



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Instituto de Ciencias de la Educación

carta de servicio - edición 2 - junio 2017



***Nuestra misión es la formación del personal docente e investigador para garantizar que el elemento humano de la organización sea el más competente en el desarrollo de sus funciones, atendiendo a criterios de responsabilidad social, profesionalidad, transparencia y flexibilidad.***

# SERVICIOS QUE SE PRESTAN

## Gestión

- Información y asesoramiento a los/as usuarios/as sobre los asuntos gestionados por el Instituto c1
- Gestión del convenio de colaboración entre la UA y los institutos de enseñanza secundaria de la provincia de Alicante c2
- Producción, difusión y publicación de las *Ediciones ICE* c3
- Facilitar los trámites de forma electrónica mediante los impresos y formularios en línea c4

## Formación

- Recepción y tramitación de propuestas de actividades de formación c5
- Publicación de la oferta formativa anual del ICE c6
- Elaboración y ejecución del programa de *Formación Docente* del PDI de la UA: c7-c8
  - Organización, desarrollo y evaluación de las acciones formativas programadas.
  - Convocatoria anual del *Plan de Formación Continua (G.V.)*
- Gestión de las solicitudes de reconocimiento de horas de actividades formativas organizadas por distintas unidades de la UA c9
- Gestión de actas de calificaciones c10



## Programas

- Gestión del programa de *Redes-IBCE de investigación en docencia universitaria* C11
- Gestión de los proyectos presentados en las diferentes ediciones del programa de *Redes-IBCE de investigación en docencia universitaria* C12
- Dirección, supervisión, coordinación y asesoramiento a los coordinadores y coordinadoras de centro del programa de *Acción Tutorial* C13
- Asesoramiento y orientación a los y a las participantes en los programas de *Redes-IBCE de Investigación en docencia universitaria* y en el programa de *Acción Tutorial* C13

## Certificación

- Expedición de certificaciones de participación en los Programas ICE C14
- Compulsa de documentos emitidos por el ICE C15



## NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD\*

- C1 Informar y asesorar sobre los procesos desarrollados por el Instituto de forma inmediata, completa y accesible <sup>11</sup>
- C2 Remitir los listados de profesorado a la BUA en un plazo de 5 días desde su recepción <sup>12</sup>
- C3 Publicar en el RUA las Ediciones ICE <sup>13</sup>
- C4 Responder a las consultas y peticiones electrónicas en el plazo de 2 días en el 95% de los casos <sup>14</sup>
- C5 Contestar a las propuestas de actividades de formación en un plazo máximo de 2 días <sup>15</sup>
- C6 Publicar en la página web del ICE la oferta de actividades de formación para el año siguiente, antes del 20 de diciembre <sup>16</sup>
- C7 Ajustar la planificación de la formación a las necesidades del profesorado de la universidad <sup>11</sup>
- C8 Ejecutar los cursos programados en el programa de *Formación Docente* dentro del año natural de su aprobación <sup>17</sup>
- C9 Publicar quincenalmente en la página web la resolución de las solicitudes de reconocimiento <sup>18</sup>
- C10 Gestionar y tramitar las actas de las actividades formativas en un plazo máximo de 5 días <sup>19</sup>
- C11 Publicar en la web del ICE la convocatoria del programa de *Redes de investigación en docencia universitaria* durante el último cuatrimestre del año <sup>16</sup>
- C12 Publicar en la web del ICE toda la información relativa a la gestión de los proyectos del programa de *Redes de investigación en docencia universitaria* <sup>110</sup>
- C13 Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la encuesta de satisfacción con el servicio <sup>11</sup>
- C14 Tener disponibles las certificaciones académicas en un plazo máximo de 2 días <sup>111</sup>
- C15 Compulsar el documento en el momento que se acredite el abono de las tasas <sup>111</sup>
- C16 Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días <sup>112</sup>

Nota: A efectos del cómputo de los plazos establecidos en nuestros compromisos, cuando los plazos se señalen por días y siempre que no se exprese lo contrario, se entiende que éstos son hábiles.



## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- 11 Índice de satisfacción con el servicio
- 12 Porcentaje de listados enviados en el plazo establecido
- 13 Porcentaje de publicaciones en el RUA
- 14 Porcentaje de consultas y peticiones contestadas en el plazo establecido
- 15 Porcentaje de respuestas en el plazo establecido
- 16 Cumplimiento del plazo establecido
- 17 Porcentaje de cursos gestionados en el plazo establecido
- 18 Porcentaje de publicaciones realizadas en plazo
- 19 Porcentaje de actas tramitadas en el plazo establecido
- 110 Porcentaje de fichas de proyectos publicadas
- 111 Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido
- 112 Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en el plazo establecido



## TUS DERECHOS

Tienes derecho a...

- Recibir un trato correcto y respetuoso.
- Acceder a tus datos en cualquier momento para su rectificación y cancelación.
- Que se mantenga la confidencialidad de tus datos personales de acuerdo con la legislación vigente.

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora...

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de nuestra Unidad en cualquiera de los registros establecidos en la UA o en el buzón de sugerencias de la [página web del ICE](#).
- Mediante la participación en encuestas.



## DIRECCIONES Y HORARIO

### Instituto de Ciencias de la Educación



Edif. Germán Bernácer, planta baja  
Campus San Vicente del Raspeig  
Apdo. Correos 99  
E-03080 Alicante



(+34) 965903520 / 3521  
(+34) 965903400 ext. 2882



(+34) 955903684



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



ice@ua.es  
redes@ua.es

#### **Horario de atención al público:**



**Mañana:** De lunes a viernes, de 9 a 14 horas

**Tarde:**

Secretaría ICE: Lunes y jueves, de 15 a 17 horas

Programas ICE: Miércoles, de 15 a 17 horas



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

