



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servicios Técnicos de Investigación

carta de servicios - edición 4 - junio 2020



Nuestra misión

Nuestra misión es proporcionar recursos e infraestructuras científico-técnicas adecuadas para apoyar la labor investigadora de la Universidad de Alicante, así como de otras instituciones públicas o empresas privadas que lo requieran, con la finalidad última de contribuir al desarrollo científico y tecnológico de la sociedad. Todo ello siguiendo criterios de eficiencia, eficacia, calidad, profesionalidad y responsabilidad social.



Nuestros servicios

y nuestros compromisos

ANÁLISIS FÍSICO-QUÍMICOS



- Realización de análisis físico-químicos mediante técnicas analíticas disponibles en el Área de Instrumentación Científica (AIC)¹
- Elaboración de informes de resultados
- Información y asesoramiento a los usuarios
 - c Realizar los servicios solicitados en el plazo establecido, en el 95% de los casos - i1*

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN

- Proporcionar en el ámbito de los SSTI, instalaciones, equipamiento y medios adecuados para el trabajo de investigación
- Información y asesoramiento a los usuarios
 - c Realizar los servicios solicitados en el plazo establecido, en el 95% de los casos - i1*

APOYO TÉCNICO A LA INVESTIGACIÓN

- Realización de servicios de apoyo técnico para el desarrollo de actividades de investigación
- Elaboración de informes
- Información y asesoramiento a los usuarios
 - c Realizar los servicios solicitados en el plazo establecido, en el 95% de los casos - i1*

1 El AIC dispone de la Certificación en Calidad y Medioambiente para la realización de análisis físicos y químicos, de acuerdo con las normas internacionales ISO 9001 e ISO 14001.



SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Facturación/cobro de servicios prestados
- Mantenimiento de la plataforma @LIMS y web institucional
- Información y asesoramiento a los usuarios
 - c Tramitar la facturación de los servicios prestados en el plazo de 15 días desde su realización en el 95% de los casos - i2*

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

- Formación de usuarios
- Atención de visitas y demostraciones científico-técnicas
- Divulgación y promoción de las actividades de los Servicios Técnicos de Investigación
 - c Realizar la totalidad de las acciones formativas ofertadas - i3*
 - c Atender a la totalidad de las visitas y demostraciones científico-técnicas solicitadas - i4*
 - c Realizar al menos 5 actividades de divulgación y promoción de las actividades de los SSTTI al año - i5*

OTROS SERVICIOS

- Incorporación de nuevos equipos, instalaciones y aplicaciones
 - c Garantizar al menos 5 actuaciones anuales relacionadas con la incorporación de equipos, instalaciones y aplicaciones - i6*

Además, nos comprometemos a

- c Responder a las sugerencias y quejas en el plazo de 3 días - i7*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i8*



Los indicadores

- i1* Porcentaje de servicios realizados en el plazo establecido
- i2* Porcentaje de facturaciones realizadas en el plazo establecido
- i3* Porcentaje de acciones formativas realizadas
- i4* Porcentaje de visitas y demostraciones científico-técnicas realizadas
- i5* Número de actividades de divulgación realizadas
- i6* Número de nuevos equipos, instalaciones y aplicaciones ofertados
- i7* Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido
- i8* Índice de satisfacción con el servicio

Tus derechos

Tienes derecho a...

- Recibir un servicio de calidad
- Confidencialidad de datos y resultados

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora...

- presentando sugerencias, quejas y agradecimientos en el buzón habilitado en la página web de los SSTTI, o en la dirección de correo electrónico o postal indicado en esta carta,
- mediante la participación en encuestas,
- participando en las redes sociales del servicio.

¿Dónde encontrarnos?

SERVICIOS TÉCNICOS DE INVESTIGACIÓN

Edificio nº 0203

Zona de ampliación del campus.

Apdo. de correos 99

E-03080 Alicante

TELÉFONO 965909340

CORREO ELECTRÓNICO sti@ua.es

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



[@SSTTI-UA](https://twitter.com/SSTTI-UA)

Horario

De lunes a viernes, de 9 a 15h

Martes, de 15 a 17h

Otros horarios: consultar la web



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante