



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servei de Relacions Internacionals

carta de serveis - edició 4 - octubre 2022



La nostra missió

La nostra missió és el suport i l'execució de les polítiques d'internacionalització i cooperació de la Universitat d'Alacant, mitjançant el foment de les seues relacions amb institucions nacionals i internacionals, afavorir la mobilitat de tota la comunitat universitària, i també la promoció i el desenvolupament de programes solidaris i de cooperació universitària per al desenvolupament.



Els nostres serveis

i els nostres compromisos

- **Mobilitat:**

Informar i assessorar l'alumnat sobre els diferents programes de mobilitat i les convocatòries d'aquests

- c Respondre les consultes electròniques en el termini de 3 dies - i1*
- c Fer almenys una reunió informativa per convocatòria per als programes Erasmus+, Global i SICUE - i2*

Assistir l'alumnat seleccionat en els diferents tràmits administratius que faran durant la mobilitat, tant amb la UA com amb les universitats de destinació

- c Fer almenys una reunió informativa per convocatòria per als programes Erasmus+ i Global - i2*
- c Emetre la documentació necessària per a la inscripció en la universitat de destinació en el termini de 3 dies - i3*

Gestionar la inscripció d'estudiants aollits en la UA en programes de mobilitat

- c Enviar als estudiants aollits i a les seues universitats d'origen la informació com a màxim el 15 de maig - i4*
- c Respondre les consultes electròniques en el termini de 3 dies - i1*

Informar i assistir l'alumnat internacional acollit en la UA sobre els tràmits que han de fer durant la seua estada

- c Fer dues sessions informatives per curs acadèmic - i2*
- c Respondre les consultes electròniques en el termini de 3 dies - i1*

Gestió dels programes de Mobilitat de PDI i PAS

- c Respondre les consultes electròniques en el termini 3 dies - i1*
- c Tramitar el pagament en el termini de 15 dies - i5*

Gestió dels acords de mobilitat

- c Enviar l'oferta de places de les convocatòries de mobilitat d'estudiants al personal coordinador de centre 3 dies abans de la publicació d'aquestes- i6*

Gestió de les convocatòries de programes de mobilitat i ajudes per a formació en idiomes

- c Publicar el calendari de convocatòries en la pàgina web en el mes d'octubre - i7*

Elaboració i comunicació dels programes de visites institucionals

- c Enviar els programes de visites institucionals amb 3 dies d'antelació - i8*

- **Cooperació:**

Gestió de les convocatòries pròpies de Cooperació Universitària al Desenvolupament (CUD i P. Havana)

- c Publicar les convocatòries abans del 30 d'abril - i9*

Difusió de les convocatòries externes sobre CUD (Beques Fundació Carolina, Beques MAEC-AECID)

- c Difusió de les convocatòries externes entre el professorat/ alumnat UA pels canals establits en el termini de 3 dies - i4*

Difusió i gestió dels programes de voluntariat internacional de la UA

- c Actualització de la Guia anual de voluntariat del programa del Cos Europeu de Solidaritat (CES) en el primer semestre de l'any - i10*

Sensibilització i difusió dels principis de la Cooperació al Desenvolupament entre els membres de la comunitat universitària

- c Impulsar, almenys, 2 activitats de sensibilització sobre l'Agenda 2030 de les Nacions Unides cada any - i11*

I a més ens comprometem a:

- c Respondre suggeriments i queixes en el termini de 3 dies - i12*
- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i13*



Els indicadors

- i1 Percentatge de consultes electròniques respostes en el termini establert*
- i2 Nombre de reunions fetes*
- i3 Percentatge de documents emesos en el termini establert*
- i4 Publicació i difusió de la informació en el termini establert*
- i5 Percentatge de pagaments tramitats en el termini establert*
- i6 Percentatge d'informació sobre oferta de places enviada en el termini establert*
- i7 Publicació del calendari en el termini establert*
- i8 Percentatge de programes de visites enviats en el termini establert*
- i9 Percentatge de convocatòries publicades en el termini establert*
- i10 Compliment del termini establert*
- i11 Nombre d'activitats fetes*
- i12 Percentatge de suggeriments i queixes respostes en el termini establert*
- i13 Índex de satisfacció amb el servei*



Els vostres drets

Teniu dret a:

- Participar en les convocatòries, activitats i Jornades organitzades pel Servei de Relacions Internacionals i/o per les associacions d'estudiants que col·laboren amb el nostre Servei (ex. activitat: Buddy Program)



Participeu en la millora

Podeu col·laborar amb el nostre procés de millora:

- Presentant les vostres queixes i suggeriments sobre el funcionament de la nostra Unitat en qualsevol dels registres establits en la UA o en la bústia de suggeriments de la nostra web: <https://sri.ua.es/va/movilidad/consultes-sol-licituds-suggeriments-i-queixes.html>
- Mitjançant la participació en enquestes

On ens trobem?

SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS

Edifici 23. Campus Sant Vicent del Raspeig
Ap. Correus 99 | E-03080 Alacant | +34 965 90 94 68
servei.relinternac@ua.es | <https://sri.ua.es/va/>
<https://www.facebook.com/UAInternacional>

Subdirecció de Cooperació Universitària per al Desenvolupament

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

Subdirecció de Mobilitat i Projectes Internacionals

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

Horari

Matí: de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 h
Vesprada: dimarts i dijous, de 15.00 a 17.00 h



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante