



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



# Institutos

carta de servicios - edición 0 - julio 2023



---

# Nuestra misión

Nuestra misión es la gestión económica, administrativa y académica de las actividades e iniciativas docentes e investigadoras desarrolladas por el personal adscrito al Instituto, prestando apoyo, asistencia y asesoramiento al equipo directivo y al resto de sus integrantes, siguiendo criterios de eficiencia y eficacia y en coordinación con todas las unidades y servicios de la Universidad.

---



# Nuestros servicios

y nuestros compromisos

---

## Difusión de la actividad desarrollada en el Instituto

---

- c Publicar en la web y/o redes sociales del Instituto los contenidos en el plazo de dos días - i1*

---

## Gestionar y tramitar los gastos que se desarrollan en el IU

---

- c Tramitar los gastos en el plazo de cinco días - i2*

---

## Elaborar la documentación para la justificación de los proyectos de investigación

---

- c Tramitar la documentación en el plazo marcado por la Unidad de Gestión Económica de la Investigación - i3*

---

## Gestión de la reserva de los espacios del Instituto

---

- c Responder a las solicitudes recibidas en el plazo de dos días - i4*

---

## Gestión de contratos del artículo 60 de la Ley Orgánica del Sistema Universitario

---

- c Solicitar la emisión de la factura en cuatro días - i5*

## **Aportar la información sobre disponibilidad económica en claves presupuestarias del Instituto**

---

- c Proporcionar las estadísticas e informes requeridos en el plazo de tres días - i6*

## **Gestión de nuevas incorporaciones y modificaciones de porcentajes de dedicación de miembros del instituto**

---

- c Tramitar las solicitudes de incorporación o modificación en el plazo de cinco días - i7*

## **Mantenimiento y actualización de los datos de personal del Instituto en SIGUA**

---

- c Actualizar las altas, bajas o modificaciones en el plazo de cinco días - i8*

## Y además nos comprometemos a:

- c Responder a sugerencias y quejas en el plazo de tres días - i9*
  - c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i10*
- 



## Los indicadores

- i1 Porcentaje de publicaciones realizadas en el plazo establecido*
  - i2 Porcentaje de gastos tramitados en el plazo establecido*
  - i3 Porcentaje de tramitaciones completadas en el plazo establecido*
  - i4 Porcentaje de consultas respondidas en el plazo establecido*
  - i5 Porcentaje de facturas emitidas en el plazo establecido*
  - i6 Porcentaje de informes emitidos en el plazo establecido*
  - i7 Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido*
  - i8 Porcentaje de modificaciones tramitadas en el plazo establecido*
  - i9 Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido*
  - i10 Índice de satisfacción con el servicio*
- 



## Tus derechos

Tienes derecho a:

- Realizar cualquier trámite o solicitud mediante formulario electrónico o e-administración.
- Obtener respuesta adecuada a todas tus consultas y/o solicitudes.
- Tener información actualizada de todo lo relacionado con la gestión del instituto de investigación

---



# Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora:

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre nuestro funcionamiento a través de los formularios disponibles en la web o por correo electrónico.
- Participando en encuestas de satisfacción con el servicio.

---



# ¿Dónde estamos?

## Institutos

Campus San Vicente del Raspeig  
Apdo. Correos 99. E-03080 Alicante

---



# Horario

Consultar en la Web



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

---