



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Unidad Técnica de Calidad

carta de servicios – edición 3 – junio 2018

Nuestra misión

Nuestra misión es facilitar el desarrollo de las políticas de calidad en las áreas de docencia, investigación y gestión, así como apoyar a los agentes que intervienen en los procesos orientados a la mejora continua de la institución, favoreciendo de este modo la transparencia de la actividad pública de la Universidad de Alicante.

Nuestros servicios

y nuestros compromisos

PROGRAMAS DE CALIDAD

Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SGIC): Verificación, seguimiento y renovación de la acreditación de las titulaciones

- Gestión de la documentación
- Apoyo a las comisiones de calidad de los centros
- Elaboración y gestión de la información de la plataforma ASTUA en colaboración con el Servicio de Informática
- Elaboración de los informes de rendimiento de las titulaciones
 - c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i1*
 - c Emitir los informes de rendimiento de las titulaciones antes del 15 de noviembre - i2*

Gestión por procesos

- Apoyo técnico en la documentación de procedimientos
 - c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el servicio - i1*

Cartas de servicios

- Elaboración del Plan de Cartas de Servicios
- Desarrollo y seguimiento
 - c Realizar al menos un taller formativo con cada grupo de trabajo - i3*

Complemento de productividad del PAS

- Gestión e implementación del plan
 - c Garantizar el desarrollo íntegro del plan en el plazo establecido por Gerencia - i2*

Evaluación de Desempeño del PAS

- Elaboración e implementación del plan
 - c Garantizar el desarrollo íntegro del plan en el plazo establecido por Gerencia - i2*

Evaluación de la calidad docente

- Gestión de la encuesta docente
- Emisión de informes individuales de resultados de encuestas
 - c *Emisión de informes de evaluación individual en el plazo de 3 días desde su solicitud - i4*

ENCUESTAS Y ESTUDIOS DE OPINIÓN

Planificación, diseño y ejecución de estudios

- Emisión de informes de resultados
 - c *Publicar en el primer trimestre del año la planificación inicial de encuestas y estudios - i2*

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Sistema de Información de la UA (SIUA)

- Emisión de los informes estadísticos requeridos
 - c *Responder a las solicitudes de información en el plazo de 3 días en el 90% de los casos - i4*

Sistema de Información de las Universidades Públicas Valencianas (SIUPV)

- Emisión de los informes estadísticos requeridos por el Sistema
 - c *Dar respuesta en plazo a los requerimientos del Sistema - i5*

Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU)

- Emisión de los informes estadísticos requeridos por el Sistema
 - c *Dar respuesta en plazo a los requerimientos del Sistema - i5*

Además nos comprometemos a...

- c *Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días - i6*
- c *Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de satisfacción con el servicio - i1*

Y estos son los indicadores

- i1 *Índice de satisfacción con el servicio*
- i2 *Cumplimiento del plazo establecido*
- i3 *Porcentaje de grupos que han recibido al menos un taller*
- i4 *Porcentaje de informes emitidos en el plazo establecido*
- i5 *Porcentaje de informes cargados en el Sistema en el plazo establecido*
- i6 *Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido*

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora:

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de nuestra Unidad en cualquiera de los registros establecidos en la UA o en el [buzón de sugerencias de nuestra página web](#)
- Participando en encuestas

Direcciones

UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD

Edificio Germán Bernácer nº36

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

teléfono +34 965909414

correo electrónico utc@ua.es

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

Horario de atención al público

Mañana: de lunes a viernes, de 9 a 14 h.

Tarde: consultar en nuestra web



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante