

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

---



## **INSTITUTO UNIVERSITARIO DE ESTUDIOS SOCIALES DE AMÉRICA LATINA**

**Carta de servicios – Edición 1 – Noviembre 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.

---

---



---

- **Difusión de la actividad desarrollada en el Instituto**

- C Publicar, al menos, seis contenidos al mes en la página web del Instituto *i1*

- **Gestionar el perfil institucional del Instituto en redes sociales**

- C Realizar un mínimo de cuatro publicaciones en las redes sociales del Instituto *i2*

- **Gestionar y tramitar los gastos que se desarrollan en el IU**

- C Tramitar los gastos en el plazo máximo de cinco días hábiles *i3*

- **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 *i4*

- **Gestión de contratos del artículo 60**

- C Dar trámite a las facturas de los contratos del artículo 60 en un plazo máximo de cuatro días hábiles *i5*

---

---



- **Tramitación de convenios y acuerdos con otras universidades e instituciones públicos y/o privadas**
  - C Tramitación administrativa de los convenios en el plazo máximo de cuatro días hábiles *i6*
  
- **Gestionar y tramitar solicitudes de comisiones de servicio**
  - C Recibida la solicitud de Comisión de servicio a través del formulario web, se le dará trámite en un plazo máximo de tres días. *i7*
  
- **Gestionar y tramitar solicitudes de Acuerdos Marco y Contratación menor**
  - C La tramitación de las solicitudes de Acuerdos Marco y Contratación Menor se iniciará como máximo a los tres días de la solicitud *i8*
  
- **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 – *i9*



- 
- **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 – *i10*
  
  - **Atención al alumnado del Programa de Doctorado: resolución de consultas, emisión de certificados y solicitud de prórrogas.**
    - C Dar respuesta a las consultas y solicitudes del alumnado en el plazo de tres días hábiles *i11*
  
  - **Control de calidad de los servicios prestados**
    - C Obtener un valor mínimo de cuatro sobre siete en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio *i12*
- 
-



## 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



### Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora:

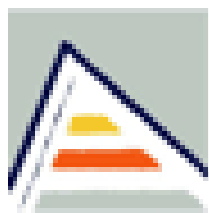
- Presentando tus sugerencias y reclamaciones sobre nuestro funcionamiento a través de los formularios disponibles en la web o por correo electrónico
- Participando en encuestas de satisfacción sobre el servicio



# INDICADORES



- **i1** Conteo del número de publicaciones mensuales
- **i2** Conteo del número de publicaciones al mes
- **i3** Porcentaje de gastos tramitados en el plazo establecido
- **i4** Porcentaje de justificaciones tramitadas en el plazo señalado
- **i5** Porcentaje de tramitaciones en el plazo determinado
- **i6** Porcentaje de documentos tramitados en el plazo establecido
- **i7** Porcentaje de tramitaciones en el plazo señalado
- **i8** Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido
- **i9** Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo fijado
- **i10** Porcentaje de modificaciones tramitadas en el plazo establecido
- **i11** Porcentaje de resoluciones en el plazo señalado
- **i12** Índice de satisfacción con el servicio



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



**IUESAL**

INSTITUTO UNIVERSITARIO  
DE ESTUDIOS SOCIALES DE AMÉRICA LATINA  
UNIVERSIDAD DE ALICANTE

**Datos de contacto y localización**

**Instituto Universitario de Estudios Sociales de América Latina (IUESAL)**

**Edificio Polivalente III – Planta Baja**

**03690 San Vicente del Raspeig, Alicante**

**Tel.: 965 90 9395 Email: [iuesal@ua.es](mailto:iuesal@ua.es)**

**URL: [iuesal.ua.es](http://iuesal.ua.es)**

**Facebook: [www.facebook.com/iuesalUA/](http://www.facebook.com/iuesalUA/)**

**Twitter: @IuesalUA**

