



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Unitat Tècnica de Qualitat

carta de serveis - edició 4 - octubre 2022



La nostra missió

La nostra missió és col·laborar en el desenvolupament i l'aplicació de les polítiques de qualitat en les àrees de docència, investigació i gestió, i donar suport als agents que intervenen en els processos orientats a la millora contínua de la Universitat d'Alacant.



Els nostres serveis

i els nostres compromisos

- **Programes de qualitat:**

Sistema de Qualitat (SQ): Gestió de la verificació, seguiment i renovació de l'acreditació de les titulacions

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en les Enquestes de Satisfacció amb el Servei - i1*
- c Emetre els informes de rendiment de les titulacions en el termini d'un mes des de la data oficial de tancament d'actes - i2*

Gestió per processos\Procediments

- c Revisar els procediments en el temps establert amb la unitat demandant - i2*

Desenvolupament i implantació del pla de cartes de serveis

- c Fer un taller formatiu amb cada grup de treball - i3*

Avaluació de la qualitat de l'activitat docent

- Gestió i suport tècnic del programa DOCENTIA
 - c Actualitzar els indicadors de l'evolució de l'activitat docent en el termini establert pel Vicerektorat amb competències en qualitat - i4*

Enquestes i estudis d'opinió

- Planificació, disseny i realització d'estudis
 - c Publicar en el primer trimestre de l'any la planificació anual d'enquestes i estudis - i2*
- Sistemes d'informació:

Sistema d'Informació de la UA (SIUA)

- Emissió dels informes estadístics requerits
 - c Respondre les sol·licituds d'informació en el termini de 3 dies en el 90% de los casos - i5*

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

- Emissió dels informes estadístics requerits pel Sistema
 - c Recopilar la informació requerida pel Sistema en un termini de 7 dies - i2*

Sistema Integrat d'Informació Universitària (SIIU)

- Emissió dels informes estadístics requerits pel Sistema
 - c Recopilar la informació requerida pel Sistema en un termini de 15 dies - i2*

I a més ens comprometem a:

- c Respondre suggeriments i queixes 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*



Els indicadors

- i1 Índex de satisfacció amb el servei*
- i2 Compliment del termini establert*
- i3 Percentatge de tallers fets*
- i4 Percentatge d'indicadors actualitzats en el termini establert*
- i5 Percentatge d'informes emesos en el termini establert*
- i6 Percentatge de suggeriments i queixes respostos en el termini establert*



Participeu en la millora

Podeu col·laborar amb el nostre procés de millora:

- Presentant les vostres queixes i suggeriments sobre el funcionament de la nostra Unitat en qualsevol dels registres establits en la UA o en la [bústia de suggeriments](#) de la nostra pàgina web.
- Participant en enquestes.

On ens trobem?

Unitat Tècnica de Qualitat
Edifici Germán Bernàcer

Campus Sant Vicent del Raspeig
Ap. Correus 99 | E-03080 Alacant
+34 965 90 94 14

Correu electrònic: utc@ua.es | WEB: <https://utc.ua.es>

Horari

Matí: de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00h
Vesprada: consulteu la nostra web



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante