

ERABAKIA, 2018ko martxoaren 9koa, UPV/EHUko IDAZKARI NAGUSIARENA, ZERBITZUEN KARTAK EGITEKO OINARRIAK ARAUTU ETA PARTE HARTU NAHI DUTEN UNITATEEI IZENA EMATEKO DEI EGITEN DIENA.

UPV/EHUren zerbitzuen kartaren eredia onartzeko 2016ko otsailaren 4ko Akordioaren 6. artikuluan ezarrita dagoenez, Administrazioaren Berrikuntza eta Modernizazioaren Zerbitzuak argitara emango du deialdia unibertsitatearen iragarki oholetan, Zerbitzuen Karta egin nahi duten UPV/EHUko administrazio atalek parte har dezaten. Deialdian jasota egongo da eskariak aurkezteko epea; eskariak administrazio ataleko errektoreordearen edo gerenteordearen sinadura izan beharko dute eta Administrazioaren Berrikuntza eta Modernizazioaren Zerbitzuari zuzendu beharko zaizkio.

Hori dela-eta, honako deialdi hau egiten da, eta, jarraian, deialdiaren alderdi hauek deskribatzen dira: helburua, unitate hartzaileak, parte hartzeko konpromisoak, parte-hartzaile kopurua, hautaketa-irizpideak eta Zerbitzuen Kartak ezartzeko lan-egitasmoa.

Hori guztia kontuan hartuta, honako hau

EBAZTEN DUT:

Lehenengoa.- Deialdiaren helburua.

Deialdi honen helburua da UPV/EHUko administrazio-unitateetako Zerbitzuen Kartak egiteko 2018. urteari dagokion parte-hartze prozesua arautzea.

Bigarrena.- Administrazio-unitate hartzaileak.

Zerbitzuen Kartak egiteko prozesuan parte hartu ahalko dute UPV/EHUko administrazio atal guztiak, zerbitzuak

RESOLUCIÓN, DE 9 DE MARZO DE 2018, DEL SECRETARIO GENERAL DE LA UPV/EHU, POR LA QUE SE ESTABLECEN LAS BASES PARA PARTICIPAR EN LA ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS Y SE ABRE EL PLAZO DE SOLICITUD

Como se recoge en el artículo 6 del Acuerdo de 4 de febrero de 2016 del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU, el Servicio de Innovación y Modernización Administrativa publicará en los tablones de la universidad la convocatoria dirigida a las unidades administrativas de la UPV/EHU que deseen elaborar su Carta de Servicios. Dicha convocatoria establecerá el plazo para la presentación de solicitudes, las cuales irán firmadas por el/la Vicerrector/a o Vicegerente responsable de la unidad administrativa y dirigidas al mencionado Servicio de Innovación y Modernización Administrativa.

Por ello, se procede a la correspondiente convocatoria, y a continuación se describen el objeto de la misma, las unidades destinatarias, los compromisos para participar, el número de participantes, los criterios de selección, así como el plan de trabajo para la implantación de las Cartas de Servicios.

Por todo ello,

DISPONGO:

Primero.- Objeto de la convocatoria.

El objeto de la presente convocatoria es regular el proceso de participación en la elaboración de las Cartas de Servicio de las unidades administrativas de la UPV/EHU correspondiente al año 2018.

Segundo.- Unidades administrativas destinatarias.

Podrán solicitar la participación en el proceso de elaboración de las Cartas de Servicio todas las unidades administrativas

unibertsitaterako bertarako zein kanporako eskaintzen dituztenei, eta, betiere, nortasun nahikoa badute eta esleitutako jarduerak eta eginkizunak garatzeko berezko baliabideak badituzte, eta unibertsitateko indarreko organigrama eta lanpostuen zerrendarekin bat badatoz.

Hirugarrena.- Zerbitzuen Kartak egiteko prozesuan parte hartu ahal izateko konpromisoak.

Zerbitzuen Kartak egiteko prozesuan parte hartu ahal izateko, administrazio atalek honako konpromisoak hartu behar dituzte:

- 1.-Lan taldea osatzea zerbitzuen karta egin eta, ondoren, jarraipena egiteko.
- 2.-UPV/EHUK helburu horretarako antolatutako prestakuntzan parte hartzea.
- 3.-Zerbitzuen Karta egitea.
- 4.-Zerbitzuen Karta egin ondoren, edukia ebaluatzen uztea.
- 5.-Onartu ondoren, Zerbitzuen Karta argitaratzea.
- 6.-Zerbitzuen Kartaren etengabeko jarraipena egitea.
- 7.-Zerbitzuen Karta urtero berrikustea, eta hobekuntzarako jarduera plana diseinatzea.
- 8.-Zerbitzuen Karta eguneratzea.

Laugarrena.- Administrazio-unitate partaide kopurua eta hautaketa-irizpideak.

Kalitatezko antolakuntza eta aholkularitza bermatze aldera, 10 izango dira, gehienez jota, zerbitzuen kartak egiteko deialdi honetan parte hartuko duten administrazio-unitateak.

Kopuru hori gainditutakoan, aurkeztutako eskariak hautatuko dira lehentasunezko irizpide hauek kontuan harturik:

- Aurrerapen-maila Zerbitzuen Kartan

de la UPV/EHU que ofrezcan un servicio tanto interno como externo a la propia universidad, que tengan entidad suficiente y sustantividad propia para desarrollar las actividades y las funciones atribuidas, y que se ajusten a la estructura establecida en el organigrama y en la relación de puestos de trabajo vigentes de la universidad.

Tercero.- Compromisos para participar en el proceso de elaboración de las Cartas de Servicio.

Para poder tomar parte en el proceso de elaboración de las Cartas de Servicios, las unidades administrativas solicitantes deberán adquirir los siguientes compromisos:

- 1.-Constituir un equipo de trabajo para la elaboración y seguimiento de las Cartas de Servicios.
- 2.-Participar en la formación que a tal fin convoque la UPV/EHU.
- 3.-Elaborar la Carta de Servicios.
- 4.-Posibilitar la evaluación del contenido, una vez elaborada la Carta de Servicios.
- 5.-Publicar la Carta de Servicios, una vez haya sido aprobada.
- 6.-Realizar un seguimiento continuo de la Carta de Servicios.
- 7.-Realizar una revisión anual de la Carta de Servicios y diseñar un plan de acciones de mejora.
- 8.-Actualizar la Carta de Servicios.

Cuarto.- Número máximo de unidades administrativas participantes y criterios de selección.

Para garantizar una organización y un asesoramiento de calidad, se establece que en esta convocatoria para elaborar Cartas de Servicios podrá participar un máximo de 10 unidades administrativas.

En caso de exceder dicho número, las solicitudes presentadas se seleccionarán conforme a los siguientes criterios de prioridad:

- Grado de avance en procesos de

sartu beharreko jardueren gaineko kalitate-prozesuetan, estandarizazioan eta prozeduren ezarpenean (30 puntu)

- Unitateak eskainitako zerbitzuaren bat-etortzea Unibertsitatearen helburu estrategikoekin (50 puntu)
- Eragina kanpo-erabiltzaileengan eta gizartearengan: erabiltzaile-kopurua eta balizko erabiltzaile-kopurua (10 puntu)
- Zeharkako eragina barruko beste zerbitzu batzuen hobekuntzan, kostuak, denbora, etab. murrizten laguntzeagatik (10 puntu)

Rontuan hartuta UPV/EHUk hiru campus dituela, bermatu egin beharko da Zerbitzuen Kartak egiteko prozesuan hiru campusek ordezkaritza izango dutela. Horretarako, lehenasuna emango zaie ordezkaritza-urritasuna duten campusetako administrazio-unitateei, gutxienez guztikoaren %20ko ordezkaritza izan arte, baldin eta gorago deskribatu diren irizpideak aplikatu ondoren gutxienez 50 puntu lortu badituzte.

Hautaketa-irizpideak behar bezala aplikatzen laguntzeko, garrantzitsuak da deialdi honetako I. eranskinean atxikita dagoen eskaera-orria ahal bezain modu zehatzean betetzea.

Bosgarrena.- Eskarien aurkezpena.

1.-Eskariak **2018ko martxoaren 12tik 23ra** bitarte aurkeztu daitezke.

2.-Eskariak egiteko, deialdi honetako I. eranskineko inprimaki normalizatua erabili beharko da. Eskaria behar bezala bete beharko da eta dagokion **administrazio-unitateko ardura duen errektoreordeak edo gerenteordeak sinatu beharko du.**

Eskaera-orriarekin batera, administrazio-unitateak hautatzeko erabilgarriak izan daitezkeen dokumentuak aurkeztu daitezke. Esate baterako, honako

calidad, estandarización y procedimentalización de las actividades a incluir en la Carta de Servicios (30 puntos).

- Alineación del servicio ofrecido por la unidad con los objetivos estratégicos de la universidad (50 puntos).
- Repercusión en las personas usuarias externas y sociedad: nº de personas usuarias y personas usuarias potenciales (10 puntos).
- Repercusión indirecta en la mejora de otros servicios internos, por su contribución en la disminución de costes, tiempo, etc. (10 puntos).

Habida cuenta de que la UPV/EHU es una universidad multicampus, se garantizará la representación de los tres Campus en el proceso de elaboración de las cartas de servicio. Para ello, se dará prioridad a las unidades, pertenecientes a aquellos Campus con déficit de representación hasta alcanzar un mínimo del 20% del total, siempre y cuando, una vez aplicados los criterios descritos, hubieran conseguido un mínimo de 50 puntos.

Para facilitar la correcta aplicación de los criterios de selección es importante cumplimentar de la manera más detallada posible el impreso de solicitud, que se adjunta como Anexo I de la presente convocatoria.

Quinto.- Presentación de solicitudes.

1.-El plazo de presentación de solicitudes será del **12 al 23 de marzo de 2018.**

2.-La solicitud deberá formalizarse en el impreso normalizado como Anexo I en la presente convocatoria, debidamente cumplimentado y **firmado por el vicerrector/a o vicerrectora/a responsable de la unidad.**

Junto al impreso de solicitud podrán adjuntarse aquellos documentos que resulten útiles para la selección de las unidades administrativas participantes. A

dokumentu hauek atxiki daitezke: unitateak definitutako prozedurak, Zerbitzuen Kartaren zirriborroa (halakorik balego) eta hautagaiak aukeratzeko beharrezkotzat jotzen diren dokumentu guztiak.

3.-Eskaera-orria eta atxikitako dokumentuak Langileen Ikasketa, Plangintza eta Prestakuntzako Kabineteari bidali beharko zaizkio, posta arruntez (Errektoretza, Sarriena auzoa z/g, 48940 Leioa), edo eskaneatuta posta elektronikoz helbidera honetara (cartasdeservicio@ehu.eus edo zerbitzuketak@ehu.eus).

Seigarrena.- Aurkeztutako eskarietako akatsak zuzentzea.

Aurkeztutako eskarian akatsak edo gabeziak antzematen baldin badira, akatsak zuzentzeko edo dagozkion dokumentuak atxikitzeko eskatuko zaio administrazio-unitateari. Horretarako, 5 lan-eguneko epea emango dio, eskakizuna jasotzen duen egunetik hasita.

Epea igarotakoan unitateak akatsak edo gabeziak zuzendu ez baditu, bere eskariari uko egiten diola joko da.

Zazpigarrena.- Balorazioa eta hautaketa.

Administrazioaren Berrikuntza eta Modernizazioaren Zerbitzuak eskariak baloratuko dituzte eta parte hartuko duten unitateak hautatuko dituzte, deialdi honetako laugarren atalean aipatu diren irizpidéen arabera.

Zerbitzu berak aurkeztutako eskarien berri emango dio idazkari nagusiarri, eta onartuen eta baztertuen zerrenda arrazoitua bidaliko dio.

Idazkari nagusiak erabakiko du zein eskari onartzen den eta zein baztertu; iragarki oholean argitaratuko da erabakia

título enunciativo, podrán aportarse los siguientes documentos: procedimientos definidos por la unidad, borrador de la Carta de Servicios, si lo hubiere, y de toda aquella documentación que se considere necesaria a la hora de realizar la selección de candidaturas.

3.-El impreso de solicitud y la documentación adjunta deberán dirigirse al Servicio de Innovación y Modernización Administrativa: Rectorado, Barrio Sarriena s/n 48940 Leioa; o bien enviar escaneado por correo electrónico a la siguiente dirección cartasdeservicio@ehu.eus o zerbitzuketak@ehu.eus

Sexto.- Subsanación de defectos en la solicitud presentada.

En caso de apreciarse algún defecto u omisión en la solicitud presentada, se requerirá a la unidad administrativa para que subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, concediéndole un plazo de 5 días hábiles a contar desde la fecha de la recepción del requerimiento.

Transcurrido dicho plazo sin haber procedido a la subsanación, se entenderá que la unidad administrativa desiste de su solicitud.

Séptimo.- Valoración y Selección.

El Servicio de Innovación y Modernización Administrativa procederá a la valoración y selección de las unidades participantes mediante la aplicación de los criterios mencionados en el apartado cuarto de la presente convocatoria.

El citado Servicio informará a la Secretaría General sobre las solicitudes presentadas, y le remitirá una propuesta motivada de las admisiones y exclusiones.

La admisión y exclusión de las solicitudes presentadas se resolverá por la Secretaría General, se publicará en los tablones de la

eta eskari egin duten administrazio-unitateei jakinaraziko zaie.

Zortzigarrena.- Lan-egitasmoa: prestakuntza eta Zerbitzu Kartaren diseinua.

1.-Hautatutako administrazio-unitateek Zerbitzuen Kartak egiteko prozesuari buruzko prestakuntza jasoko dute eta aldi berean dagozkien Kartak garatuko dituzte UNIKUDE Zerbitzu Karta aplikazio informatikoaren bitartez.

2.-Ikasketa, Plangintza eta Prestakuntza Kabineteak martxoan egingo du Zerbitzuen Kartak egiteko xedez antolatuko diren ikastaroetarako deia, Langileen Atariaren bidez. Ikastaroak bukatu ostean, bertaratze ziurtagiriak egingo ditu.

3.-Kalitate eta Ebaluazio Instituzionaleko Zerbitzuaren ardura da Zerbitzuen Karta osatzeko egingo diren prestakuntza ikastaroak diseinatzea eta ematea, bertaratzea kontrolatzea eta gogobetetze inkesten bidez ikastaroaren ebaluazioa egitea.

4.-Kalitate eta Ebaluazio Instituzionaleko Zerbitzuaren ardura da, era berean, Zerbitzuen Kartak egiteko aholku ematea.

5.-Administrazio ataleko kideek apirilean hartuko dute oinarritzko prestakuntza, Zerbitzuen Karten edukiei eta helburuei buruzkoa. Saio horretara gutxienez unitateko langileen erdiek (%50) bertaratu beharko dute.

6.-Lan taldeak, karta egin behar duenez, prestakuntza berezitua hartuko du. Ikastaro aurreratuak 4 saio izango ditu honako hil hauetan banatuta: maiatzean, ekainean, irailean eta urrian. Prestakuntza saio horietan aztertuko dira administrazio unitatearen Zerbitzuen Karta egiteko beharrezkoak diren alderdiak.

UPV/EHU y se notificará a las unidades administrativas solicitantes.

Octavo.- Plan de trabajo: formación y diseño de la Carta de Servicios.

1.-Las unidades administrativas seleccionadas recibirán formación relativa a la elaboración de las Cartas de Servicios y simultáneamente irán desarrollando sus respectivas Cartas mediante la aplicación informática UNIKUDE Cartas de Servicios.

2.-El Gabinete de Formación, Planificación y Estudios de Personal publicará en marzo la convocatoria de los cursos de formación para la elaboración de las Cartas de Servicios a través del Portal de Personal. Una vez finalizados los cursos, emitirá los certificados de asistencia.

3.-El Servicio de Calidad y Evaluación Institucional será el responsable del diseño e impartición de los cursos de formación para la elaboración de las Cartas de Servicios, del control de asistencia a los mismos y de su evaluación mediante encuestas de satisfacción.

4.-Asimismo, corresponderá al Servicio de Calidad y Evaluación Institucional el asesoramiento técnico necesario para la elaboración de las Cartas de Servicios.

5.-El personal de las unidades administrativas seleccionadas recibirá en abril una sesión formativa básica sobre el contenido y la finalidad de las Cartas de Servicios. A esa sesión deberá acudir, al menos, el 50% del personal de la unidad.

6.-El equipo de trabajo, como responsable de la elaboración de la Carta, recibirá además una formación específica con dicha finalidad. El curso avanzado constará de 4 sesiones, que se impartirán en los meses de mayo, junio, septiembre y octubre. En dichas sesiones formativas se irán analizando cada uno de los aspectos necesarios para definir la Carta de Servicios de la unidad administrativa.

7.-Prestakuntza-saio bakoitzaren ondoren, lan-taldea erregularri bilduko da, Zerbitzuen Karta egiteko prozesuko fase bakoitzeko edukiak garatzeko. Era berean, aholkularitza eta tutoretzak jasoko du lan-talde bakoitzak, Kalitate eta Ebaluazio Instituzionaleko Zerbitzuko teknikarien eskutik.

8.-Prestakuntza-ekintzen eta aholkularitza- eta tutoretza-saioen programazioa eta edukia deialdi honetako II. eranskinean atxikita daude.

Leioa, 2018ko martxoaren 9a.

7.-Después de cada sesión formativa, el equipo de trabajo se reunirá regularmente para desarrollar los contenidos correspondientes a cada fase del proceso de elaboración de la Carta de Servicios. Cada equipo dispondrá también de asesoramiento y tutorías por parte del personal del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional.

8.-La programación y contenido de las acciones formativas y de las sesiones de asesoramiento y tutoría se adjuntan en el Anexo II de la presente convocatoria.

Leioa, 9 de marzo de 2018.



Pedro Maria Iriondo Bengoa
UPV/EHUko idazkari nagusia
Secretario General de la UPV/EHU