



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Serveis Tècnics d'Investigació

carta de serveis - edició 4 - juny 2020



La nostra missió

La nostra missió és fornir recursos i infraestructures científicotècniques adequades per a donar suport a la tasca investigadora de la Universitat d'Alacant, així com a altres institucions públiques o empreses privades que ho requerisquen, amb la finalitat última de contribuir al desenvolupament científic i tecnològic de la societat. Tot això seguint criteris d'eficiència, eficàcia, qualitat, professionalitat i responsabilitat social.



Els nostres serveis

i els nostres compromisos

ANÀLISI FISCOQUÍMICA



- Realització d'anàlisi fisicoquímics mitjançant tècniques analítiques disponibles en l'Àrea d'Instrumentació Científica (AIC)¹
- Elaboració d'informes de resultats
- Informació i assessorament als usuaris
 - c Realitzar els serveis sol·licitats en el termini establert, en el 95% dels casos - i1*

GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES DE SUPORT A LA INVESTIGACIÓ

- Proporcionar en l'àmbit dels STI, instal·lacions, equipament i mitjans adequats per al treball de recerca
- Informació i assessorament als usuaris
 - c Realitzar els serveis sol·licitats en el termini establert, en el 95% dels casos - i1*

SUPORT TÈCNIC A LA INVESTIGACIÓ

- Realització dels serveis de suport tècnic per al desenvolupament d'activitats d'investigació
- Elaboració d'informes
- Informació i assessorament als usuaris
 - c Realitzar els serveis sol·licitats en el termini establert, en el 95% dels casos - i1*

1 L'AIC disposa de la Certificació en Qualitat i Medi ambient per a la realització d'anàlisis físiques i químiques, d'acord amb les normes internacionals ISO 9001 i ISO14001



SERVEIS ADMINISTRATIUS

- Facturació/cobrament de serveis prestats
- Manteniment de la plataforma @LIMS i web institucional
- Informació i assessorament als usuaris
 - c Tramitar la facturació dels serveis prestats en el termini de 15 dies des de la seua realització en el 95 % dels casos - i2*

ACTIVITATS DE DIFUSIÓ

- Formació d'usuaris
- Atenció de visites i demostracions científicotècniques
- Divulgació i promoció de les activitats dels Serveis Tècnics d'Investigació
 - c Realitzar la totalitat de les accions formatives oferides. - i3*
 - c Atendre la totalitat de les visites i demostracions científicotècniques sol·licitades - i4*
 - c Realitzar almenys 5 activitats de divulgació i promoció de les activitats dels STI a l'any - i5*

ALTRES SERVEIS

- Incorporació de nous equips, instal·lacions i aplicacions
 - c Garantir almenys 5 actuacions anuals relacionades amb la incorporació d'equips, instal·lacions i aplicacions - i6*

A més, ens comprometem a

- c Respondre als suggeriments i queixes en el termini de 3 dies - i7*
- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'enquesta de satisfacció amb el servei - i8*



Els indicadors

- i1 Percentatge de serveis realitzats en el termini establert*
- i2 Percentatge de facturacions realitzades en el termini establert*
- i3 Percentatge d'accions formatives realitzades*
- i4 Percentatge de visites i demostracions científicotècniques realitzades*
- i5 Nombre d'activitats de divulgació realitzades*
- i6 Nombre de nous equips, instal·lacions i aplicacions oferits*
- i7 Percentatge de suggeriments i queixes atesos en el termini establert*
- i8 Índex de satisfacció amb el servei*

Els teus drets

Tens dret a...

- rebre un servei de qualitat;
- la confidencialitat de dades i resultats.

Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora...

- presentant suggeriments, queixes i agraïments en [la bústia habilitada en la pàgina web dels STI](#), o en l'adreça de correu electrònic o postal indicat en aquesta carta;
- mitjançant la participació en enquestes;
- participant en les xarxes socials del servei.

On trobar-nos?

SERVEIS TÈCNICS D'INVESTIGACIÓ

Edifici núm. 0203

Zona d'ampliació del campus

Apt. de correus 99

E-03080 Alacant

TELÈFON 965909340

ADREÇA ELECTRÒNICA sti@ua.es

WEB <https://sstti.ua.es/>

 [@SSTTI_UA](https://twitter.com/SSTTI_UA)

Horari

De dilluns a divendres, de 9 a 15h

Dimarts, de 15 a 17h

Altres horaris: consulta la web



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante