

CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación oficial



Introducción

Mediante esta Carta de Servicios el Gabinete de Estudios, Planificación y Formación de Personal, adscrito a la Vicegerencia de Personal, expresa su compromiso con la calidad y la excelencia de los procesos de mejora de la gestión y de los servicios de formación del personal de administración y servicios de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.

A través de este documento informamos a las unidades administrativas destinatarias y personas usuarias sobre los servicios que ofrecemos, sus derechos y nuestros compromisos de calidad en su prestación.

Además, constituye una herramienta de gestión y autoevaluación que nos permite medir nuestro grado de cumplimiento de objetivos y mejorar en base a resultados para realizar nuestro trabajo con eficacia, profesionalidad y transparencia.

Propósito

Los objetivos principales de este Gabinete de Estudios, Planificación y Formación de Personal son los siguientes:

- Mejorar el desempeño presente y futuro de las tareas atribuidas al puesto de trabajo y facilitar el desarrollo profesional del personal de administración y servicios.
- Colaborar con el personal de las unidades administrativas de nuestra Universidad en todos aquellos aspectos que favorezcan la mejora de la gestión universitaria.

Actividades y Destinatarios

Oferta de Acciones de Formación	
Mejorar el desempeño presente y futuro de las tareas atribuidas al puesto de trabajo y favorecer el desarrollo profesional	PAS
Formación extraordinaria	
Dar cobertura a las necesidades formativas puntuales que pueden surgir en los diferentes servicios y unidades administrativas y que quedan fuera de la oferta planificada	PAS
Ayudas individuales	
Financiar las acciones formativas externas, fuera del horario laboral, destinadas al desarrollo personal con el fin de mejorar el nivel de conocimiento personal y que no se han incluido ni previsto su impartición en la oferta formativa del Plan Integral de Formación.	PAS
Identificación de necesidades formativas	
Captación de necesidades en los diferentes centros, departamentos y unidades administrativas con el objeto de ampliar la oferta formativa existente	PAS Centros Departamentos Unidades Administrativas de la UPV/EHU
Atención a las consultas/quejas/sugerencias	
Atención a las consultas/quejas/sugerencias	PAS
Gestión de proyectos	
Gestión de proyectos encargados por la Vicegerencia de Personal, conforme a las siguientes fases: -Inicio: apertura de la ficha del proyecto. -Planificación: definición de tareas, responsables y calendario. -Ejecución del proyecto: recopilación de información en oficina y visitas, asesoramiento y seguimiento, elaboración y revisión. -Cierre: presentación al responsable y cierre de la ficha del proyecto.	Vicegerencia de Personal
Asesoramiento a las unidades administrativas de la UPV/EHU en relación con las cartas de servicios	
Asesoramiento a las unidades administrativas de la UPV/EHU en relación con las cartas de servicios durante el proceso de elaboración, gestión, revisión y evaluación	Unidades Administrativas de la UPV/EHU
Elaboración de material formativo destinado a editar las cápsulas formativas y el blog Taupada	
Diseño y elaboración de material didáctico	PAS



Derechos

- 1.-A recibir información actualizada y accesible sobre la formación del PAS y sobre los servicios prestados por el área de mejora de la gestión a través de los canales establecidos.
- 2.-A solicitar Acciones Formativas Ordinarias y Extraordinarias según lo establecido en el Reglamento de Formación y a conocer el estado de sus solicitudes de formación (disponible en el Portal de Personal).
- 3.-A participar en las acciones formativas en las que ha sido admitido/a conforme al Reglamento, a renunciar a ellas una vez admitido/a, así como a evaluar y a recibir la certificación de las acciones formativas en las que ha participado.
- 4.-A consultar el historial de cursos realizados organizados por el Gabinete (disponible en el Portal de Personal)
- 5.-A solicitar Ayudas Individuales para la formación, según lo establecido en el Reglamento.
- 6.-A ser tratado de forma respetuosa tanto en la atención presencial como en la comunicación a través de los canales establecidos.
- 7.-A presentar sugerencias, quejas y reclamaciones ante las actuaciones por parte del Gabinete y a recibir respuesta en relación a lo propuesto.
- 8.-A obtener asesoramiento en proyectos sobre mejora de la gestión universitaria encomendados por la Vicegerencia de Personal.

Deberes

- 1.-Aportar toda la información necesaria, así como la documentación requerida.
- 2.-Respetar los horarios de atención establecidos.
- 3.-Utilizar los cauces oficiales establecidos por el Gabinete a la hora de presentar sugerencias, quejas o reclamaciones.
- 4.-Participar en las actividades destinadas a su formación y perfeccionamiento para las que ha sido seleccionado/a
- 5.-Comunicar en tiempo y forma su renuncia a participar en una acción formativa a la que ha sido admitido/a, según lo dispuesto en el Reglamento.
- 6.-Justificar las ausencias en las acciones formativas para las que ha sido admitido/a
- 7.-Tratar en todo momento de forma respetuosa al personal del Gabinete.



Normativa UPV/EHU

Decreto del Gobierno Vasco 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley Orgánica 4/2007, del 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Normativa específica

Acuerdo de 13 de octubre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por el que se aprueba la Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

Acuerdo de 22 julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba el Plan Integral de Formación del Personal de Administración y Servicios.

Acuerdo de 26 de enero de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de Formación.

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Oferta de Acciones de Formación	El 95% de los cursos ofertados supera un grado de satisfacción de 2,5 sobre 5	% de cursos ofertados que superan un grado de satisfacción de 2,5 sobre 5
	Resolver el 100% de las solicitudes de formación presentadas conforme al Reglamento	% de solicitudes de formación resueltas con respecto a las presentadas conforme al Reglamento
Formación extraordinaria	Comunicaremos en un plazo máximo de dos días hábiles la recepción del 100% de las solicitudes de Formación Extraordinaria presentadas en plazo.	% de consultas respondidas en un plazo de dos días hábiles de entre todas las recibidas en plazo
Ayudas individuales	Resolver el 100% de todas las solicitudes presentadas de acuerdo con el Reglamento	% de solicitudes de formación resueltas con respecto a las presentadas conforme al Reglamento
Identificación de necesidades formativas	Se tramitará el 100% de las consultas sobre nuevos cursos	% de consultas tramitadas en relación con nuevos cursos
Atención a las consultas/quejas/sugerencias	Responder en un plazo máximo de dos días hábiles al 100% de las consultas recibidas en plazo	% de consultas respondidas en un plazo de dos días hábiles de entre todas las recibidas en plazo
	Resolver todas las quejas y sugerencias recibidas	% de quejas y sugerencias resueltas
Gestión de proyectos	El grado de satisfacción en relación con el asesoramiento recibido será superior a 3 sobre 5.	Grado de satisfacción en relación con el asesoramiento recibido
Asesoramiento a las unidades administrativas de la UPV/EHU en relación con las cartas de servicios	El grado de satisfacción global en relación con el asesoramiento recibido será superior a 3 sobre 5.	Grado de satisfacción global en relación con el asesoramiento recibido
Elaboración de material formativo destinado a editar las cápsulas formativas y el blog Taupada	Grado de satisfacción global en relación con el material formativo será superior a 3 sobre 5	Grado de satisfacción global en relación con el material formativo

Formas de participación

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de nuestro Gabinete mediante diversos canales de participación:

Jefe del Gabinete: 94 601 5748

Área de Formación:

e-mail: formacion-pas@ehu.es

Teléfonos: 94 601 3489 - 94 6018308

Área de Mejora de la Gestión:

e-mail: cartasdeservicio@ehu.es y taupada@ehu.es

Teléfonos: 94 601 3566 - 94 601 3459

Todos los mensajes recibidos serán respondidos en un plazo máximo de dos días hábiles, utilizando para ello el mismo medio e idioma oficial en que se recibieron. En caso de que afecten a otros servicios de la Universidad serán redirigidas a la unidad responsable de su gestión.



Formas de presentación de sugerencias

Las personas usuarias pueden presentar sugerencias con el fin de mejorar la prestación de nuestros servicios. Todas las sugerencias recibidas serán debidamente atendidas y analizadas, y podrán ser implementadas en función de su viabilidad.

Área de Formación:

Pueden enviar sus sugerencias a: formacion-pas@ehu.es

Área de Mejora de la Gestión:

Invitamos a las personas destinatarias de nuestras acciones formativas a proponer nuevos temas de su interés para ser desarrollados por nuestro servicio. Pueden solicitarlos escribiendo a la siguiente dirección de correo electrónico: taupada@ehu.es.

Nuestro weblog sobre mejora continua "Taupada" permite enviar comentarios a los post o comentarios publicados. Debajo de cada post existe un apartado habilitado para ello denominado "Deje una respuesta". A nuestro blog se accede mediante el siguiente enlace: <http://www.ehu.es/ehusfera/taupada/>

Además, las personas usuarias tienen a su disposición una dirección de correo electrónico cartasdeservicio@ehu.es a la que enviar sugerencias relativas al proceso de elaboración y evaluación de las Cartas de Servicio.

Formas de presentación quejas y reclamaciones

Las personas usuarias pueden presentar cualquier queja o reclamación por escrito en la dirección de correo electrónico correspondiente:

Área de Mejora de la Gestión: cartasdeservicio@ehu.es

Área de Formación: formacion-pas@ehu.es

Todos los mensajes recibidos serán respondidos en un plazo máximo de dos días hábiles, utilizando para ello el mismo medio e idioma en que se recibieron. Las sugerencias y quejas recibidas que afecten a otros servicios de la Universidad serán redirigidas al área responsable de su gestión.

Compromiso Social

Las personas trabajadoras de este Gabinete asumimos, además, una serie de compromisos -no ligados directamente a la prestación de nuestros servicios- que están relacionados con el compromiso social.

Mediante esta Carta mostramos, por tanto, nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública. Es por ello que trabajamos para promover y garantizar la igualdad de género y la accesibilidad de colectivos con necesidades especiales. Asimismo, adoptamos medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales para ofertar un servicio sostenible, saludable y seguro.

Por otra parte, la UPV/EHU más allá del cumplimiento de las normas, en sus Estatutos reconoce el euskera y el castellano como las lenguas oficiales de la UPV/EHU. En su compromiso por ofrecer un servicio de calidad, la UPV/EHU establece mecanismos para garantizar el uso equilibrado de ambas lenguas.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de alguno de nuestros compromisos, la persona usuaria tiene derecho a presentar una reclamación a la persona responsable de la unidad administrativa.

El Gabinete procederá de inmediato a su subsanación y adoptará las medidas necesarias para reparar los perjuicios ocasionados.

Cuando los incumplimientos de los compromisos recogidos en esta carta afecten a personas usuarias identificadas, la persona responsable del Gabinete en el plazo de 5 días hábiles les enviará una carta de disculpas explicando las razones del incumplimiento por los mismos medios que la reclamación ha sido recibida, y, en su caso, alguna compensación.

Cuando el incumplimiento de algún compromiso sea generalizado se publicará una carta de disculpas en la página web <http://www.pas-pertsonal.ehu.es/p263-shformhm/es>

Publicación de Resultados

Las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar sometidos a revisión continua, en lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Por ello, nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto; asimismo, analizaremos las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias.

Con el análisis de esos datos elaboraremos un Informe de Seguimiento Anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras que se han puesto en marcha para la mejora de la prestación del servicio y, en su caso, las medidas de subsanación que han sido tomadas.

Esta Carta de Servicios se difundirá a través de la web de la UPV/EHU. Asimismo, se publicará, anualmente, el grado de cumplimiento de los compromisos fijados en la misma, que estará disponible en el siguiente enlace de la misma página web: <http://www.pas-pertsonal.ehu.es/p263-shformhm/es>



Dirección, accesos y horarios

Dirección

Edificio Rectorado 2.ª Planta. Barrio Sarriena s/n 48940-LEIOA

Horarios

Horario normal:

Lunes-Jueves: 9:00-13:00;14:00-16.30

Viernes: 9:00-14:00

Horario de verano: 9:00-14:00

Teléfono

Kabineteko burua/Jefe del Gabinete: 94 601 5748

Prestakuntza Arloa/Área Formación:

94 601 3489

94 601 8308

Gestioaren Hobekuntza Arloa/Área Mejora de la Gestión:

94 601 3459

94 601 3566

Fax

e-mail formakuntza-azp@ehu.es; formacion-pas@ehu.es; zerbitzuketak@ehu.es; cartasdeservicio@ehu.es;

Web <http://www.pas-pertsonal.ehu.es/p263-shf>

Localización y accesos



El Gabinete de Estudios, Planificación y Formación de Personal se encuentra ubicado en el Área de Leioa-Erandio del Campus de Bizkaia, concretamente, en la 2ª planta del Edificio Rectorado.

La información para acceder al Rectorado y, en general, a los centros del Campus de Bizkaia está disponible en la siguiente dirección web:

http://www.bizkaia.ehu.es/p209-content/es/contenidos/informacion/como_llegar/es_llegar/llegar.html

En coche:

Web con los mapas de acceso a los distintos Centros del Campus de Bizkaia:

http://www.bizkaia.ehu.es/p209-content/es/contenidos/informacion/como_llegar/es_llegar/mapa.html

La situación del tráfico se puede consultar en la web Bizkaimove:

<http://www.bizkaia.net/bizkaimove/>

Transporte público:

El transporte público en el área de Leioa - Erandio se puede consultar en la siguiente dirección web:
http://www.bizkaia.ehu.es/p209-content/es/contenidos/informacion/como_llegar/es_llegar/adjuntos/transportes.pdf

