



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

**Carta
de Servicios**

Servicio de Innovación y Modernización Administrativa

Secretaría General

Vigencia: 2017/2019

Edición N°1

Fecha de aprobación oficial 16/03/2017

Introducción

La Carta de Servicios de este Servicio de Innovación y Modernización Administrativa, adscrito a la Secretaría General, es el documento mediante el que expresamos nuestro compromiso con la excelencia en el desempeño de las actividades encomendadas por la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea. De esta forma, informamos a las personas y unidades administrativas destinatarias sobre los servicios que prestamos y nuestros compromisos de calidad, así como de sus derechos y deberes. Asimismo, constituye una herramienta de gestión y autoevaluación que nos permite medir nuestro nivel de cumplimiento de objetivos y mejorar conforme a los resultados obtenidos.

Propósito

El Servicio de Innovación y Modernización Administrativa se encarga de acometer el proceso de modernización organizativa de la administración universitaria para mejorar la productividad, la eficacia y la buena gestión de sus recursos. Su objetivo principal es la implantación de la administración electrónica contemplada desde las perspectivas jurídica, organizativa y documental, centradas respectivamente en el desarrollo legal y normativo regulador de la e-administración, en la definición y simplificación de procesos y procedimientos administrativos, así como en el establecimiento de sistemas de gestión documental. Todo ello con vocación de mejora de los procesos de gestión.

Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
<p>Cartas de Servicios</p> <p>Gestión administrativa y normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU durante todas sus fases de implantación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convocatoria y selección: elaboración y publicación de convocatoria, selección de solicitudes y publicación de la resolución con las candidaturas seleccionadas. -Formación y asesoramiento: actas de constitución de los equipos de trabajo. -Evaluación, aprobación y publicación: informe favorable y publicación de la resolución por la que se aprueban las Cartas de Servicios. -Seguimiento, revisión y actualización de las Cartas de Servicios: informe favorable y publicación de la resolución por la que se aprueban las Cartas de Servicios actualizadas. 	Unidades Administrativas de la UPV/EHU
<p>Elaboración del Catálogo de Procedimientos</p> <p>Realizar una adecuada identificación de todos los procedimientos e incorporarlos a un catálogo que priorizará su tramitación por medios electrónicos. Este catálogo se define como el instrumento de referencia que recopila, describe y clasifica todos los procedimientos, trámites y servicios de la UPV/EHU.</p>	Unidades Administrativas de la UPV/EHU
<p>Gestión de la Sede Electrónica</p> <p>Actuaciones necesarias para, en calidad de facilitador de la relación administrativa con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, posibilitar el acceso a los servicios y a la presentación de trámites de forma electrónica.</p>	Unidades Administrativas de la UPV/EHU Ciudadanía
<p>Elaboración de normativa</p> <p>Proponer a los órganos competentes la regulación imprescindible para cumplir con los requerimientos legales u organizativos necesarios para la implantación de la administración electrónica.</p>	Ciudadanía
<p>Elaboración de proyectos relacionados con la Administración Electrónica</p> <p>Elaborar proyectos del ámbito de la Administración Electrónica encargados por la Secretaría General, conforme a las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 de su responsable y cierre de la ficha del proyecto. 	Ciudadanía
<p>Valoración y calificación documental</p> <p>Analizar las series documentales de la UPV/EHU y determinar sus valores con el fin de establecer los plazos de transferencia, conservación y acceso a la documentación.</p>	Unidades Administrativas de la UPV/EHU
<p>Transferencia documental</p> <p>Una vez transcurrido el plazo determinado de permanencia en las unidades productoras, los documentos deben transferirse al Archivo General de acuerdo con las normas establecidas por el mismo.</p>	Unidades Administrativas de la UPV/EHU
<p>Préstamo interno de la documentación custodiada por el Archivo General</p> <p>Préstamo, para su consulta, de la documentación producida por las oficinas/servicios/unidades de la UPV/EHU que se encuentra custodiada en el Archivo General.</p>	Unidades Administrativas de la UPV/EHU Ciudadanía



Derechos

- 1.-A ser tratado de forma respetuosa y eficiente a través de los canales establecidos por el Servicio.
- 2.-A ser atendido tanto en euskera como en castellano.
- 3.-A que sus datos de carácter personal sean tratados de forma confidencial.
- 4.-A presentar sugerencias, quejas o agradecimientos en relación con las actividades desarrolladas por el Servicio y a recibir la respuesta correspondiente en el plazo estipulado.
- 5.-A conocer el estado de tramitación de sus procedimientos en la sede electrónica.
- 6.-A recibir notificación de las resoluciones que le afecten en materia de Cartas de Servicios.
- 7.-A acceder a la documentación custodiada en el Archivo General con las condiciones establecidas en la normativa correspondiente, fundamentalmente en la relativa a protección de datos y propiedad intelectual.
- 8.-Solicitar y recibir información sobre los fondos y servicios ofrecidos por el Archivo General, así como sobre otros archivos, fondos y fuentes documentales.

Deberes

- 1.-Aportar en plazo toda la información y la documentación requeridas por el Servicio para poder prestar eficazmente las actividades encomendadas.
- 2.-Respetar los horarios y el funcionamiento del Servicio.
- 3.-Utilizar los cauces oficiales facilitados por el Servicio para presentar sugerencias, quejas o agradecimientos.
- 4.-Tratar de manera respetuosa al personal del Servicio.
- 5.-Colaborar con el Servicio en el levantamiento de los procedimientos de su unidad, cumplimentando los cuestionarios pertinentes y participando en las reuniones programadas.
- 6.-Velar por la integridad de los fondos documentales, de acuerdo con la normativa vigente en cuanto a protección y conservación del patrimonio documental.



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

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

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

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

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

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (derogada en su mayor parte).

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

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

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.

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.

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).

Normativa específica

Acuerdo de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por el que se aprueba la Normativa de Actualización y Reestructuración de determinadas Comisiones en el ámbito de la Modernización Administrativa.

Resolución del Secretario General, de 15 de enero de 2014, por la que se implanta el sistema de Portafirma en el ámbito de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU).

Resolución de 25 de noviembre de 2014, del Secretario General 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 por el que se regula el funcionamiento y contenido de la Sede Electrónica de la UPV/EHU.

Resolución de 18 de diciembre de 2014, del Secretario General de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por la que se ordena la puesta en marcha de la Sede Electrónica de la UPV/EHU.

Acuerdo de 6 de marzo de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por el que se regulan determinados medios electrónicos para la difusión de la información en el ámbito de la UPV/EHU: el correo electrónico corporativo, listas de distribución y el tablón de anuncios electrónico.

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Cartas de Servicios	Publicar en el tablón de anuncios corporativo en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de la firma de la resolución por la que se aprueban las Cartas de Servicios	Plazo de publicación desde la firma de la resolución por la que se aprueban las Cartas de Servicios
	Contestar al 100% de las consultas recibidas durante el periodo de presentación de solicitudes en un plazo máximo de 48 horas	Porcentaje de consultas contestadas en un plazo máximo de 48 horas durante el periodo de presentación de solicitudes
Elaboración del Catálogo de Procedimientos	Presentar a una unidad concreta un borrador del cuestionario para levantar un procedimiento al menos 10 días antes de la reunión de trabajo para realizar el levantamiento presencial del mismo	Plazo para presentar a una unidad concreta un borrador del cuestionario para levantar un procedimiento
	Lograr un promedio de satisfacción mínimo de 4 (valorado entre 1 y 6) en relación con el proceso de levantamiento de procedimientos	Promedio de satisfacción con el proceso de levantamiento de procedimientos
Gestión de la Sede Electrónica	Contestar las sugerencias, quejas o agradecimientos recibidos tanto en el buzón de quejas y sugerencias de la sede electrónica como telefónicas en un plazo máximo de 48 horas	Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas o agradecimientos recibidos tanto en el buzón de quejas y sugerencias de la sede electrónica como telefónicas
	Responder al 100% de las consultas recibidas sobre la sede electrónica en un plazo máximo de 48 horas	Porcentaje de consultas sobre la sede electrónica respondidas en un plazo máximo de 48 horas
	Comunicar con una antelación mínima de 24 horas los cortes programados por mantenimiento de la sede electrónica que nos traslade la Vicegerencia TIC y que impliquen la inoperabilidad del portal	Plazo de comunicación de los cortes programados por mantenimiento de la sede electrónica que nos traslade la Vicegerencia TIC y que impliquen la inoperabilidad del portal
Elaboración de normativa	Presentar el 100% de la normativa encargada en el plazo exigido	Porcentaje de normativa presentada en el plazo exigido
Elaboración de proyectos relacionados con la Administración Electrónica	Conseguir un promedio de satisfacción mínimo de 4 (valorado entre 1 y 6) por el asesoramiento recibido	Promedio de satisfacción por el asesoramiento recibido
Valoración y calificación documental	Estudiar y valorar anualmente un mínimo de 10 series documentales de la UPV/EHU	Número anual de series documentales de la UPV/EHU estudiadas y valoradas
Transferencia documental	Atender al 100% de las unidades administrativas que soliciten una transferencia de documentación para indicarles el procedimiento a seguir, en un plazo máximo de 5 días desde la recepción de su solicitud, siempre y cuando hubiera disponibilidad de espacio en los depósitos del Archivo	Porcentaje de unidades administrativas atendidas en un plazo máximo de 5 días desde la recepción de su solicitud de transferencia de documentación para indicarles el procedimiento a seguir
Préstamo interno de la documentación custodiada por el Archivo General	Las solicitudes de acceso a la documentación custodiada por el Archivo serán tramitadas en un plazo máximo de 48 horas	Plazo de tramitación de solicitudes de acceso a la documentación custodiada por el Archivo

Formas de participación

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora continua de nuestro Servicio expresando su opinión y su nivel de satisfacción a través de las siguientes vías:

- Respondiendo a las encuestas de satisfacción recabadas en su momento por alguna de nuestras áreas con relación a la prestación de sus servicios.
- Presentando sugerencias, quejas o agradecimientos, siguiendo los cauces establecidos.



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 implantadas en función de su viabilidad.

Dependiendo del área al que se dirijan, pueden enviar sus sugerencias al:

Área de Archivo: archivo.general@ehu.eus

Área de Administración Electrónica: e-administracion@ehu.eus

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

Formas de presentación de quejas y reclamaciones

En caso de incumplimiento de alguno de nuestros compromisos, las personas usuarias de nuestros servicios pueden presentar por escrito cualquier queja o reclamación dirigiéndola al correo electrónico del área correspondiente:

Área de Archivo: archivo.general@ehu.eus

Área de Administración Electrónica: e-administracion@ehu.eus

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

Los mensajes recibidos serán trasladados a la persona responsable del Servicio, quien analizará el incumplimiento y enviará una respuesta a la persona usuaria por los mismos medios e idioma en que haya sido recibida. En la contestación se le pedirán disculpas y se le comunicarán las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada. Las quejas y reclamaciones recibidas que afecten a otros servicios de la Universidad serán redirigidas al área responsable de su gestión.

Compromiso Social

Aunque no estén ligados directamente a la prestación de nuestros servicios, las personas trabajadoras del Servicio de Innovación y Modernización Administrativa asumimos una serie de compromisos relacionados con el compromiso social.

A través de esta Carta de Servicios mostramos, por tanto, nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública. En ese sentido, 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 prestar un servicio sostenible, saludable y seguro.

Además, la UPV/EHU más allá del cumplimiento de las normas, en sus Estatutos reconoce el euskera y el castellano como las lenguas oficiales de esta universidad. 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

Una vez analizadas las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas por la unidad, se tomarán medidas para corregir las deficiencias observadas. Por su parte, la persona responsable del Servicio enviará una respuesta a la persona usuaria por los mismos medios e idioma que la sugerencia, queja o reclamación haya sido recibida y se le comunicarán las medidas adoptadas para su subsanación.

Cuando el incumplimiento de algún compromiso sea generalizado se publicará una carta de disculpas en la página web <http://www.ehu.eus/es/web/idazkaritza-nagusia/zerbitzuen-kartak>

Publicación de Resultados

Las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar sometidos a revisión continua, de cara a corregir desviaciones con respecto a los compromisos declarados.

Por tanto, nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de los indicadores establecidos; así mismo, analizaremos las quejas y reclamaciones por su incumplimiento y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias.

Durante el primer trimestre del año, realizaremos la revisión de los indicadores establecidos, introduciremos propuestas de mejora y emitiremos el correspondiente informe de gestión. Asimismo, emitiremos un informe con los resultados obtenidos con relación al grado de cumplimiento de nuestros compromisos, que publicaremos en el siguiente enlace: <http://www.ehu.eus/es/web/idazkaritza-nagusia/zerbitzuen-kartak>



Dirección, accesos y horarios

Dirección:

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

Horarios:

Lunes-Viernes: 9:00-14:00

Teléfono:

Zerbitzuko burua/Jefatura del Servicio: 94 601 2144

Artxiboa/Archivo: 94 601 2061-3395

Administrazio Elektronikoa/Administración Electrónica: 94 601 3482-5083

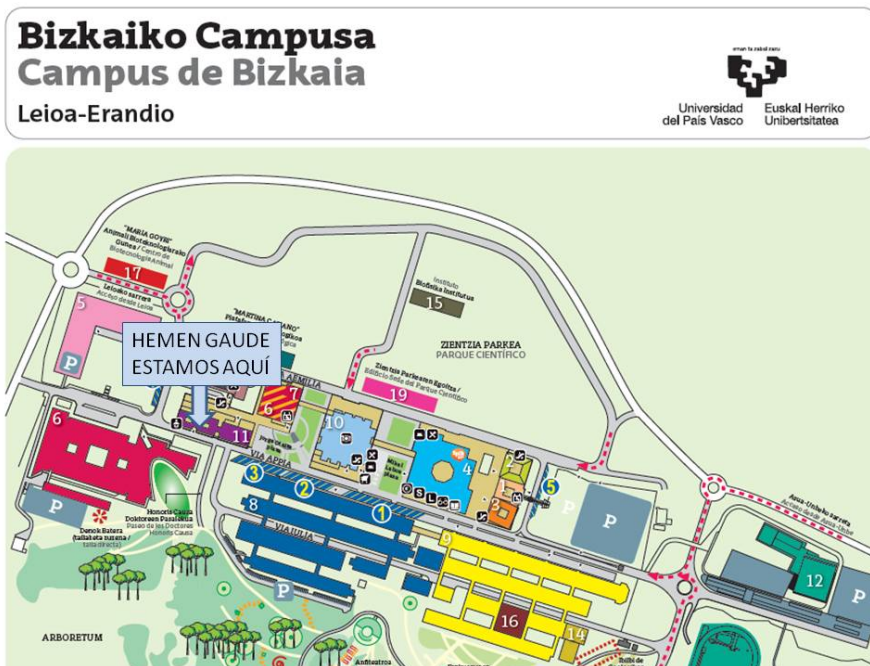
Gestio Hobekuntza/Mejora de la Gestión: 94 601 3566-3459

Fax: Ez dugu faxik/No disponemos de fax

e-mail: archivo.general@ehu.es; e-administracion@ehu.es; cartasdeservicio@ehu.es

Web: <http://www.ehu.es/es/web/idazkaritza-nagusia>

Localización y accesos:





El Servicio de Innovación y Modernización Administrativa se encuentra ubicado en el Área de Leioa-Erandio del Campus de Bizkaia, concretamente, en la 2ª planta del Edificio Rectorado.

Datos de Acceso

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.ehu.eus/es/web/bizkaia/nola-iritsi>



UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL