



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servei de Relacions Internacionals

carta de serveis - edició 3 - juny 2018

La nostra missió

La nostra missió és el suport i l'execució de les polítiques d'internacionalització de la Universitat d'Alacant, potenciar i ampliar les relacions amb les institucions i els organismes nacionals i internacionals que afavorisquen la mobilitat de la comunitat universitària i el desenvolupament dels programes, les beques i els projectes de cooperació internacional universitària per al desenvolupament i la solidaritat.

Els nostres serveis

i els nostres compromisos

COOPERACIÓ UNIVERSITÀRIA AL DESENVOLUPAMENT

Gestió de les convocatòries pròpies de cooperació universitària al desenvolupament (CUD)

- c* *Publicar les convocatòries abans del 30 de març de cada exercici - i1*
- c* *Resolució del procés en 3 mesos des de la publicació de la convocatòria - i2*

Difusió i gestió de les convocatòries externes sobre CUD

- c* *Difusió de les convocatòries externes en els canals establits en el termini de 2 dies des de la publicació - i1*

Difusió i gestió dels programes de voluntariat internacional de la UA

- c* *Actualització de la Guia anual de voluntariat en el mes de juny - i3*

Sensibilització i difusió dels principis de la cooperació al desenvolupament entre els membres de la comunitat universitària

- c* *Incorporar en les convocatòries pròpies de cooperació els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de l'ONU - i4*
- c* *Impulsar almenys 2 activitats anuals de sensibilització sobre l'Agenda 2030 de les Nacions Unides - i5*

MOBILITAT

Gestió dels programes nacionals i internacionals de mobilitat d'estudiants:

- Informar l'alumnat sobre les diferents gestions administratives de la seua mobilitat
- Tutoritzar l'alumnat sobre tot el procés
 - c Realitzar almenys 2 sessions per curs acadèmic de recepció per a estudiants acollits en programes internacionals - i6
 - c Realitzar almenys 1 reunió informativa per curs acadèmic amb els/les estudiants que ixen d'Erasmus+ - i7
 - c Realitzar almenys 1 tutoria per curs acadèmic per a estudiants que ixen en mobilitat no europea - i8

Gestió dels programes de mobilitat de PDI i PAS

- c Difusió de les convocatòries en el termini d'1 dia després de la publicació - i9
- c Tramitació del pagament en el termini d'una setmana - i10

Gestió dels acords de mobilitat

- c Enviament de la informació de l'oferta de places al personal coordinador de centre 3 dies abans de la publicació de la convocatòria - i11

Gestió dels programes de mobilitat

- c Publicació del calendari de convocatòries de mobilitat en la pàgina web en el mes de setembre - i3

Gestió dels/de les estudiants visitants de la UE

- Seguiment del procediment de sol·licitud i matriculació
- Informació sobre el procediment de sol·licitud, matriculació i tràmits administratius en la UA
 - c Realitzar almenys 2 sessions de recepció per a estudiants visitants per curs acadèmic - i6

Gestió de les beques de col·laboració

- c Realitzar 1 sessió formativa a l'alumnat becat 1 setmana abans de la realització de l'activitat - i3

OFICINA DE RELACIONS AMB ÀSIA PACÍFIC (APRO)

Gestió dels cursos de llengües xinesa i japonesa

- c Convocar cursos almenys 2 vegades durant el curs acadèmic - i12
- c Respondre les sol·licituds de preinscripció en el termini màxim de 2 dies des de la recepció d'aquestes en el 90% dels casos - i13

Elaboració i comunicació dels programes de visites institucionals

- c Garantir l'edició dels programes de visites institucionals amb 10 dies d'antelació - i14

Support a la mobilitat Àsia Pacífic

- Acolliment en la UA, tutela de l'alumnat asiàtic durant la seua estada
- Assessorament a estudiants de la UA amb destinació d'intercanvi a Àsia Pacífic
 - c Realitzar almenys 2 jornades, per curs acadèmic, de recepció per a estudiants acollits - i6
 - c Realitzar almenys 2 sessions informatives per a estudiants enviats per curs acadèmic - i6

Gestió de les beques d'idiomes

- c Publicació en la pàgina web del calendari de terminis de sol·licitud de beques d'idiomes en el mes de gener - i3

A més ens comprometem a...

- c Respondre les queixes i els suggeriments en el termini de 3 dies en el 95% dels casos - i15
- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'enquesta de satisfacció amb el servei - i16

I els indicadors són...

- i1 Percentatge de convocatòries publicades dins el termini establert*
- i2 Percentatge de convocatòries resoltes dins el termini establert*
- i3 Compliment del termini establert*
- i4 Percentatge de convocatòries publicades que incorporen els ODS*
- i5 Nombre d'activitats realitzades*
- i6 Nombre de sessions realitzades*
- i7 Nombre de reunions informatives realitzades*
- i8 Nombre de tutories realitzades*
- i9 Percentatge de convocatòries comunicades dins el termini establert*
- i10 Percentatge de pagaments gestionats dins el termini establert*
- i11 Percentatge d'ofertes de places enviades dins el termini establert*
- i12 Nombre de convocatòries de cursos*
- i13 Percentatge de respostes emeses dins el termini establert*
- i14 Percentatge de programes elaborats dins el termini establert*
- i15 Percentatge de respostes de queixes i suggeriments dins el termini establert*
- i16 Índex de satisfacció amb el servei*

Participa en la millora

Pots col·laborar en aquest procés de millora:

- Presentant les queixes i els suggeriments sobre el funcionament de la nostra unitat en qualsevol dels registres establerts en la UA o en la bústia de suggeriments de la nostra pàgina web.
- Mitjançant la participació en enquestes.

Adreces i horaris

SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS

Servei de Relacions Internacionals

Edifici 23

Campus Sant Vicent del Raspeig

Ap. de correus 99

E-03080 Alacant

web <https://sri.ua.es/va/unitats.html>

facebook @UAIInternacional

fax 96 5909463

adreça electrònica servei.relinternac@ua.es

Subdirecció de Cooperació Universitària al Desenvolupament

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

+34 965 90 97 44 p.institucionales@ua.es Dimarts, de 15 a 17.30h

Subdirecció de Mobilitat i Programes Internacionals

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

+34 965 90 38 12 s.internacional@ua.es Dimarts i dijous, de 15 a 17h

Oficina de Àsia-Pacífic

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

Dilluns, de 15:00 a 17:00



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante