



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD

carta de servicios - edición 2 - junio 2014

página  
siguiente





*Nuestra misión es facilitar el desarrollo de las políticas de calidad de la Universidad de Alicante en las áreas de docencia, investigación y gestión, apoyar a los agentes que intervienen en los procesos orientados a la mejora continua de la institución -para favorecer la creación y difusión de una cultura de calidad entre la comunidad universitaria- y rendir cuentas a la sociedad.*



# SERVICIOS QUE SE PRESTAN

## **PROGRAMAS DE CALIDAD**

### **Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SGIC) c1**

- Elaboración de la documentación de soporte de los SGIC
- Asistencia técnica y apoyo a las comisiones de garantía de calidad de los centros
- Elaboración de informes y obtención de indicadores

### **ACREDITA**

- Elaboración de la documentación c2

### **Seguimiento de titulaciones c3**

- Gestión, apoyo y ejecución del programa
- Desarrollo e implementación de la plataforma *ASTUA* en colaboración con el Servicio de Informática
- Elaboración de los informes de rendimiento de las titulaciones

### **VERIFICA**

- Elaboración de la documentación c2

### **Formación en programas de calidad**

- Desarrollo de acciones formativas c4

### **Gestión por procesos c5**

- Diseño e implantación del *Plan para la documentación de procedimientos*
- Apoyo técnico en la documentación de procedimientos

### **Cartas de servicios c6**

- Elaboración del *Plan Anual de Cartas de Servicios*
- Desarrollo y seguimiento





## **Evaluación de Desempeño del PAS**

- Elaboración e implementación del plan c7
- Certificación de resultados individuales c8

## **Evaluación de la calidad docente c8**

- Planificación y gestión integral de la encuesta docente
- Elaboración de informes de resultados
- Emisión de informes individuales de resultados de encuestas

## ***SISTEMAS DE INFORMACIÓN***

### **Estudios de opinión c9**

- Planificación, diseño y ejecución de estudios
- Emisión de informes de resultados

### **Sistema de Información de la UA (SIUA) c10-C11**

- Desarrollo e implementación de la plataforma informática en colaboración con el Servicio de Informática
- Apoyo y orientación al usuario
- Elaboración de informes estadísticos

### **Sistema de Información de las Universidades Públicas Valencianas (SIUPV) c12**

- Colaboración en el diseño e implementación del Sistema

### **Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU) c13**

- Emisión de informes estadísticos requeridos por el Sistema



## NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD\*

- C1 Garantizar el apoyo y asesoramiento necesario para la implementación y el desarrollo pleno del SGIC <sup>11</sup>
- C2 Elaboración de la documentación en el plazo establecido por los órganos de gobierno de la UA <sup>12</sup>
- C3 Emitir los informes de rendimiento de las titulaciones antes del 15 de octubre <sup>12</sup>
- C4 Garantizar la formación necesaria a los miembros de los grupos de trabajo <sup>13</sup>
- C5 Garantizar el apoyo técnico en la redacción de la documentación <sup>14</sup>
- C6 Dar apoyo técnico y formativo a los grupos de trabajo que participan en el *Plan Anual de Cartas de Servicios* <sup>13-14</sup>
- C7 Garantizar el desarrollo íntegro del Plan en el plazo establecido por Gerencia <sup>12</sup>
- C8 Emisión de informes de evaluación individual en el plazo de 2 días desde su solicitud <sup>15</sup>
- C9 Garantizar el desarrollo íntegro de la planificación anual de estudios en los plazos establecidos <sup>16</sup>
- C10 Remitir los informes no singularizados, solicitados por los usuarios internos, en un plazo no superior a 3 días <sup>17</sup>
- C11 Remitir los informes solicitados por los usuarios externos en el plazo oficialmente establecido <sup>18</sup>
- C12 Garantizar la implementación del SIUPV en la UA según los plazos establecidos <sup>19</sup>
- C13 Dar respuesta en plazo a los requerimientos del SIU <sup>19</sup>
- C14 Responder a las quejas y sugerencias en un plazo no superior a 2 días <sup>110</sup>

\*Nota: A efectos del cómputo de los plazos establecidos en nuestros compromisos, cuando los plazos se señalen por días y siempre que no se exprese lo contrario, se entiende que éstos son hábiles



## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- 11 Índice de satisfacción de los miembros de las comisiones de calidad de los centros
- 12 Cumplimiento del plazo establecido
- 13 Índice de satisfacción de los miembros de los grupos de trabajo con la formación recibida
- 14 Índice de satisfacción de los miembros de los grupos de trabajo con la asistencia técnica prestada
- 15 Porcentaje de informes emitidos en el plazo establecido
- 16 Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas previstas anualmente
- 17 Porcentaje de informes de usuarios internos remitidos en el plazo establecido
- 18 Porcentaje de informes de usuarios externos remitidos en el plazo establecido
- 19 Porcentaje de informes cargados en el Sistema en el plazo establecido
- 110 Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Puedes colaborar en este 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](#)
- Mediante la participación en encuestas



## DIRECCIONES Y HORARIO

### **Unidad Técnica de Calidad**

Edificio Germán Bernácer nº 36

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

Teléfono: +34 965909414

Fax: +34 965909678

[utc@ua.es](mailto:utc@ua.es)

<http://utc.ua.es>

### **Horario de atención al público**

Mañanas de 9 a 14 h.

Tardes: consultar en nuestra web

