



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servicio de Información

carta de servicios – edición 3 – junio 2020



Nuestra misión

Nuestra misión es facilitar el acceso de los usuarios y usuarias a la información sobre los recursos que proporciona la UA y el sistema universitario en general, gestionando y difundiendo información mediante la atención presencial, la edición de publicaciones y la utilización de las TIC con criterios de profesionalidad, responsabilidad social, cooperación, rigor, claridad y flexibilidad, aportando una visión global del sistema universitario y de la Universidad de Alicante.



Nuestros servicios

y nuestros compromisos

Atender las solicitudes de información sobre cuestiones del ámbito universitario y educativo

- c Responder las solicitudes de información en el plazo de 2 días - i1*

Editar y difundir material informativo sobre estudios, acceso y recursos ofertados por la UA

- c Editar las publicaciones al menos 3 días antes de la fecha de distribución - i2*

Elaborar listados periódicos y dosieres informativos: *InfoUA, InfoBecas, premios...*

- c Publicar los listados de actividades en el plazo establecido - i3*

Asegurar la participación de la UA en ferias y eventos de información educativa y juvenil

- c Participar en al menos 30 ferias y eventos de información educativa y juvenil que determine la UA, al año. - i4*

Organizar y desarrollar, en colaboración con el Secretariado de Acceso y Orientación Universitaria, el *Programa de Visitas de Secundaria*

- c Obtener al menos un 90% de respuestas con valor "interesante" o "muy interesante" en la encuesta de satisfacción con el Programa de Visitas de Secundaria. - i5*

Organizar y desarrollar, en colaboración con el Secretariado de Acceso y Orientación Universitaria, el ciclo de *Conferencias-coloquio sobre los Estudios de la UA y Salidas Profesionales*

- c Implementar el ciclo de Conferencias-coloquio sobre los Estudios de la UA y Salidas Profesionales (gestionar inscripciones, coordinar ponentes, asegurar infraestructura, realizar pagos y certificaciones) - i6*

Realizar otras acciones de información y orientación dirigidas a estudiantes preuniversitarios y profesorado de secundaria, así como otras acciones información y acogida a petición de los centros de la UA



- c Participar en las acciones en las que se solicite su participación, al menos en un 90%. - i7*

Editar y actualizar páginas y recursos electrónicos en web

- c Publicar en la Agenda de Actividades de la UA al menos 2000 eventos y convocatorias de interés para la comunidad universitaria, al año. - i8*

Editar las fichas web de las titulaciones de grado y máster universitario.

- c Actualizar los contenidos de las fichas web en el plazo de 5 días desde su comunicación, en un 90% de casos - i9*

Monitorizar los anuncios del tablón web Tus anuncios

- c Supervisar y validar diariamente los anuncios registrados por los usuarios en el tablón web Tus anuncios - i10*

Gestionar la bolsa de alojamientos de la UA

- c Monitorizar las ofertas de alojamiento recibidas en el plazo de 2 días. - i11*

Gestionar el servicio de centralita telefónica de la UA

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i12*

Proporcionar atención telefónica (SAT) de apoyo informativo en los procesos acceso y matrícula

- c Prestar el servicio de atención telefónica desde junio hasta septiembre, de lunes a viernes en horario de 9 a 19,45 h. - i13*

Gestionar las incidencias relacionadas con la recuperación de las contraseñas para el acceso a UACloud

- c Resolver las incidencias recibidas por correo electrónico en el plazo de 2 días - i14*

Además, nos comprometemos a

- c Responder a las sugerencias y quejas en el plazo de 3 días - i15*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i16*



Els indicadores

- i1* Porcentaje de consultas de información atendidas en el plazo establecido
- i2* Porcentaje de publicaciones editadas en el plazo establecido
- i3* Número de listados publicados en el plazo establecido
- i4* Número de ferias y eventos en los que participa anualmente.
- i5* Porcentaje de satisfacción de los visitantes
- i6* Desarrollo del ciclo de conferencias
- i7* Porcentaje de solicitudes de participación atendidas
- i8* Número de registros anuales incorporados.
- i9* Porcentaje de actualizaciones realizadas en el plazo establecido
- i10* Porcentaje de anuncios supervisados en el plazo establecido
- i11* Porcentaje de ofertas monitorizadas en el plazo establecido
- i12* Índice de satisfacción con el servicio
- i13* Prestación del servicio en el periodo y horario establecido
- i14* Porcentaje de incidencias resueltas en el plazo establecido
- i15* Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido
- i16* Índice de satisfacción con el servicio

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora...

- Presentando presencialmente, por teléfono o a través del formulario tus sugerencias, quejas o agradecimientos sobre el funcionamiento del servicio, así como tus necesidades informativas,
- Comunicándonos recursos informativos, eventos y ejemplos de buenas prácticas,
- Mediante la participación en encuestas.

¿Dónde encontrarnos?

SERVICIO DE INFORMACIÓN

Aulario II. Planta baja.

Campus de San Vicente del Raspeig

Apdo. de correos 99

E-03080 Alicante

TELÉFONO 965903456

CORREO ELECTRÓNICO informacio@ua.es

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

 [informacioUA](#)

Horario

De lunes a jueves, de 9 a 17h

Viernes, de 9 a 14h

HORARIOS ESPECIALES:

Verano: de 9 a 14 horas

Periodos de actividad administrativa atenuada
(Semana Santa y Navidad):

de 9 a 14 horas



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante