

CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación oficial 26/02/2016



SERVICIO DE ASESORAMIENTO EDUCATIVO

Introducción

La Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, guiada por el proyecto "Euskampus, Campus de Excelencia Internacional", tiene como misión alcanzar los máximos niveles de calidad para una comunidad universitaria integrada. Como un paso adelante en esa dirección, el Servicio de Asesoramiento Educativo adscrito al Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación presenta esta Carta de Servicios, como compromiso de desarrollo y apoyo de la innovación educativa dentro de la comunidad universitaria. Compromiso en el cual, además de su faceta informativa en la que se especifican todos los servicios que tienen a su disposición las personas interesadas, se establecen unos indicadores que facilitan la valoración de su cumplimiento con el fin de medir el grado de efectividad de nuestro desempeño.

Propósito

Somos el Servicio de Asesoramiento Educativo (SAE/HELAZ) de la UPV/EHU, adscrito al Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación, cuyo propósito principal es responder a las necesidades derivadas del modelo educativo IKD (Enseñanza-aprendizaje cooperativo y dinámico). Para ello, el Servicio ofrece al profesorado de la UPV/EHU diversos programas de formación inicial y continua. Además, el SAE/HELAZ mantiene una línea de trabajo de asesoría a los centros en los que se ofrece orientación y apoyo focalizado para el fomento de la coordinación, el diseño de cursos y/o planes de formación en centro, o el desarrollo de proyectos institucionales de cambio e innovación curricular. Estas acciones tienen su punto de referencia central en el Programa EHUNDU (Programa para el Apoyo al Desarrollo Curricular de los Nuevos Grados de la UPV/EHU).

El Servicio de Asesoramiento Educativo surge de la readaptación del antiguo ICE/HEZI (Instituto de Ciencias de la Educación), aprobada en el Consejo de Gobierno de la UPV/EHU del 30-09-2002. El SAE/HELAZ conserva el fondo histórico de los títulos certificados por el ICE/HEZI, y la responsabilidad de otorgar títulos que no se encuentran en el catálogo oficial de títulos. El SAE/HELAZ se coordina y administra en los tres campus de la UPV/EHU, y está bajo la responsabilidad de cinco docentes de la UPV/EHU, quienes se encargan de la dirección del servicio, dirección de innovación metodológica y los trabajos de coordinación, teniendo una dedicación parcial. Para ello contamos con un equipo humano formado, motivado y orientado a los grupos de interés.

Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
<p>ACCIONES Y PROGRAMAS DIRIGIDOS AL PDI</p> <p>Detección de demandas y necesidades de formación docente del profesorado universitario.</p> <p>Diseño y desarrollo de programas y acciones de carácter formativo dirigidas al desarrollo profesional docente y al desarrollo curricular. (Programas FOPU y ERAGIN)</p>	<p>PDI de la UPV/EHU</p> <p>Equipos Docentes de la UPV/EHU</p> <p>Responsables de grado y postgrado</p> <p>Coordinadores/as de curso/ módulo/ itinerario y asignatura</p>
<p>ASESORAMIENTO VIA DEMANDA</p> <p>Asesoramiento a responsables de grado y postgrados de la UPV/EHU en el ámbito de la mejora de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje desde la orientación IKD. Diseños de acciones de Formación Docente del Profesorado Universitario (FOPU) en Centros</p> <p>Asesoramiento al profesorado de la UPV/EHU en el ámbito de la mejora de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje desde la orientación IKD, priorizando la atención a las personas que se reincorporan tras una larga ausencia motivada por la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.</p>	<p>Centros de la UPV/EHU</p> <p>Departamentos de la UPV/EHU</p> <p>PDI de la UPV/EHU</p> <p>Equipos Docentes de la UPV/EHU</p> <p>Responsables de grado y postgrado</p> <p>Coordinadores/as de curso/ módulo/ itinerario y asignatura</p>
<p>ASESORAMIENTO VIA PROGRAMAS</p> <p>Asesoramiento para el desarrollo institucional (vía programa EHUNDU) a las escuelas y facultades de la UPV/EHU en el ámbito de la mejora de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje desde la orientación IKD. Análisis compartido de indicadores y resultados del documento de compromiso ehundu relacionados con la práctica educativa IKD, la formación en nuevas metodologías, la difusión del conocimiento sobre experiencias innovadoras de la docencia (publicaciones, jornadas, etc.) y la coordinación docente.</p>	<p>Centros de la UPV/EHU</p>
<p>INNOVACIÓN EDUCATIVA</p> <p>Detección/ recepción de propuestas/ necesidades de innovación a nivel de asignatura/ curso/ grado/ postgrado.</p> <p>Apoyo en el desarrollo de propuestas o proyectos coordinados o compartidos de innovación. (Proyectos de Innovación Educativa, ...)</p>	<p>Centros de la UPV/EHU</p> <p>Departamentos de la UPV/EHU</p> <p>Equipos Docentes de la UPV/EHU</p> <p>Coordinadores/as de Grado de la UPV/EHU</p> <p>Cordinadores/as de la UPV/EHU de curso/ módulo / itinerario/ asignatura</p> <p>Alumnado de la UPV/EHU</p>
<p>ACREDITACIÓN DE LA FORMACIÓN</p> <p>Acreditación oficial de las acciones formativas desarrolladas por el SAE/HELAZ o aquellas lideradas por los centros en colaboración con el SAE/HELAZ (formación de centros), así como las relacionadas con el archivo del antiguo ICE/HEZI (CAP)</p>	<p>PDI de la UPV/EHU</p> <p>Alumnado de la UPV/EHU</p>
<p>COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</p> <p>Atención a las demandas vía telefónica o e-mail, y derivación correspondiente.</p> <p>Actividades de comunicación e intercambio interno (página web y blog del SAE/HELAZ, blog Beitu para la innovación en la UPV/EHU)</p> <p>Elaboración y publicación de la Memoria Anual de Actividades, Carta de Servicios e Informe Anual de Seguimiento de la Carta de Servicios.</p>	<p>Centros de la UPV/EHU</p> <p>PDI de la UPV/EHU</p> <p>Personas interesadas en innovación educativa</p>

Derechos

1. Utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
2. Obtener información y orientación acerca de las actuaciones o solicitudes que se proponen realizar.
3. Recibir un trato personalizado y respetuoso tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia.
4. Disponer de información actualizada sobre los programas y actuaciones a desarrollar, así como sobre la reglamentación aplicable, a través de la página web, intranet, software, etc.
5. Utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja o sugerencia.
6. Obtener una respuesta por parte del personal para las demandas planteadas a través de los canales establecidos.
7. Recibir información sobre el avance y el estado de los procedimientos en curso.

Deberes

1. Respetar los horarios de atención establecidos para las oficinas de atención a las personas usuarias.
2. Tratar con respeto a las personas que llevan a cabo la atención, manteniendo una actitud y lenguaje apropiados, en los espacios públicos en general y en instalaciones universitarias en particular.
3. Utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.
4. Colaborar activamente en la aportación de toda la información necesaria para la definición de las necesidades y acceso a los servicios, presentando en su caso, la documentación requerida.



Normativa General

ACUERDO de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

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

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

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

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

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

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

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
ACCIONES Y PROGRAMAS DIRIGIDOS AL PDI	Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la formación recibida.	Promedio de opinión sobre la satisfacción de las personas con la formación recibida.
	Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con el formador/a.	Promedio de opinión sobre la satisfacción con el formador/a.
	Obtener una media de ≥ 4 sobre 6 en el grado de utilidad de la formación recibida	Promedio de opinión sobre la utilidad de la formación recibida.
ASESORAMIENTO VIA DEMANDA	Obtener un grado de respuesta = 100% sobre el total de las demandas de asesoramiento vía demanda recibidas.	Grado de respuesta a demandas de asesoramiento vía demanda sobre las recibidas.
ASESORAMIENTO VIA PROGRAMAS	Obtener un grado de respuesta = 100% sobre el total de las demandas de asesoramiento vía programas recibidas.	Grado de respuesta a demandas de asesoramiento vía programas sobre las recibidas.
INNOVACIÓN EDUCATIVA	Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con el apoyo del servicio a los Proyectos de Innovación Educativa.	Promedio de opinión sobre la satisfacción con el apoyo del servicio a los Proyectos de Innovación Educativa.
ACREDITACIÓN DE LA FORMACIÓN	Obtener un grado de respuesta = 100% sobre el total de las demandas de acreditación recibidas.	Grado de respuesta a demandas de acreditación sobre las recibidas.
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	Obtener un grado de respuesta = 100% a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el total de las recibidas.	Grado de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.

Formas de participación

Las personas usuarias del Servicio pueden colaborar en la mejora continua del mismo expresando sus opiniones a través de las encuestas de satisfacción que se realizan, así como mediante la formulación de quejas y sugerencias.



Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias deben plantearse de forma escrita a través de:

- Envío de fax al nº 946013390
- Envío de e-mail a la dirección del servicio: sae-helaz@ehu.es
- Envío por e-mail utilizando el Buzón de Sugerencias disponible vía web en <http://www.ehu.es/sae-helaz>
- Cumplimentación de la hoja de sugerencias en la sede del Servicio Asesoramiento Educativo.

La Dirección del Servicio de Asesoramiento Educativo responderá al 100% de las sugerencias recibidas.

Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones deben plantearse de forma escrita a través de:

- Envío de fax al nº 946013390
- Envío de e-mail a la dirección del servicio: sae-helaz@ehu.es
- Envío por e-mail utilizando la Hoja de Reclamaciones disponible vía web en <http://www.ehu.es/sae-helaz>
- Cumplimentación de la hoja de reclamaciones en la sede del Servicio de Asesoramiento Educativo.

La Dirección del Servicio de Asesoramiento Educativo responderá al 100% de las quejas y reclamaciones recibidas.

Compromiso Social

Mediante esta Carta mostramos 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 establece el euskera y el castellano como las lenguas oficiales de la UPV/EHU. Es por ello que la UPV/EHU entiende que en su compromiso con ofrecer un servicio de calidad, el uso de ambas lenguas debe ser especialmente tenido en cuenta, por lo que se establecen mecanismos para garantizar el uso equilibrado tanto del euskera como del castellano.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta, la persona usuaria podrá elevar una reclamación por incumpliendo de los compromisos a la persona responsable de la unidad.

La persona responsable de la unidad enviará una respuesta a la persona usuaria por los mismos medios e idioma que la reclamación ha sido recibida. Si se considerase que se ha incumplido alguno de sus compromisos, se le pedirán disculpas y se le comunicarán las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

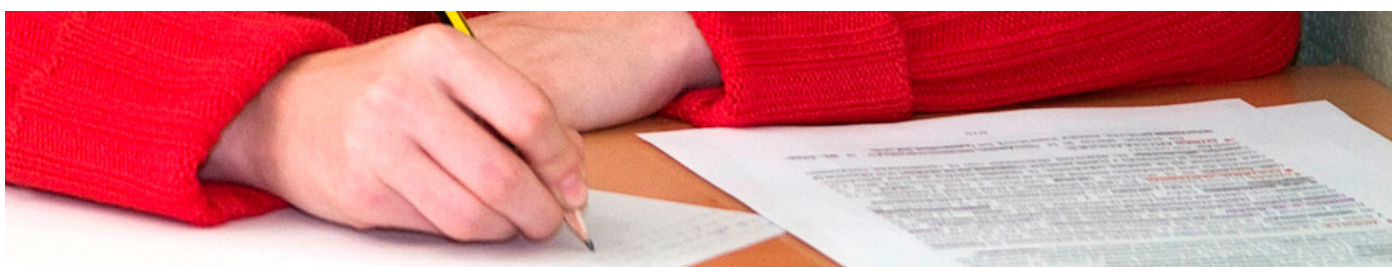
Publicación de Resultados

Por su propia naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar sometidos a revisión continua, por lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Es por ello que 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 las medidas de subsanación que han sido tomadas, en su caso.

El grado de cumplimiento de los compromisos estará disponible en nuestra página web.



Dirección, accesos y horarios

Dirección:

CAMPUS DE BIZKAIA
6ª planta Biblioteca
48940 LEIOA

Horarios:

De lunes a jueves:
09:00-13:30
15:00-16:30

Viernes, jornada intensiva de verano y turnos de Semana Santa y Navidades:

09:00-14:00

Teléfono:

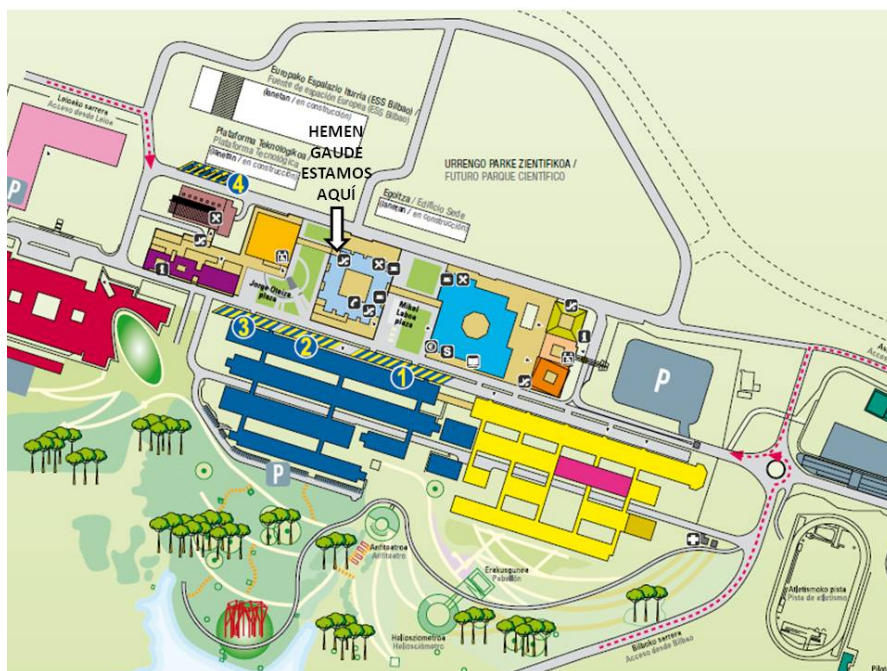
946012276

Fax: 946013390

e-mail: sae-helaz@ehu.es

Web: www.ehu.es/sae-helaz

Localización y accesos:



<http://www.ehu.es/es/web/bizkaia/nola-iritsi>

