdirección de Cooperación Universitaria para el Desarrollo

p.becas@ua.es | +34 965 909379
p.institucionales@ua.es | +34 965 90 93 79
p.cooperacion@ua.es | +965 90 97 44

Subdirección de Movilidad y Proyectos Internacionales

studyabroad@ua.es | +34 965 90 98 46
s.internacional@ua.es | +34 965 90 38 12
globalmobility@ua.es | + 34 965 90 99 10
student.mobility@ua.es | +965 90 91 87

Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h
Tarde: martes y jueves, de 15.00 a 17.00 h



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante