



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



**Unitat Tècnica de Qualitat**

carta de serveis – edició 3 – juny 2018

# La nostra missió

Nostra missió és facilitar el desenvolupament de les polítiques de qualitat en les àrees de docència, recerca i gestió, així com recolzar als agents que intervenen en els processos orientats a la millora contínua de la institució, afavorint d'aquesta manera la transparència de l'activitat pública de la Universitat d'Alacant

---

# Els nostres serveis

## i els nostres compromisos

### • PROGRAMA DE QUALITAT

Sistema de Gestió Interna de la Qualitat (SGIC): Verificació, seguiment i renovació de l'acreditació de les titulacions

---

- Gestió de la documentació
- Recolze a les comissions de qualitat dels centres
- Elaboració i gestió de la informació de la plataforma ASTUA en col·laboració amb el Servei d'Informàtica
- Elaboració dels informes de rendiment de les titulacions
  - c* *Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de satisfacció amb el servei - i1*
  - c* *Emetre els informes de rendiment de les titulacions abans del 15 de novembre - i2*

### Gestió per processos

---

- Recolze tècnic en la documentació de procediments
  - c* *Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de satisfacció amb el servei - i1*

### Cartes de serveis

---

- Elaboració del Pla de Cartes de Serveis
- Desenvolupament i seguiment
  - c* *Realitzar almenys un taller formatiu amb cada grup de treball - i3*

### Complement de productivitat del PAS

---

- Gestió i implementació del pla
  - c* *Garantir el desenvolupament íntegre del Pla en el termini establert per Gerència - i2*

### Avaluació d'Acompliment del PAS

---

- Elaboració i implementació del pla
  - c* *Garantir el desenvolupament íntegre del Pla en el termini establert per Gerència - i2*

## Avaluació de la qualitat docent

---

- Gestió de l'enquesta docent
- Emissió d'informes individuals de resultats d'enquestes
  - c Emissió d'informes d'avaluació individual en el termini de 3 dies des de la seua sol·licitud - i4*

## ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ

### Planificació, disseny i execució d'estudis

---

- Emissió d'informes de resultats
  - c Publicar en el primer trimestre de l'any la planificació inicial d'enquestes i estudis - i2*

## SISTEMES D'INFORMACIÓ

### Sistema d'Informació de la UA (SIUA)

---

- Emissió dels informes estadístics requerits
  - c Respondre a les sol·licituds d'informació en el termini de 3 dies en el 90% dels casos - i4*

### Sistema d'Informació de les Universitats Públiques Valencianes (SIUPV)

---

- Emissió dels informes estadístics requerits pel Sistema
  - c Donar resposta en termini als requeriments del Sistema - i5*

### Sistema Integral d'Informació Universitària (SIIU)

---

- - Emissió dels informes estadístics requerits pel Sistema
  - c Donar resposta en termini als requeriments del Sistema - i5*

## I a més ens comprometem a...

- c Respondre a les queixes i suggeriments en el termini de 2 dies - i6*
- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de satisfacció amb el servei - i1*

## I els indicadors són

- i1 Índex de satisfacció amb el servei*
- i2 Compliment del termini establert*
- i3 Percentatge de grups que han rebut almenys un taller*
- i4 Percentatge d'informes emesos en el termini establert*
- i5 Percentatge d'informes carregats en el Sistema en el termini establert*
- i6 Percentatge de queixes i suggeriments respostos en el termini establert*

## Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora:

- Presentant les teues queixes i 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](#)
- Participant en enquestes

# Adreces

## UNITAT TÈCNICA DE QUALITAT

Edifici Germà Bernàcer nº36

Campus Sant Vicent del Raspeig

Apt. Correus 99

E-03080 Alacant

telèfon +34 965909414

adreça electrònica [utc@ua.es](mailto:utc@ua.es)

web <https://utc.ua.es/>

## Horario d'atenció al públic

Matí: De dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Vesprada: consultar en la nostra web



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante