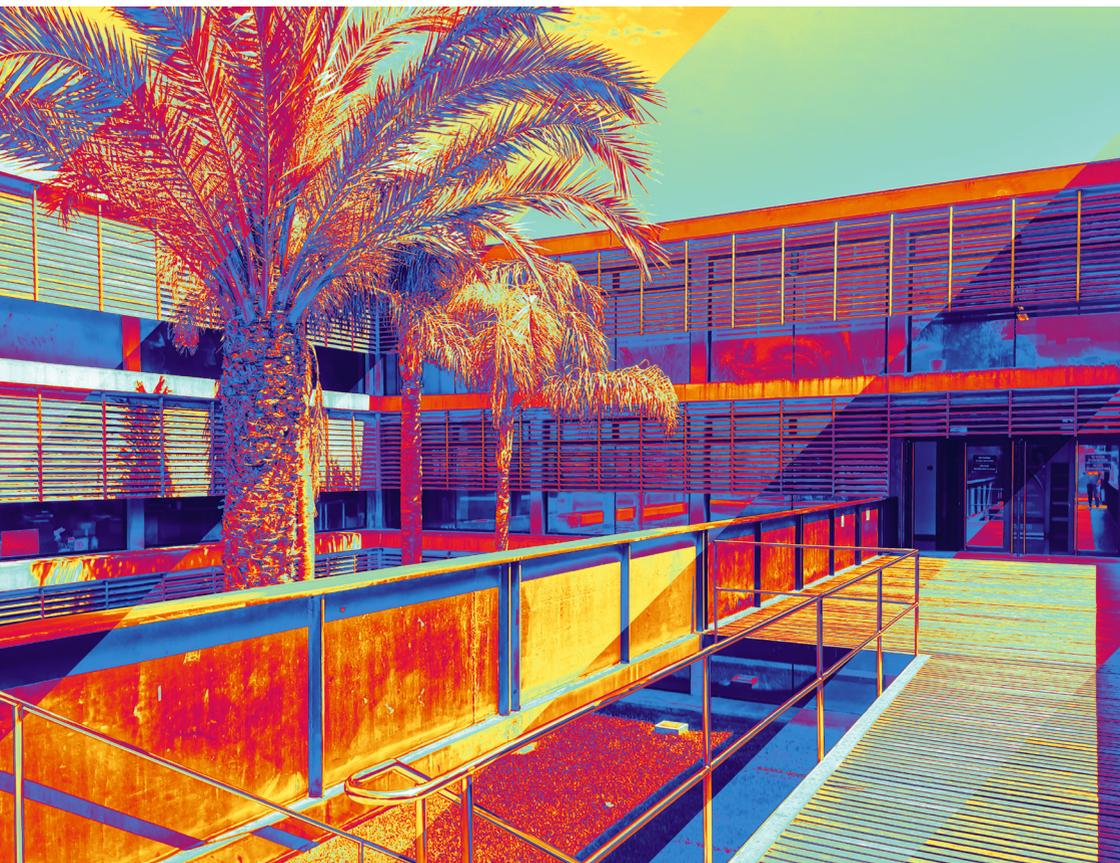




Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Secretariado de Extensión Universitaria

carta de servicios - edición 0 - junio 2021



# Nuestra misión

Nuestra misión es fomentar la presencia de la Universidad en los municipios de la provincia de Alicante, así como promover y facilitar la extensión universitaria mediante el desarrollo de actividades académicas y culturales en su ámbito territorial, a través de la red de sedes y aulas universitarias así como de los *Cursos de Verano de la Universidad de Alicante "Rafael Altamira"*.

---



# Nuestros servicios

## y nuestros compromisos

**Gestión integral de las actividades formativas de menos de 200 horas ofertadas a través de los Cursos de Verano de la Universidad de Alicante "Rafael Altamira", de las sedes y aulas universitarias**

---

- c Comunicar las resoluciones a las directoras y directores de los cursos en el plazo de 2 días – I1*
- c Publicar en la página web el calendario y la programación de las diferentes actividades formativas con 20 días de antelación a su inicio – I2*
- c Contestar las solicitudes de información en el plazo de 5 días – I3*

**Gestión integral de actividades divulgativas y culturales que tengan lugar en las sedes y aulas universitarias**

---

- c Publicar en el web la programación divulgativa y cultural del cuatrimestre de las sedes universitarias en el plazo de 3 días – I4*
- c Comunicar a los responsables de las actividades online la información sobre salas de videoconferencias asignadas en el plazo de 2 días – I1*
- c Publicar en la web los enlaces a los vídeos de las actividades online en el plazo de 10 días – I5*
- c Contestar las solicitudes de información en el plazo de 5 días – I3*

**Gestión de convenios con otras instituciones académicas y entidades externas para la coorganización de cursos de carácter nacional e internacional**

---

- c Comunicar las resoluciones a las directoras y directores de los cursos en el plazo de 2 días – I1*



Y, además, nos comprometemos a

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de satisfacción con el servicio - 16*
- c Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días - 17*



# Los indicadores

- i1* Porcentaje de comunicaciones realizadas en el plazo establecido
- i2* Porcentaje de cursos publicados en el plazo establecido
- i3* Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido
- i4* Porcentaje de documentos de programación cuatrimestral de las sedes publicados en el plazo establecido
- i5* Porcentaje de vídeos publicados en el plazo establecido
- i6* Índice de satisfacción con el servicio
- i7* Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido

## Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora

- presentando tus sugerencias, quejas y agradecimientos por vía telefónica, postal o electrónica,
- participando en encuestas.

# ¿Dónde estamos?

## SECRETARIADO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Edificio Germán Bernácer, planta baja

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

TELÉFONOS	Sedes	<u>965909323</u>
	Cursos de verano	<u>965909827</u>
	Aulas universitarias	<u>965909821</u>

CORREO ELECTRÓNICO [s.extensio@ua.es](mailto:s.extensio@ua.es)

WEB <https://web.ua.es/extensio>

## Horario

Mañana - de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Tarde - de septiembre a junio: martes, de 15 a 17 h

Cerrado en agosto



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante