



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Institut de Ciències de l'Educació

carta de serveis - edició 2 - juny 2017



*La nostra missió és la formació del personal docent i investigador per a garantir que l'element humà de l'organització siga el més competent en el desenvolupament de les seues funcions, atenent a criteris de responsabilitat social, professionalitat, transparència i flexibilitat.*



# SERVEIS QUE ES PRESTEN

## Gestió

- Informació i assessorament als/a les usuaris/es sobre els assumptes gestionats per l'Institut c1
- Gestió del conveni de col·laboració entre la UA i els instituts d'ensenyament secundari de la província d'Alacant c2
- Producció, difusió i publicació de les *Edicions ICE* c3
- Facilitar els tràmits de forma electrònica mitjançant els impresos i formularis en línia c4

## Formació

- Recepció i tramitació de propostes d'activitats de formació c5
- Publicació de l'oferta formativa anual de l'ICE c6
- Elaboració i execució del *Programa de Formació Docent del PDI* de la UA: c7-c8
  - Organització, desenvolupament i avaluació de les accions formatives programades.
  - Convocatòria anual del *Pla de Formació Contínua (G.V.)*
- Gestió de les sol·licituds de reconeixement d'hores d'activitats formatives organitzades per diferents unitats de la UA c9
- Gestió d'actes de qualificacions c10



## Programes

- Gestió del programa de *Xarxes-IBCE d'investigació en docència universitària* C11
- Gestió dels projectes presentats en les diferents edicions del programa de *Xarxes-IBCE d'investigació en docència universitària* C12
- Direcció, supervisió, coordinació i assessorament als coordinadors i coordinadores de centre del *programa d'Acció Tutorial* C13
- Assessorament i orientació als i a les participants en el *programa de Xarxes-IBCE d'investigació en docència universitària* i en el *programa d'Acció tutorial* C13

## Certificació

- Expedició de certificacions de participació en els programes ICE C14
- Compulsa de documents emesos per l'ICE C15



## ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT\*

- C1 Informar i assessorar sobre els processos desenvolupats per l'Institut de forma immediata, completa i accessible <sup>11</sup>
- C2 Remetre els llistats de professorat a la BUA en un termini màxim de 5 dies des de la seua recepció <sup>12</sup>
- C3 Publicar en el RUA les Edicions ICE <sup>13</sup>
- C4 Respondre a les consultes i peticions electròniques en el termini de 2 dies en el 95% dels casos <sup>14</sup>
- C5 Contestar a les propostes d'activitats de formació en un termini màxim de 2 dies <sup>15</sup>
- C6 Publicar en la pàgina web de l'ICE l'oferta d'activitats de formació per a l'any següent, abans del 20 de desembre <sup>16</sup>
- C7 Ajustar la planificació de la formació a les necessitats del professorat de la universitat <sup>11</sup>
- C8 Executar els cursos programats en el programa de *Formació Docent* dins de l'any natural de la seua aprovació <sup>17</sup>
- C9 Publicar quinzenalment en la pàgina web la resolució de les sol·licituds de reconeixement <sup>18</sup>
- C10 Gestionar i tramitar les actes de les activitats formatives en un termini màxim de 5 dies <sup>19</sup>
- C11 Publicar en la web de l'ICE la convocatòria del programa de *Xarxes d'investigació en docència universitària* durant l'últim quadrimestre de l'any <sup>16</sup>
- C12 Publicar en la web de l'ICE tota la informació relativa a la gestió dels projectes del programa de *Xarxes d'investigació en docència universitària* <sup>110</sup>
- C13 Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'enquesta de satisfacció amb el servei <sup>11</sup>
- C14 Tenir disponibles les certificacions acadèmiques en un termini màxim de 2 dies <sup>111</sup>
- C15 Compulsar el document en el moment que s'acredite l'abonament de les taxes <sup>111</sup>
- C16 Respondre a les queixes i suggeriments en el termini de 2 dies <sup>112</sup>

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



## INDICADORS PER AL SEGUIMENT

- 11 Índex de satisfacció amb el servei
- 12 Percentatge de llistats enviats en el termini establert
- 13 Percentatge de publicacions en el RUA
- 14 Percentatge de consultes i peticions contestades en el termini establert
- 15 Percentatge de respostes en el termini establert
- 16 Compliment del termini establert
- 17 Percentatge de cursos gestionats en el termini establert
- 18 Percentatge de publicacions realitzades en termini
- 19 Percentatge d'actes tramitades en el termini establert
- 110 Percentatge de fitxes de projectes publicades
- 111 Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini establert
- 112 Percentatge de queixes i suggeriments resolts en el termini establert



## ELS TEUS DRETS

Tens dret a...

- Rebre un tracte correcte i respectuós.
- Accedir a les teues dades en qualsevol moment per a la seua rectificació i cancel·lació.
- Que es mantinga la confidencialitat de les teues dades personals d'acord amb la legislació vigent.

## FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

*Pots col·laborar en el nostre procés de millora...*

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



## ADRECES I HORARI

### Institut de Ciències de l'Educació



Edif. Germà Bernácer, planta baixa  
Campus Sant Vicent del Raspeig  
Apt. Correus 99  
e-03080 Alacant



(+34) 965903520 / 3521  
(+34) 965903500 ext. 2882



(+34) 955903755



<http://web.ua.es/ice/>



ice@ua.es  
redes@ua.es

#### Horari d'atenció al públic:



**Matí:** De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores

**Vesprada:**

- Secretaria ICE: dilluns i dijous de 15 a 17 hores
- Programes ICE: dimecres de 15 a 17 hores



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

