

Indicadors per al seguiment

- Percentatge de sol·licituds d'informació contestades en el termini establert.
- Compliment de la data de publicació del llibre del programa Diploma Sènior.
- Compliment del termini de remissió de la consulta que configurarà la programació acadèmica anual.
- Compliment de la data de remissió de la documentació per a la matrícula.
- Compliment de la data de matriculació ordinària.
- Compliment de la data de publicació de la convocatòria de les beques pròpies de la UPUA.
- Compliment de la data de resolució de les beques pròpies de la UPUA.
- Percentatge de places cobertes per alumnes en llista d'espera.
- Percentatge de compliment dels terminis que estableix la normativa interna de la UPUA pel que fa a les anul·lacions de matrícula completa.
- Percentatge de certificats emesos en el termini màxim de 5 dies hàbils.
- Percentatge de sol·licituds contestades en el termini de 5 dies hàbils.
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats en el termini màxim de 2 dies hàbils.
- Percentatge de modificacions de matrícula realitzades en el termini de 5 dies hàbils.
- Percentatge de necessitats cobertes pel docent pel que fa als espais i infraestructures en aules i laboratoris.
- Compliment del termini de recepció de les enquestes d'avaluació docent.
- Índex de satisfacció de l'usuari.

Formes de col·laboració i participació

Pots col·laborar en aquest procés de millora:

- A través de la bústia de suggeriments de la web de la nostra unitat.
- Comunicant-nos les opinions i queixes per via telefònica, electrònica o postal, dirigint-te a les adreces que figuren en aquesta carta de serveis.
- Contestant les enquestes de qualitat que fem sobre el programa i les assignatures del Diploma Sènior.



Edifici núm. 42

Adreces i telèfons

UPUA – Aulari III Campus:

Carretera d'Alacant-Sant Vicent del Raspeig, s/n.
03690 Sant Vicent del Raspeig
Telèfons: 965 90 94 54 – 965 90 97 93
Fax: 965 90 98 12
A/e: universitat.permanente@ua.es
upuaga@ua.es
upuaprof@ua.es
Web: <http://www.ua.es/upuaga>

UPUA – Seu Ciutat d'Alacant:

Av. Dr. Ramón y Cajal, núm. 4
03001 Alacant
Telèfons: 965 14 59 81 – 965 14 59 79
Fax: 965 14 59 89
A/e: upuaga.sede@ua.es

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores
Vesprades:
Campus – de dilluns a dijous, de 16 a 18 hores
Seu – dijous de 16 a 18 hores



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Universitat Permanent



La nostra missió

La Universitat Permanent (UPUA) té com a objectiu facilitar el desenvolupament personal i la integració social i cultural de les persones majors de 50 anys a través de la formació al llarg de tota la vida, la promoció de la ciència, el foment de la cultura, el desenvolupament de les relacions intergeneracionals i la ciutadania activa.

Servicis que es presten

Q DE CARÀCTER GENERAL

- Informació, difusió i assessorament, a través de l'atenció personalitzada, telefònica, correu postal, pàgina web, Campus Virtual, taulers d'anuncis o altres mitjans, del programa Diploma Sènior i de l'oferta general:
 - Organització i funcionament de les activitats acadèmiques
 - Activitats culturals
 - Procediments, tràmits i normativa
 - Beques i programes de mobilitat
 - Serveis i recursos
- Edició de la publicació anual del Programa de formació Diploma Sènior i altre material informatiu d'activitats culturals que realitza la unitat.
- Suport a l'Associació d'Alumnes i Ex alumnes de la UPUA en les activitats de difusió del programa Diploma Sènior.

Q A L'USUARI EXTERN (ALUMNAT):

- Organització i tractament de la consulta que es fa a l'alumnat, relativa al programa acadèmic anual.
- Gestió del programa Diploma Sènior:
 - Matriculació presencial a la Secretaria de la unitat i a les Seus Universitàries i municipis, amb la col·laboració d'aquests.
 - Gestió del Diploma Sènior.
 - Gestió i resolució de les beques pròpies de la UPUA.
 - Expedició de certificats i tramitació de sol·licituds plantejades.

- Gestió de la «Llista d'espera» en assignatures completes o amb incompatibilitats.
- Gestió de programes nacionals i internacionals de mobilitat de l'alumnat sènior.
- Organització de congressos, jornades, seminaris, esdeveniments acadèmics i altres activitats culturals en el marc del programa.
- Suport administratiu a la gestió d'activitats complementàries que es realitzen en algunes disciplines del programa.
- Gestió d'actes protocol·laris d'obertura i clausura del curs acadèmic de la UPUA.

Q A L'USUARI INTERN (ORGANITZADORS DELS ESTUDIS)

- Tramitació de les propostes acadèmiques que configuren el programa Diploma Sènior.
- Coordinació de les assignatures i activitats acadèmiques del curs.
- Gestió d'espais i reserves d'aules per al desenvolupament del programa Diploma Sènior.
- Sol·licitud de mitjans materials i tècnics en aules i laboratoris per a la docència.
- Supervisió i suport logístic dels seminaris permanents del Diploma Sènior.
- Realització i tractament d'enquestes de qualitat sobre el programa i les assignatures del Diploma Sènior.
- Gestió de convenis per a la realització del programa en Seus Universitàries i municipis.
- Gestió de projectes d'investigació nacionals i internacionals, relatius al Diploma Sènior i a la formació permanent.

Els nostres compromisos de qualitat

- Q Informar l'usuari de totes les activitats culturals i acadèmiques que realitza la UPUA.
- Q Respondre a les sol·licituds d'informació en el termini de dos dies hàbils.
- Q Tenir a la disposició de l'usuari la publicació anual del programa de formació Diploma Sènior per al segon trimestre del curs acadèmic.

- Q Mantenir actualitzades les diferents seccions del web.
- Q Posar a la disposició de l'alumnat la consulta que configurarà la programació acadèmica anual abans del 15 de juny.
- Q Remetre als interessats la documentació per a la matrícula ordinària abans del 31 de juliol.
- Q Finalitzar el termini de matrícula ordinària abans del 10 d'octubre.
- Q Publicar la convocatòria de les beques pròpies de la UPUA en un termini màxim de 5 dies hàbils des de l'inici de la matrícula ordinària.
- Q Publicar la resolució de les beques pròpies de la UPUA en un termini no superior a 10 dies hàbils des de la qualificació de l'última assignatura.
- Q Cobrir les places vacants amb els interessats de la llista d'espera abans que concloga el 20% de les sessions de l'assignatura.
- Q Complir els terminis establits en la normativa interna de la UPUA pel que fa a les anul·lacions de matrícula completa.
- Q Expedir certificats en un màxim de 5 dies hàbils des de la presentació de la sol·licitud i el pagament de les taxes corresponents.
- Q Respondre a les sol·licituds plantejades en un termini màxim de 5 dies hàbils, des que la documentació està completa. En el 90% dels casos.
- Q Respondre a les queixes i suggeriments plantejats en un màxim de 5 dies hàbils.
- Q Fer les modificacions de matrícula en un termini màxim de 5 dies hàbils des que es presenten la sol·licitud i els certificats requerits. En el 90% dels casos.
- Q Posar a la disposició dels docents els espais i les infraestructures necessàries en aules i laboratoris amb una antelació superior a una setmana abans de l'inici de les assignatures.
- Q Informar els interessats dels resultats de les enquestes d'avaluació docent en un termini no superior a 20 dies hàbils després d'acabar-ne el tractament.
- Q Expedir certificats de la docència impartida en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la sol·licitud.