
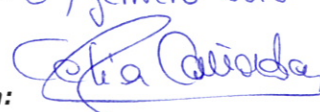



Carta de Servicios de Instituto de Ciencias de la Educación

Tabla de control de modificaciones:

Edición:	Fecha:
Descripción modificación:	
Edición:	Fecha:
Descripción modificación:	
Edición:	Fecha:
Descripción modificación:	
Edición:	Fecha:
Descripción modificación:	

Tabla de control de firmas:

Responsable Elaboración: Fecha: 9/12/2014 Firma:  Gemma Bosque Riba	Revisado Comité Calidad Fecha: 2 / febrero 2015 Firma:  Celia Cañadas Blasco	Aprobado Gerente UZ Fecha: 2 de febrero 2015 Firma:  Isabel Luengo Gascón
---	---	---



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Presentación

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza contemplan la posibilidad de crear otros Centros distintos a Facultades y Escuelas, cuyas actividades contribuyan a la mejor consecución de sus fines y en base a esto, en 2007, nació el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) vigente en la actualidad, dirigido fundamentalmente a la formación y asesoramiento docente del Profesorado universitario.

Como compromiso de mejora de calidad de la Universidad de Zaragoza y formando parte de ésta, el ICE redacta su Carta de Servicios para dar a conocer sus fines y servicios que presta, y ayude a ser un instrumento permanente para ampliar dicha calidad.

2. Objetivos y fines del centro prestador de los servicios objeto de la carta

Los fines del ICE son:

- 1) La Formación y el asesoramiento docente del Profesorado Universitario
- 2) La Colaboración en el impulso de la innovación pedagógica, la investigación educativa y la mejora de la docencia universitaria.
- 3) El asesoramiento al Consejo de Dirección de la Universidad, a los Centros y a los Departamentos en los procesos de renovación de las metodologías docentes universitarias y en la gestión de inversiones dedicadas a ese fin.
- 4) La coordinación de la comunicación interna y externa sobre la evolución de las metodologías docentes universitarias, haciendo visibles las buenas prácticas.

Para estos fines lleva a cabo los siguientes programas y jornadas:

- a) Programa de Formación del Profesorado
- b) Programa de Apoyo a los Estudiantes
- c) Programa de apoyo al sistema de calidad de las titulaciones
- d) Programa de apoyo a la innovación docente en la Universidad de Zaragoza.

2.1. Misión

La misión del Instituto de Ciencias de la Educación es orientar y formar al personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza, para que sea más competente en el desarrollo de sus funciones y lograr una docencia de creciente calidad fundamentalmente en el nivel universitario

2.2. Visión

El ICE tiene como visión ser un espacio accesible a todo el profesorado universitario, que sirva de eficaz soporte para su perfeccionamiento y renovación pedagógica consiguiendo así un mejor cumplimiento de la misión de la Universidad de Zaragoza.

3. Datos identificativos del centro

- a) Denominación del Centro: Instituto de Ciencias de la Educación
- b) La responsable administrativa de los servicios objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento es la Administradora del centro, Gemma Bosque Riba

4. Información de contacto con el centro prestador del servicio

- a) Dirección postal
 - *Campus San Francisco. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza*
- b) Teléfonos
 - *Secretaría ICE: 976 761 494*
 - *Conserjería ICE: 976 761 340*
- c) Correo electrónico
 - *ice@unizar.es*
- d) Página web
 - *<http://www.unizar.es/ice/>*
- e) Canal YouTube ICE
 - *<https://www.youtube.com/user/iceunizar>*
- f) Forma de acceso y medios de transporte

- Entrada por Domingo Miral, entre Colegio Mayor Sta. Isabel y Colegio Mayor Pedro Cerbuna:

- *Bus: 35, 53, Ci1: Parada Violante de Hungría / Centro Deportivo*
- *Tranvía: Parada Emperador Carlos V*

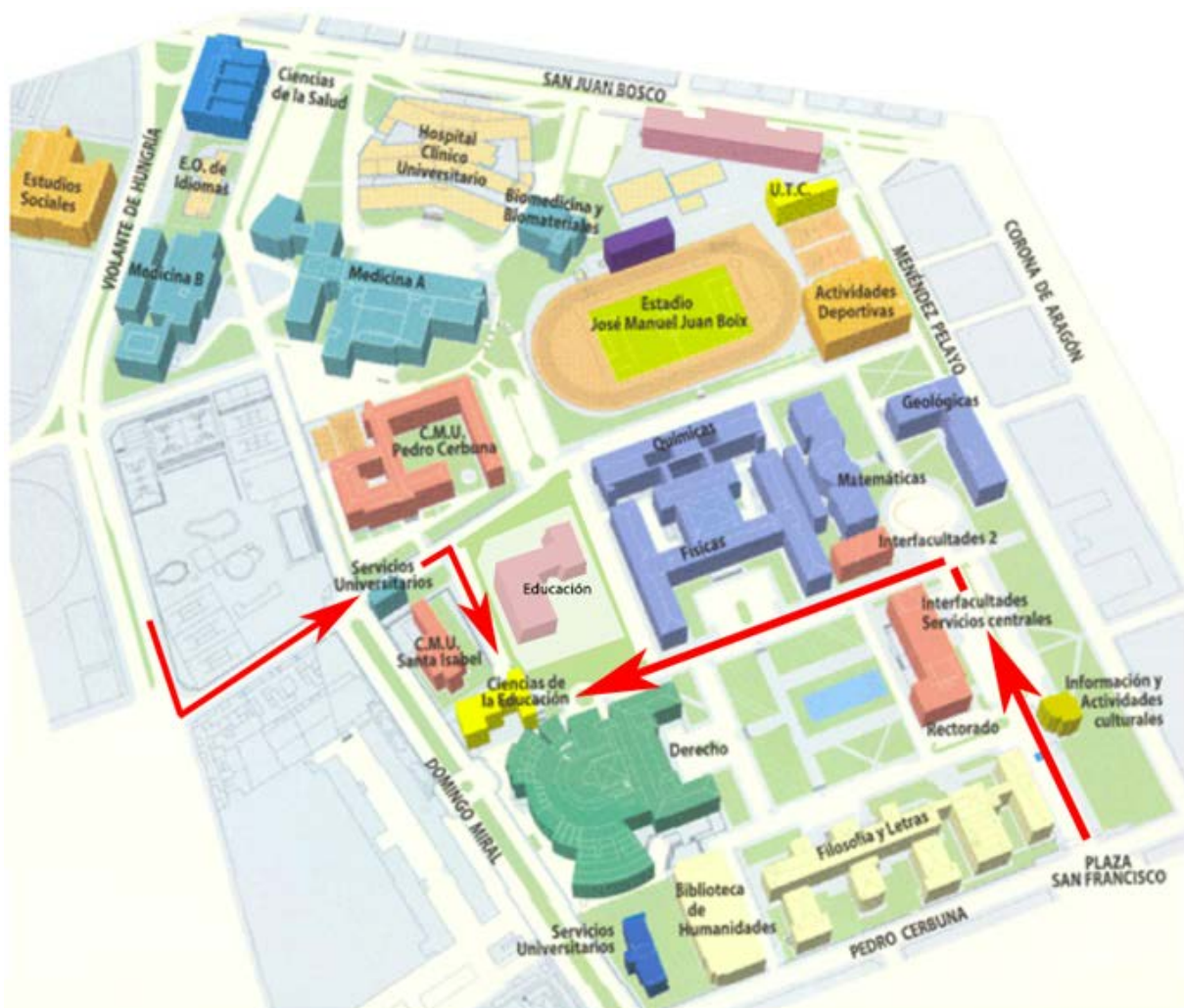
- A través del campus universitario:

- *Tranvía: Parada Plaza San Francisco*

g) Horario y medios y lugares de atención al público

- *De lunes a viernes, de 9 a 14 horas*

h) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

Información y atención al usuario

- *Página web, ventanilla o teléfono en Conserjería y Secretaría del ICE.*



Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza

- *Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Unidad y listados correspondientes al Registro.*

Servicios relacionados con la gestión académica

- *Organización de cursos de todos los Programas de Formación que se realizan en el Centro: reserva de alojamiento, viajes, etc. del Profesorado correspondiente a cada curso.*
- *Organización de pruebas de evaluación de asignaturas de libre elección, ofertadas a través del Campus Virtual Compartido del Grupo 9 de Universidades (G9), correspondientes a la Universidad de Zaragoza.*
- *Preparación de folletos, programas de los cursos, material docente, etc.*
- *Contacto con el Profesorado para información de asignación de cursos, recordatorios, envío de materiales, o consultas que puedan hacer.*
- *Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos mediante inscripción por internet.*
- *Mantenimiento del fichero de ponentes.*
- *Control, reserva y actualización de calendario de aulas.*
- *Control de realización de cursos y preparación de carpeta que se entrega a cada Profesor.*
- *Evaluación de los cursos: registro de datos de las encuestas que realizan los alumnos y envío de los resultados a los Profesores.*
- *Estadísticas de evaluación, porcentajes de asistencia, etc.*
- *Introducción de datos de los cursos e inscripciones en el programa SICUR de la Universidad de Zaragoza.*
- *Expedición de Actas de cada actividad.*
- *Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas o de participación, en persona o por correo de:*
 - *Cursos organizados por el ICE*
 - *Extinto Certificado de Aptitud Pedagógica*
 - *Asignaturas de libre elección del Campus Virtual Compartido del G9*
 - *Participación en los Programas Tutor y Mentor del ICE*
 - *Participación en las distintas publicaciones editadas por el ICE*
- *Horarios de clase:*
 - *Redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web del ICE de los horarios de clase de los cursos a realizar.*
- *Actualizar la programación semanal en la web del ICE para su consulta.*
- *Actualizar en la web del ICE los materiales de cursos a los que pueden acceder los alumnos.*
- *Colaboración con la Unidad de Calidad y Racionalización para acreditación de titulaciones y validación de méritos del PDI.*

Servicios relacionados con la gestión económica

- *Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto transferido por otras Unidades como Vicerrectorado de Política Académica, Vicerrectorado de*



Estudiantes y Empleo, Vicerrectorado de Cultura y Política Social y Escuela de Doctorado (gestión de gastos e ingresos mensuales). Aplicación Sorolla.



- *Posible facturación por los servicios realizados a terceros*
- *Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.*
- *Atención a proveedores.*
- *Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.*
- *Gestión económica de la UEZ (control y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado, realización de pagos y control de los ingresos...)*
- *Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto del ICE.*
- *Colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, llevando a cabo la gestión de ingresos de matrículas para la actividad de ADECA.*

Servicios relacionados con la gestión de personal

- *Control de jornadas y horarios del PAS del ICE, autorización permisos, licencias y vacaciones, mediante el programa PeopleSoft.*
- *Control de jornadas y horarios del PAS de la UEZ, autorización permisos, licencias y vacaciones, mediante el programa PeopleSoft.*
- *Recepción de partes de baja por enfermedad y coordinación con servicios centrales para el control de los partes de confirmación.*
- *Petición a Gerencia de sustituciones por bajas prolongadas, renovación de contratos o becarios, etc.*

Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia

- *Mantenimiento de los equipos informáticos, tanto de las aulas como de uso personal del ICE.*
- *Mantenimiento de los equipos audiovisuales del ICE.*
- *Diseño, elaboración y actualización de la página web del ICE.*
- *Diseño gráfico y elaboración de folletos, carteles e impresos.*
- *Colaboración con Rectorado y otros Centros para trabajos de grabación, edición y producción de audiovisuales.*
- *Colaboración con Gerencia y otros Centros para utilización de espacios del ICE para realizar cursos del PAS, exámenes y reuniones.*
- *Apertura, cierre y vigilancia de los edificios y dependencias, como aulas, salón de actos y espacios comunes, con la custodia y control de llaves así como del acceso de personas.*
- *Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores, mandos...)*
- *Petición y control de partes de mantenimiento.*
- *Custodia de materiales y conservación de edificios.*
- *Pequeñas tareas de mantenimiento.*
- *Petición y seguimiento de obras menores*
- *Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.*
- *Información diaria en pantalla digital.*
- *Clasificación, franqueo y reparto del correo interno y externo.*
- *Gestión del sistema de acceso a edificios mediante tarjeta.*
- *Seguimiento de la limpieza del Centro y atender las peticiones de su evaluación.*

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS Instituto de Ciencias de la Educación	 Instituto de Ciencias de la Educación Universidad Zaragoza	Edición: v.1. Fecha: junio de 2014 Página 7 de 17
---	---	--	---

- *Atención a la prestación de Servicios Contratados: limpieza, vigilancia externa, residuos, máquinas expendedoras, etc.*

Seguridad y salud

- *Especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud de los trabajadores, en particular, de las condiciones de trabajo.*
- *Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios.*

6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.

DERECHOS

Según la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:



- *Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.*
- *Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.*
- *Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.*
- *Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.*
- *Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.*
- *No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.*
- *Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.*
- *Acceso a la información pública, archivos y registros.*
- *Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.*

- *Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.*
- *Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal*
- *Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.*
- *Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.*
- *El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.*
- *Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.*
- *Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.*
- *Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.*

DEBERES Y OBLIGACIONES:

Según los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y el Estatuto del Estudiante Universitario, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- *Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.*
- *Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.*
- *Respetar el a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.*
- *Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.*
- *Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.*
- *Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus*

	Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS Instituto de Ciencias de la Educación		Edición: v.1. Fecha: junio de 2014 Página 9 de 17
--	---------------------------------	---	--	---

expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad)

- *Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.*
- *Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.*
- *Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.*
- *Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.*
- *Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.*
- *Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la Universidad.*

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan.

Normas de carácter general

- *Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.*
- *Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.*
- *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.*
- *Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.*
- ***Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, de 29 de marzo de 2007, por el que se adapta la organización y funcionamiento del ICE a lo establecido en los Estatutos de esta Universidad.***

- ***Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, de 14 de septiembre de 2009 de modificación del apartado tercero (PDI integrantes del ICE), del Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, de 29 de marzo de 2007 por el que se adapta la organización y funcionamiento del ICE a lo establecido en los Estatutos de esta Universidad.***
- *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.*
- *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.*
- *Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.*
- *Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.*
- *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.*

Normas de carácter académico

a) Ordenación de las enseñanzas.

- *Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.*
- *Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 15 de febrero de 2010, por el que se aprueba el Reglamento del Instituto de Ciencias de la Educación.*

b) Reconocimiento de créditos.

- *Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la UZ.*
- *Acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que modifica la normativa sobre la libre configuración curricular.*
- *Resolución de Junta de Gobierno de 29 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de asignaturas optativas y sobre la libre elección, modificada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2003)*

c) Actas.

- *Calendario académico.*
- *Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.*

Atención al usuario

- *Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de*
- *Información Administrativa y Atención al Ciudadano*

Normas de carácter económico

a) Normativa Estatal:

- *Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.*
- *Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.*
- *Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.*
- *Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.*
- *Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.*
- *Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.*
- *Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.*
- *Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.*
- *Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero.*
- *Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.*
- *Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.*
- *Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.*

b) Normativa propia de la Universidad de Zaragoza.

- *Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.*
- *Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".*
- *Normas de gestión económica de 2007.*
- *Instrucciones del programa Universitas XXI*

Registro

- *Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.*
- *R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.*

- *Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se regula el registro general de la Universidad. (BOUZ 24).*
- *Acuerdo de 2 de septiembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se crea el Fichero Registro de la Universidad. (BOA 183 de 17 de septiembre) y su modificación de 3 de marzo de 2014 (BOA 54 de 18 de marzo).*
- *Acuerdo de 28 de marzo de 2014, de la Gerente de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Documento de Seguridad del Fichero REGISTRO.*

Gestión de Recursos Humanos

- *Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.*
- *Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público (EBEP).*
- *Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.*
- *Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del PAS.*

Gestión de espacios

- *Normas sobre inventario.*
- *Instrucción de 6 de febrero de 2013 de la gerencia por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios*

8. Formas de participación del usuario

Las formas de participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios, pueden ser:

A) Usuarios internos:

- *Formando parte de los equipos de trabajo constituidos para la realización y posteriores revisiones de la carta de servicios.*
- *Haciendo uso del buzón de sugerencias y quejas que se encuentra en la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza:*
https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Oys_LigeroAction.action
- *Por escrito, mediante impreso disponible en las Conserjerías o Secretarías de los Centros universitarios, así como en el Centro de Información Universitaria y Reclamaciones (CIUR), que se presentará en el ICE, o en el Registro General o en CIUR.*

- *Por correo electrónico en la dirección de contacto que aparece en la web del ICE: ice@unizar.es.*

B) Usuarios externos:

- *Haciendo uso del buzón de sugerencias y quejas que se encuentra en la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza:
https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action*
- *Por escrito, mediante impreso disponible en las Conserjerías o Secretarías de los Centros universitarios, así como en el Centro de Información Universitaria y Reclamaciones (CIUR), que se presentará en el ICE, o en el Registro General o en CIUR.*
- *Por correo electrónico en la dirección de contacto que aparece en la web del ICE: ice@unizar.es.*
- *A través de las encuestas de valoración de cada curso o servicio prestado*

Plazo de contestación de quejas o reclamaciones: en el plazo máximo de 15 días laborables, el interesado recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ)

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	- Alumnos ICE	Actualizar información en la web ICE al menos una vez al mes	Nº de consultas a la web del ICE	Una vez al mes registro en cuadro de seguimiento	2.000
	- Profesorado cursos ICE	Publicar en iUnizar o listas de distribución los Prog.de Formación, Jornadas, etc.	Nº de publicaciones en iUnizar o listas de distribución	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	4
	- Comunidad Universitaria	Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máx. de 15 días hábiles	Nº de sugerencias o quejas no contestadas en plazo	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	0
	- Sociedad en General	Revisar Carta de Servicios y tríptico cada dos años	Nº de revisiones de Carta de Servicios y tríptico	Cada 2 años registro en cuadro de seguimiento	Una vez

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
GESTION ACADÉMICA	- Alumnos ICE	Publicar en la web ICE los cursos al menos 15 días antes del plazo de inscripción	Nº de cursos publicados fuera de plazo antes de las inscripciones	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	Ninguna
	- Profesorado cursos ICE	Entrega de certificados de cursos realizados o solicitados en el plazo de una semana	Nº de certificados entregados fuera del plazo de una semana	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	6
		Incentivar participación de alumnos mediante encuestas valorando los cursos para mejorar su calidad	Porcentaje de encuestas de valoración realizadas por los alumnos	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	70%

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
GESTION ECONÓMICA	- PAS del ICE y Servicios Centrales	Tramitar en tiempo y forma adecuados los documentos contables, informando a Dirección del ICE para su gestión	Nº de veces que no se entregan bien y en plazo los documentos contables	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	Ninguna
	- Equipo de Dirección ICE	Pago a proveedores en el plazo legal si se dispone de fondos anticipados por Servicio Gestión Financiera y P.	Nº de pagos fuera de plazo legal si se dispone de fondos anticipados	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	Ninguna

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
GESTION DE PERSONAL	- PAS del ICE y Servicios Centrales	Tramitar diariamente los movimientos en PeopleSof o Control Horario e incidencias del PAS del ICE	Nº de quejas sobre gestión de personal del PAS del ICE	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	Ninguna
		Gestionar y remitir dentro del plazo legal a Servicios Centrales los partes médicos del PAS del ICE	Nº de veces no tramitados en plazo los partes médicos del PAS del ICE	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	Ninguna

Seguimiento y control de compromisos

Una vez al año, en la segunda quincena de enero, se reunirá el equipo que elaboró la carta de servicios para:

- *Informar sobre los compromisos e indicadores, en los plazos y forma prevista en los correspondientes cuadros de seguimiento.*
- *Analizar las incidencias, o en caso de no cumplir algún compromiso, qué medidas correctoras se han de adoptar.*

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Estos mecanismos pretenden dar a conocer la carta, mediante acciones de comunicación de su contenido y del cumplimiento de sus compromisos.



1. Comunicación interna

Destinatarios	Medio	Fecha prevista
PDI - PAS ICE/UEZ	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de presentación al personal • Página web ICE • Publicación en intranet de la Univ. de Zaragoza • Trípticos 	<ul style="list-style-type: none"> • A la entrada en vigor de la carta de servicios y tras la revisión cada 2 años. • Permanentemente en la web del ICE, (enlace en la web de la UEZ). • Cuando se apruebe. • En las reuniones de presentación, y en Conserjería, Secretaría ICE.

2. Comunicación externa

Destinatarios/as	Medio	Fecha prevista
Usuarios externos	<ul style="list-style-type: none"> • Página web del ICE • Publicación en intranet de la Univ. de Zaragoza • Trípticos • Cartel informativo en pantalla digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Permanentemente desde la entrada en vigor de la carta de servicios y tras la revisión cada 2 años. • Cuando se apruebe. • Cuando entre en vigor.- Disponibles en Conserjería, Secretaría ICE, otros Centros. En cada curso: Profesor/alumnos • Cuando entre en vigor.- Entrada ICE, fijo o aleatorio con otra información.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS Instituto de Ciencias de la Educación	 Instituto de Ciencias de la Educación Universidad Zaragoza	Edición: v.1. Fecha: junio de 2014 Página 17 de 17
--	---	---	--

Subsanar reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de la carta de Servicios, en el plazo de 72 horas, pidiendo disculpas, explicando las causas y medidas adoptadas

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

Procedimiento general de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de la UZ, (https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Oys_LigeroAction.action),

A las quejas o sugerencias presentadas se responderá en un plazo máximo de 15 días hábiles