



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## UNITAT TÈCNICA DE QUALITAT

carta de serveis - edició 2 - juny 2014

pàgina  
següent





***La nostra missió és facilitar el desenvolupament de les polítiques de qualitat de la Universitat d'Alacant en les àrees de docència, recerca i gestió, recolzar els agents que intervenen en els processos orientats a la millora contínua de la institució -per a afavorir la creació i la difusió d'una cultura de qualitat entre la comunitat universitària- i retre comptes a la societat.***



# SERVEIS QUE ES PRESTEN

## **PROGRAMES DE QUALITAT**

### **Sistema de Gestió Interna de la Qualitat (SGIC) c1**

- Elaboració de la documentació de suport dels SGIC
- Assistència tècnica i suport a les comissions de garantia de qualitat dels centres
- Elaboració d'informes i obtenció d'indicadors

### **ACREDITA**

- Elaboració de la documentació c2
- Seguiment de titulacions c3
- Gestió, suport i execució del programa
- Desenvolupament i implementació de la plataforma ASTUA en col·laboració amb el Servei d'Informàtica
- Elaboració dels informes de rendiment de les titulacions

### **VERIFICA**

- Elaboració de la documentació c3

### **Formació en programes de qualitat**

- Desenvolupament d'accions formatives c4

### **Gestió per processos c5**

- Disseny i implantació del *Pla per a la documentació de procediments*
- Suport tècnic en la documentació de procediments

### **Cartes de serveis c6**

- Elaboració del *Pla anual de cartes de serveis*
- Desenvolupament i seguiment





## **Avaluació d'Acompliment del PAS**

- Elaboració i implementació del Pla anual c7
- Certificació de resultats individuals c8

## **Avaluació de la qualitat docent c8**

- Planificació i gestió integral de l'enquesta docent
- Elaboració d'informes de resultats
- Emissió d'informes individuals de resultats d'enquestes

## **SISTEMES D'INFORMACIÓ**

### **Estudis d'opinió c9**

- Planificació, disseny i execució d'estudis
- Emissió d'informes de resultats

### **Sistema d'Informació de la UA (SIUA) c10-c11**

- Desenvolupament i implementació de la plataforma informàtica en col·laboració amb el Servei d'Informàtica
- Suport i orientació a l'usuari
- Elaboració d'informes estadístics

### **Sistema d'Informació de les Universitats Públiques Valencianes (SIUPV) c12**

- Col·laboració en el disseny i la implantació del SIUPV

### **Sistema Integral d'Informació Universitària (SIIU) c13**

- Emissió d'informes estadístics requerits pel SIIU



## ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT\*

- C1 Garantir el suport i l'assessorament necessari per a la implementació i el desenvolupament ple de l'SGIC <sup>11</sup>
- C2 Elaboració de la documentació en el termini establert pels òrgans de govern de la UA <sup>12</sup>
- C3 Emetre els informes de rendiment de les titulacions abans del 15 d'octubre <sup>12</sup>
- C4 Garantir la formació necessària als membres dels grups de treball <sup>13</sup>
- C5 Garantir el suport tècnic en la redacció de la documentació <sup>14</sup>
- C6 Donar suport tècnic i formatiu als grups de treball participants en el *Pla Anual de Cartes de Serveis* <sup>13-14</sup>
- C7 Garantir el desenvolupament íntegre del Pla en el termini establert per Gerència <sup>12</sup>
- C8 Emissió d'informes d'avaluació individual en el termini de 2 dies des de la sol·licitud d'aquests <sup>15</sup>
- C9 Garantir el desenvolupament íntegre de la planificació anual d'estudis en els terminis establerts <sup>16</sup>
- C10 Remetre els informes no singularitzats, sol·licitats pels usuaris interns, en un termini no superior a 3 dies <sup>17</sup>
- C11 Remetre els informes sol·licitats pels usuaris externs en el termini oficialment establert <sup>18</sup>
- C12 Garantir la implementació del SIUPV en la UA segons els terminis establerts <sup>19</sup>
- C13 Donar resposta en termini als requeriments del SIIU <sup>9</sup>
- C14 Respondre a les queixes i els suggeriments en un termini no superior a 2 dies <sup>10</sup>

\* Nota: A efectes del còmput del terminis establerts als nostres compromisos, tots els terminis explicats en dies s'entenen com a dies hàbils, si no especifiquem altra cosa



## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- 11 Índex de satisfacció dels membres de les comissions de qualitat dels centres
- 12 Compliment del termini establert
- 13 Índex de satisfacció dels membres dels grups de treball amb la formació rebuda
- 14 Índex de satisfacció dels membres dels grups de treball amb l'assistència tècnica prestada
- 15 Percentatge d'informes emesos en el termini establert
- 16 Percentatge d'enquestes realitzades sobre el total d'enquestes previstes anualment.
- 17 Percentatge d'informes d'usuaris interns remesos en termini
- 18 Percentatge d'informes d'usuaris externs remesos en termini
- 19 Percentatge d'informes carregats en el sistema en el termini establert
- 110 Percentatge de queixes i suggeriments respostos en el termini establert

## FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Pots col·laborar en aquest procés de millora:

- Presentant les teues queixes i suggeriments sobre el funcionament de la nostra Unitat en qualsevol dels registres establerts en la UA o en la [bústia de suggeriments de la pàgina web de la Unitat](#)
- Mitjançant la participació en enquestes



## ADRECES I HORARI

### **Unitat tècnica de Qualitat - UA**

Edifici Germà Bernàcer nº 36

Campus Sant Vicent del Raspeig

Ap. correus 99

E-03080 Alacant

Telèfon: +34 965909414

Fax: +34 965909678

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

<http://utc.ua.es>

### **Horari d'atenció al públic**

Matí: De 9 a 14 hores

Vesprada: consulteu l'horari en la pàgina web

