



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Unidad Técnica de Calidad

carta de servicios - edición 4 - octubre 2022



Nuestra misión

Nuestra misión es colaborar en el desarrollo y aplicación de las políticas de calidad en las áreas de docencia, investigación y gestión, apoyando a los agentes que intervienen en los procesos orientados a la mejora continua de la Universidad de Alicante.



Nuestros servicios

y nuestros compromisos

- **Programas de calidad:**

Sistema de Calidad (SC): Gestión de la verificación, seguimiento y renovación de la acreditación de las titulaciones

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en las Encuestas de Satisfacción con el Servicio - i1*
- c Emitir los informes de rendimiento de las titulaciones en el plazo de un mes desde la fecha oficial de cierre de actas - i2*

Gestión por procesos\Procedimientos

- c Revisar los procedimientos en el tiempo establecido con la unidad demandante - i2*

Desarrollo e implantación del Plan de Cartas de servicios

- c Realizar un taller formativo con cada grupo de trabajo - i3*

Evaluación de la calidad de la actividad docente

- **Gestión y soporte técnico del programa DOCENTIA**

- c Actualizar los indicadores de la evolución de la actividad docente en el plazo establecido por el Vicerrectorado con competencias en calidad - i4*

Encuestas y estudios de opinión

- Planificación, diseño y realización de estudios
 - c Publicar en el primer trimestre del año la planificación anual 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 - i5*

Sistema de Información de las Universidades Públicas Valencinas (SIUPV)

- Emisión de los informes estadísticos requeridos por el Sistema
 - c Recopilar de la información requerida por el Sistema en un plazo de 7 días - i2*

Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU)

- Emisión de los informes estadísticos requeridos por el Sistema
 - c Recopilar la información requerida por el Sistema en el plazo de 15 días - i2*

Y además nos comprometemos a:

- c Responder a sugerencias y quejas 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*



Los indicadores

- i1 Índice de satisfacción con el servicio*
- i2 Cumplimiento del plazo establecido*
- i3 Porcentaje de talleres realizados*
- i4 Porcentaje de indicadores actualizados en el plazo establecido*
- i5 Porcentaje de informes emitidos en el plazo establecido*
- i6 Porcentaje de sugerencias y quejas 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.

¿Dónde estamos?

Unidad Técnica de Calidad
Edificio Germán Bernácer

Campus San Vicente del Raspeig
Apdo. Correos 99 | E-03080 Alicante
+34 965 90 94 14

Correo electrónico: utc@ua.es | WEB: <https://utc.ua.es>

Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00h
Tarde: consultar en nuestra web



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante