

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

**Carta
de Servicios**

SERVICIO DE INSPECCIÓN

Vicerrectorado de Personal Docente e
Investigador

Vigencia: 2019/2021

Edición N°3

Fecha de aprobación oficial 27/05/2019



Introducción

Esta carta de servicios expresa el compromiso con la calidad y la excelencia en los procesos de gestión y actividades del Servicio de Inspección.

El documento que presentamos no es una mera declaración de intenciones sino un instrumento de información y compromiso con las personas usuarias relativo a los servicios que ofrecemos. En este sentido, nos planteamos como objetivos esenciales de nuestra carta de servicios la mejora continua en los niveles de calidad de nuestras actividades y la satisfacción de las expectativas de sus destinatarios y destinatarias.

De este modo, manifestamos nuestra intención de trabajar para mejorar nuestra eficacia, rigor y profesionalidad en las tareas que como Servicio de Inspección tenemos encomendadas.

Propósito

La misión del Servicio de Inspección de la UPV/EHU es velar y comprobar el cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado y el apoyo a las estructuras y órganos implicados en la tramitación y aprobación de la Oferta Docente de cada curso.

Actividades y Personas Destinatarias

Actividades	Destinatarios
Verificación del cumplimiento de las obligaciones del PDI Comprobar periódicamente que el PDI cumple con todas sus obligaciones docentes	Centros Profesorado Departamentos Vicerrector/a de Profesorado
Verificación del cumplimiento de las obligaciones del PDI ante una denuncia o queja recibida Verificar el cumplimiento de las obligaciones del PDI cuando se recibe en la Unidad una queja o denuncia	Centros Rector/a Alumnado Profesorado Departamentos Aldezle Vicerrector/a de Profesorado
Atender a las consultas realizadas a la Unidad Dar respuesta a las dudas planteadas en relación a las obligaciones docentes del PDI	Dirección de Plantilla docente Centros Departamentos Alumnado Profesorado Aldezle
Elaborar informes técnicos sobre el PDI Elaborar informes técnicos sobre las visitas de inspección y cuantos otros se soliciten en relación con la actividad del profesorado	Centros Departamentos Servicios Jurídicos Vicerrector/a de Profesorado Secretaría General
Gestión de certificados que se soliciten por parte del profesorado para acreditarse ante ANECA y UNIBASQ, cuando no puedan solicitarlos a través de la aplicación informática. Dar traslado al PDI de los certificados solicitados para acreditar en ANECA y UNIBASQ, una vez tramitados por la sección correspondiente	Profesorado

Derechos

A obtener información y orientación acerca de las actuaciones y/o solicitudes en el ámbito de competencia del Servicio de Inspección

A obtener una respuesta por parte del Servicio de Inspección para todas las demandas planteadas a través de los canales establecidos.

A que se le extienda una copia del acta levantada en la actividad inspectora al profesorado afectado así al Cargo Académico que lo ha presenciado.

A realizar alegaciones y aportar la documentación que crea oportuna por el profesorado afectado como consecuencia del acta levantada en la actividad inspectora, durante un plazo de 10 días.

A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Servicio de Inspección.

A ser tratado/a con discreción y confidencialidad en su relación con el Servicio de Inspección.

A solicitar apoyo en la tramitación y aprobación de la Oferta Docente de cada curso por parte de los y las decanas y los y las directoras de Centros y Departamentos.

A solicitar la actuación del Servicio de Inspección por medio de denuncia o queja sobre el incumplimiento de obligaciones docentes del profesorado.

A utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.

Deberes

Actuar con discreción y confidencialidad en el ejercicio de los cometidos relativos al Servicio de Inspección.

Colaborar activamente en la aportación de toda la información necesaria, así como la documentación requerida por el Servicio de Inspección.

Tratar en todo momento de forma respetuosa al personal del Servicio de Inspección.

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.

www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2016000709

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.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965

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

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf

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

www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf

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

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf

Acuerdo, de 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el Uso de Medios Electrónicos de la UPV/EHU y se crea la Sede Electrónica.

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003846>

Acuerdo, del 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la normativa por la que se crea el Catálogo de Procedimientos Electrónicos de la UPV/EHU.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885

Acuerdo, de 25 de abril de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la Política de Seguridad de la Información de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU).

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013002239>

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

www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

Normativa específica

ACUERDO del Consejo de Gobierno de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, en su sesión de 21 de junio de 2012, por el que se aprueba el Reglamento del alumnado de la UPV/EHU.

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2012/07/1203521a.shtml>

RESOLUCIÓN de 23 de marzo de 2011, del Vicerrector de Profesorado de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por la que se ordena la publicación del Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia.

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2011/04/1102291a.pdf>

II Convenio Colectivo del personal laboral docente e investigador de la Universidad del País Vasco

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2010/12/1006538a.pdf>

RESOLUCIÓN de 12 de febrero de 2010, del Vicerrector de Profesorado, de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por la que procede a la publicación del Reglamento de Gestión de Profesorado

http://www.ehu.es/documents/3087158/3090671/rgp_bopv_15_marzo_2010.pdf

RESOLUCIÓN de 12 de mayo de 2008, del Vicerrector de Profesorado de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por la que se ordena la publicación en el Boletín Oficial del País Vasco del Reglamento del

Servicio de Inspección de la UPV/EHU.

www.euskadi.net/cgi-bin_k54/bopv_20?ce=f=20080620&s=2008117

RESOLUCIÓN de 23 de octubre de 1996, de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, por la que se procede a la publicación del Acuerdo de Regulación de Condiciones de Trabajo para el Personal de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea 1996.

<http://www.ehu.es/documents/3087158/3586143/9605359a.pdf>

Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario.

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1985-11578

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Verificación del cumplimiento de las obligaciones del PDI	El 100% de los Centros de la UPV/EHU recibirá una visita por cuatrimestre dentro del curso académico.	Porcentaje de Centros de la UPV/EHU visitados una vez por cuatrimestre dentro del curso académico
Verificación del cumplimiento de las obligaciones del PDI ante una denuncia o queja recibida	Las quejas o denuncias recibidas recibirán una primera contestación en un plazo máximo de cinco días hábiles	Porcentaje de quejas o denuncias que han recibido una primera respuesta dentro del plazo establecido
Atender a las consultas realizadas a la Unidad	Las consultas recibidas recibirán una primera contestación en un plazo máximo de cinco días hábiles	Porcentaje de consultas que han recibido la contestación dentro del plazo establecido
Elaborar informes técnicos sobre el PDI	Los centros inspeccionados durante un cuatrimestre recibirán el informe técnico dentro de ese mismo cuatrimestre y los restantes informes se emitirán en un plazo máximo de 15 días hábiles	Porcentaje de informes realizados dentro del plazo establecido
Gestión de certificados que se soliciten por parte del profesorado para acreditarse ante ANECA y UNIBASQ, cuando no puedan solicitarlos a través de la aplicación informática.	El 100% de las solicitudes serán tramitadas	Porcentaje de certificados tramitados cuya solicitud se haya recibido dentro del plazo establecido

Formas de participación

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de nuestro servicio mediante diversas herramientas de participación:

e-mail: carmen.ikaran@ehu.eus; javier.mugarza@ehu.eus; ramon.arrana@ehu.eus

Teléfonos: 94 601 2215, 2152, 5049

Fax: 94 6013010

Formas de presentación de sugerencias

Las personas usuarias pueden presentar sugerencias con el fin de mejorar la prestación de nuestros servicios.

e-mail: carmen.ikaran@ehu.eus; javier.mugarza@ehu.eus; ramon.arrana@ehu.eus

teléfonos: 94 601 2215, 2152, 5049

fax: 94 6013010

Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Las personas usuarias pueden presentar cualquier queja o reclamación por escrito en la siguiente dirección de correo electrónico: carmen.ikaran@ehu.eus; javier.mugarza@ehu.eus; ramon.arrana@ehu.eus

Compromiso Social

Las personas trabajadoras del Servicio de Inspección 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

El Servicio de Inspección de la UPV/EHU utilizará alguna de las siguientes medidas de subsanación en caso de no cumplir con los compromisos adquiridos en esta carta de servicios:

- Carta de disculpas del Director/a de Profesorado de la UPV/EHU,
- Correo electrónico de disculpas del Director/a de Profesorado o de los inspectores del Servicio de Inspección de la UPV/EHU.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse por escrito en nuestra oficina o a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico a cualquiera de las direcciones que aparecen en la página web: <http://www.ehu.eus/es/web/iip/langileak1>
- Correo postal.

El Director/a de Profesorado y el Servicio de Inspección darán respuesta a las reclamaciones y/o sugerencias en un plazo no superior a 5 días hábiles mediante carta, correo electrónico, fax o teléfono.

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.ehu.eus/es/web/iip>

Dirección, accesos y horarios

Dirección:

Edificio Rectorado 1ª planta
Barrio Sarriena s/n 48940- LEIOA (Bizkaia)

Horarios:

Lunes a Jueves: 8:00-14:00 y 15:00- 17:00 horas
Viernes: 8:00-15:00 horas

Teléfono:

94 601 2215 (Ramón)
94 601 2152 (Javier)
94 601 5049 (Carmen)

Fax: 94 601 3010

e-mail: carmen.ikaran@ehu.es;javier.mugarza@ehu.es;ramon.arrana@ehu.es

Web: <http://www.ehu.es/es/web/iip>

Localización y accesos:



Están disponibles en el siguiente enlace de la página web:
http://www.ehu.es/documents/2043357/2122730/mapa_leioa+erandio+2015.pdf

Datos de Acceso

El Servicio de Inspección se encuentra en el Campus de Bizkaia, en el Área de Leioa-Erandio, situado a 14 Km de Bilbao. Sus oficinas están localizadas en la 1ª Planta del Edificio Rectorado.

La información general del Campus de Bizkaia con diferentes opciones para acceder a sus distintos centros se encuentra disponible en la siguiente dirección web:

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

En Coche:

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

<http://www.ehu.es/es/web/bizkaia/planuak>

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.ehu.eus/documents/2043357/2122730/paradas_autobuses_web.pdf

UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL