

Compromisos

Actualizar la información académica, de materiales y asuntos de interés, en la web del ICE, una vez al mes o más veces si se estima necesario.

Publicar en el boletín **iUnizar** o listas de distribución de la Universidad de Zaragoza los Programas de Formación del Profesorado Universitario, jornadas y otros eventos que estime la Dirección del ICE.

Incentivar la participación de los alumnos mediante encuestas de valoración de los cursos para mejorar la calidad de los mismos.

Responder a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Revisar la carta de servicios al menos una vez cada dos años.

✓ Indicadores para el seguimiento

Número de **consultas** en la web del **ICE**.

Número de **publicaciones** en el boletín iUnizar o listas de distribución de la Universidad de Zaragoza.

Porcentaje de **encuestas de valoración** realizadas por los alumnos del **ICE**.

Número de **quejas o sugerencias** no contestadas en plazo.

Número de **revisiones** de la carta de servicios.

Edición 2015



Dónde estamos

📍 **Instituto de Ciencias de la Educación.** Campus Plaza San Francisco. C/ Pedro Cerbuna, nº 12. 50009 Zaragoza

Bus: 35, 53 Ci1 parada Violante de Hungría
Tranvía: parada Plaza San Francisco

☎ Tfn. Secretaría ICE: 976 76 14 94
Conserjería ICE: 976 76 13 40

✉ ice@unizar.es



unizar.es



Universidad
Zaragoza

CARTA DE SERVICIOS
Universidad de Zaragoza

Instituto de Ciencias de la Educación

<http://www.unizar.es/ice/>



Instituto de Ciencias de la Educación
Universidad Zaragoza



Como compromiso de mejora de calidad de la Universidad de Zaragoza y formando parte de ésta, el **Instituto de Ciencias de la Educación** redacta su carta de servicios para dar a conocer a sus posibles usuarios, sus fines, los servicios que presta, los compromisos que asume con ellos y los derechos que les asisten en la prestación de dichos servicios.

Mediante la presente carta queremos **informarle de los servicios que prestamos en esta unidad**, así como las condiciones en que se dispensan, los **compromisos** que asumimos con los usuarios y los **derechos** que le asisten en la prestación de dichos servicios.



Instituto de
Ciencias de la Educación
Universidad Zaragoza

Quiénes somos

La misión del **Instituto de Ciencias de la Educación** (ICE) 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.

Servicios más importantes que se prestan

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA

- ▶ Organización de cursos de todos los Programas de Formación que se imparten en el ICE.
- ▶ Contacto con el Profesorado para información de asignación de cursos, recordatorios, envío de materiales y consultas
- ▶ Matrícula y procesos adyacentes
- ▶ Evaluación de los cursos impartidos
- ▶ Expedición y entrega al interesado de certificaciones académicas o de participación
- ▶ Actualización de programación y materiales de los cursos en la web del ICE, para su consulta.

Formas de colaboración y participación

Haciendo uso del *buzón de sugerencias y quejas* que se encuentra en la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es>

Por correo electrónico: ice@unizar.es

A través de las *encuestas de valoración* de cada curso realizado en el ICE.

Formando parte del *equipo de trabajo* constituido para la realización y posteriores revisiones de la carta de servicios, siendo personal relacionado con el ICE.

Derechos y Obligaciones

DERECHOS

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.

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.

Acceso a la información pública, archivos y registros.

Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de datos de carácter personal.

El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles.

OBLIGACIONES

Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.

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.

Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas.

Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.