



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Servei d'Informació

carta de serveis - edició 3 - juny 2020



# La nostra missió

La nostra missió és facilitar l'accés dels usuaris i les usuàries a la informació sobre els recursos que proporciona la UA i el sistema universitari en general, gestionar i difondre informació mitjançant l'atenció presencial, l'edició de publicacions i la utilització de les TIC amb criteris de professionalitat, responsabilitat social, cooperació, rigor, claredat i flexibilitat i aportar una visió global del sistema universitari i de la Universitat d'Alacant.



# Els nostres serveis

## i els nostres compromisos

Atendre les sol·licituds d'informació sobre qüestions de l'àmbit universitari i educatiu

---

- c Respondre les sol·licituds d'informació en el termini de 2 dies - i1*

Editar i difondre material informatiu sobre estudis, accés i recursos oferits per la UA

---

- c Editar les publicacions almenys 3 dies abans de la data de distribució - i2*

Fer llistats periòdics i dossiers informatius: InfoUA, InfoBecas, premis...

---

- c Publicar els llistats d'activitats en el termini establert - i3*

Assegurar la participació de la UA en fires i esdeveniments d'informació educativa i juvenil

---

- c Participar en almenys 30 fires i esdeveniments d'informació educativa i juvenil que determine la UA, cada any. - i4*

Organitzar i desenvolupar, en col·laboració amb el Secretariat d'Accés i Orientació Universitària, el Programa de Visites de Secundària

---

- c Obtenir almenys un 90% de respostes amb valor "interessant" o "molt interessant" en l'enquesta de satisfacció amb el Programa de Visites de Secundària. - i5*

Organitzar i desenvolupar, en col·laboració amb el Secretariat d'Accés i Orientació Universitària, el cicle de Conferències-col·loqui sobre els Estudis de la UA i Eixides Professionals

---

- c Implementar el cicle de Conferències-col·loqui sobre els Estudis de la UA i Eixides Professionals (gestionar les inscripcions, coordinar els ponents, assegurar la infraestructura, fer els pagaments i les certificacions) - i6*

Fer altres accions d'informació i orientació dirigides a estudiants preuniversitaris i professorat de secundària, com també altres accions d'informació i d'acollida a petició dels centres de la UA

---



- c Participar en les accions en què se sol·licite la seua participació, almenys en un 90%. - i7*

### **Editar i actualitzar pàgines i recursos electrònics en web**

---

- c Publicar en l'Agenda d'Activitats de la UA, almenys, 2.000 esdeveniments i convocatòries d'interès per a la comunitat universitària, cada any. - i8*

Editar les fitxes web de les titulacions de grau i màster universitari.

- c Actualitzar els continguts de les fitxes web en el termini de 5 dies des de la seua comunicació, en un 90% de casos - i9*

### **Monitorar els anuncis del tauló web Els teus anuncis**

---

- c Supervisar i validar diàriament els anuncis registrats pels usuaris en el tauló web Els teus anuncis - i10*

### **Gestionar la borsa d'allotjaments de la UA**

---

- c Monitorar les ofertes d'allotjament rebudes en el termini de 2 dies. - i11*

### **Gestionar el servei de centraleta telefònica de la UA**

---

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i12*

Proporcionar atenció telefònica (SAT) de suport informatiu en els processos accés i matrícula

---

- c Prestar el servei d'atenció telefònica des de juny fins a setembre, de dilluns a divendres en horari de 9 a 19,45 h. - i13*

Gestionar les incidències relacionades amb la recuperació de les contrasenyes per a l'accés a UACloud.

---

- c Resoldre les incidències rebudes per correu electrònic en el termini de 2 dies- i14*

### **A més, ens comprometem a**

- c Respondre els suggeriments i les queixes en el termini de 3 dies - i15*
- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i16*



# Els indicadors

- i1 Percentatge de consultes d'informació ateses en el termini establert*
- i2 Percentatge de publicacions editades en el termini establert*
- i3 Nombre de llistats publicats en el termini establert*
- i4 Nombre de fires i esdeveniments en què participa anualment.*
- i5 Percentatge de satisfacció dels visitants*
- i6 Desenvolupament del cicle de conferències*
- i7 Percentatge de sol·licituds de participació ateses*
- i8 Nombre de registres anuals incorporats.*
- i9 Percentatge d'actualitzacions fetes en el termini establert*
- i10 Percentatge d'anuncis supervisats en el termini establert*
- i11 Percentatge d'ofertes monitorades en el termini establert*
- i12 Índex de satisfacció amb el servei*
- i13 Prestació del servei en el període i horari establert*
- i14 Percentatge d'incidències resoltes en el termini establert*
- i15 Percentatge de suggeriments i queixes atesos en el termini establert*
- i16 Índex de satisfacció amb el servei*

## Participa en la millora

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

- Presentant presencialment, per telèfon o per formulari, els teus suggeriments, queixes o agraïments sobre el funcionament del servei, com també les teues necessitats informatives,
- Comunicant-nos recursos informatius, esdeveniments i exemples de bones pràctiques,
- Mitjançant la participació en enquestes.

# On trobar-nos?

## **SERVEI D'INFORMACIÓ**

Aulari II. Planta baixa.

Campus de Sant Vicent del Raspeig

Apt. de correus 99

E-03080 Alacant

TELÈFON 965903456

ADREÇA ELECTRÒNICA [informacio@ua.es](mailto:informacio@ua.es)

WEB <https://web.ua.es/va/oia/>

 [informacioUA](#)

## Horari

De dilluns a dijous, de 9 a 17h

Divendres, de 9 a 14h

### **HORARIS ESPECIALS:**

Estiu: de 9 a 14 hores

Períodes d'activitat administrativa atenuada  
(Semana Santa i Nadal):

de 9 a 14 hores



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante