



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

**Carta
de Servicios**

Servicio de Personal de Administración y Servicios

Vicegerencia de Personal

Vigencia: 2017/2019

Edición N°1

Fecha de aprobación oficial 16/03/2017

Introducción

El Servicio de P.A.S. de la Vicegerencia de Personal se ocupa de la tramitación de los procedimientos implícitos en la gestión del Personal de Administración y Servicios, incluidos los aspectos relacionados con su contratación o nombramiento, gestión de situaciones administrativas, trienios, etc (Sección de PAS), con las convocatorias y concursos para el acceso y provisión de puestos de trabajo y la gestión de las bolsas (Selección y Provisión) y con el tratamiento de las cuestiones relacionadas con la jornada y calendario, licencias y permisos, fondo social y préstamos al consumo (Relaciones Laborales y Atenciones Sociales).

Propósito

El Servicio de P.A.S. tiene como misión la gestión de procesos administrativos relacionados con el personal de administración y servicios de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, atendiendo, con objetividad, los intereses de los ciudadanos y procurando la satisfacción de las necesidades de los órganos de gobierno, del personal y de las unidades administrativas. Todo ello mediante una actuación profesionalizada y transparente, basada en la eficiencia, la responsabilidad y la mejora continua, de acuerdo con las directrices fijadas por los órganos de gobierno y el ordenamiento jurídico.

Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
GESTIÓN DE PRÉSTAMOS Gestionar las solicitudes de préstamos al consumo conforme a la normativa vigente.	Personal de Administración y Servicios Personal Docente e Investigador
FONDO SOCIAL Tramitar y gestionar la convocatoria anual del Fondo Social	Personal de Administración y Servicios Personal Docente e Investigador
AYUDAS A MATRÍCULA Gestionar la convocatoria anual de ayudas a matrícula para el personal de la UPV/EHU	Personal de Administración y Servicios Personal Docente e Investigador
GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA BOLSAS DE TRABAJO Gestionar los llamamientos de bolsas y tramitar las distintas incidencias en relación con las mismas, manteniendo actualizadas las distintas bolsas de trabajo en el sistema informático.	Miembros de las bolsas de trabajo de la UPV/EHU
CONTRATACIÓN CON FINANCIACIÓN INTERNA Incorporar trabajadores como PAS para cubrir necesidades de diversa índole en centros o servicios.	Miembros de las bolsas de trabajo de la UPV/EHU
CONTRATACIÓN CON FINANCIACIÓN EXTERNA Incorporar a trabajadores para cubrir necesidades específicas de PAS sufragadas por el propio centro/servicio/departamento a través de la financiación obtenida de proyectos/convenios/subvenciones, etc.	Miembros de las bolsas de trabajo de la UPV/EHU
CESES Proceder a la finalización una contratación o nombramiento de un PAS por alguna de las causas reglamentariamente establecidas.	Personal de Administración y Servicios
GESTIÓN DE SITUACIONES ADMINISTRATIVAS Tramitar las distintas situaciones administrativas del PAS (Excedencias, servicios especiales, suspensión de funciones...etc.)	Personal de Administración y Servicios
GESTIÓN DE SERVICIOS PREVIOS Y TRIENIOS Formalizar el reconocimiento de servicios previos y la consolidación de trienios del PAS.	Personal de Administración y Servicios
CONTROL HORARIO / LICENCIAS Y PERMISOS Gestionar diariamente las distintas incidencias relativas al control horario (fichajes, licencias y permisos, reducciones de jornada, horarios especiales,...)	Personal de Administración y Servicios
HORAS EXTRAS Tramitar y gestionar las solicitudes de realización de horario extraordinario. Tramitar y gestionar el abono de las horas extras de financiación externa a través de Gaur.	Personal de Administración y Servicios
TARJETA UNIVERSITARIA Emisión de las tarjetas y certificado Izenpe del personal asignado a los Servicios Centrales del Campus de Bizkaia (Leioa y Facultad de Derecho). Gestionar los tramites con Izenpe (altas y bajas de operadores RA, solicitud de material...)	Personal de Administración y Servicios Personal Docente e Investigador
ACCESO TEMPORAL Gestionar las convocatorias de acceso temporal (Bolsas de trabajo, Personal Colaborador de Proyecto y Personal Técnico de Apoyo).	Público en general
PROVISION DEFINITIVA Gestionar las convocatorias de provisión definitiva de puestos (Concurso y LD)	Personal de Administración y Servicios

PROVISIÓN TRANSITORIA

Gestionar los procesos de provisión transitoria (convocatorias de comisión de servicios y asignación de funciones)

Personal de Administración y Servicios



Derechos

- a) A utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- b) Disponer de información actualizada sobre todos los servicios prestados.
- c) Recibir un trato personalizado, tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia.
- d) Ser informado sobre el avance y estado de tramitación de las solicitudes realizadas.
- e) Obtener una respuesta por parte del Servicio para todas las solicitudes planteadas a través de los canales establecidos.

Deberes

- a) Respetar los horarios establecidos para la atención a las personas usuarias
- b) Utilizar los cauces oficiales establecidos en el Servicio a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.
- c) Tratar en todo momento de forma respetuosa al personal del Servicio
- d) Mantener el orden y respetar la normativa de Seguridad y Salud en los espacios públicos del Servicio.



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 26 de marzo de 2010, sobre configuración y gestión de las bolsas de trabajo y ordenación de sus integrantes.

RESOLUCIÓN de 12 de mayo de 2010, del Rector de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por la que se procede a la publicación del Acuerdo de 26 de marzo de 2010, sobre configuración y gestión de las bolsas de trabajo y ordenación de sus integrantes.

Acuerdo de 1 de julio de 2014, de la Comisión de Planificación del PAS Funcionario, relativo al establecimiento de un procedimiento baremado de asignación de Comisiones de Servicios al PAS funcionario.

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.

RESOLUCIÓN de 3 de diciembre de 2010, de la Directora de Trabajo, por la que se dispone el registro, publicación y depósito del III Convenio Colectivo del personal laboral de administración y servicios de la Universidad del País Vasco (código de convenio número 86000272011993).

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
GESTIÓN DE PRÉSTAMOS	La unidad de Relaciones Laborales tramitará el 95% de las solicitudes recibidas en la primera quincena de cada mes para su inclusión en la nómina de ese mes.	Porcentaje de solicitudes de préstamo favorables recibidas en la primera quincena de cada mes que se abonan en la nómina de ese mes.
FONDO SOCIAL	Revisión de las solicitudes presentadas y publicación del listado provisional de admitidos y excluidos en el plazo de 3 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.	Tiempo transcurrido desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes hasta la publicación del listado provisional de admitidos y excluidos.
AYUDAS A MATRÍCULA	El 95% de las consultas realizadas serán contestadas en un plazo máximo de 2 días.	Porcentaje de consultas que han recibido respuesta dentro del plazo establecido.
GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA BOLSAS DE TRABAJO	El 95% de los llamamientos de bolsas para necesidades sobrevenidas se realizarán en el plazo de 3 días laborables desde la aprobación de la necesidad.	Porcentaje de ofertas de trabajo lanzadas dentro del plazo establecido.
CONTRATACIÓN CON FINANCIACIÓN INTERNA	Preparar y subir a la firma en el plazo de 5 días laborables desde su fecha de inicio el 90% de los contratos o nombramientos.	Porcentaje de contratos o nombramientos que se preparan y suben a la firma en el plazo de 5 días laborables.
CONTRATACIÓN CON FINANCIACIÓN EXTERNA	En el 95% de las solicitudes de contratación con financiación externa, la preparación de los costes y certificaciones de crédito necesarias se realizarán en el plazo de 7 días laborables.	Porcentaje de costes y certificaciones de crédito para contratación con financiación externa preparados en el plazo establecido
CESES	El 95% de los documentos de formalización de los ceses de los contratos o nombramientos a las personas interesadas se realizará en un plazo máximo de tres días hábiles desde la fecha de efectos.	Porcentaje de ceses enviados dentro del plazo previsto.
GESTIÓN DE SITUACIONES ADMINISTRATIVAS	El 95% de las resoluciones de cambio de situación administrativa se subirán a la firma en el plazo de 15 días hábiles desde su solicitud.	Porcentaje de solicitudes de cambio de situación administrativa tramitadas dentro del plazo previsto.
GESTIÓN DE SERVICIOS PREVIOS Y TRIENIOS	El 95% de los certificados de servicios previos se emitirán en el plazo de 3 días hábiles desde su solicitud.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo previsto.
CONTROL HORARIO / LICENCIAS Y PERMISOS	El 95% de las incidencias realizadas en el portal de presencia y recibidas en Relaciones Laborales para su validación tendrán una respuesta en un plazo máximo de quince días	Porcentaje de incidencias registradas en el Portal de presencia que han recibido la contestación dentro del plazo establecido.
HORAS EXTRAS	El 95% de las incidencias recibidas para su tramitación y validación como horas extras serán revisadas en el plazo de 3 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes revisadas en el plazo establecido
TARJETA UNIVERSITARIA	El 95% de las tarjetas universitarias se entregarán en un plazo máximo de 24 horas	Porcentaje de tarjetas emitidas en plazo.

Actividad	Compromiso	Indicador
ACCESO TEMPORAL	Garantizar que el 90% de las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en menos de 15 días hábiles desde la finalización del plazo para la presentación de solicitudes.	Porcentaje de convocatorias en las que la relación de admitidos y excluidos se publica en el plazo establecido.
PROVISION DEFINITIVA	El 90% de las convocatorias de LD se tramitarán y resolverán en un plazo inferior a 3 meses desde la publicación de la convocatoria.	Porcentaje de convocatorias de LD resueltas en el plazo establecido.
PROVISIÓN TRANSITORIA	El 90% de las convocatorias de Comisión de Servicios o Asignación Provisional de Funciones se resolverá en un plazo inferior a 2 meses.	Porcentaje de convocatorias resueltas dentro del plazo establecido.

Formas de participación

Los usuarios del Servicio de P.A.S. podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- * A través de expresión de opiniones en encuestas que se realizarán sobre la prestación de determinados servicios.
- * A través de la Pagina Web del Servicio de P.A.S. <http://www.ehu.eus/es/web/azp>.
- * A través de Correo Electrónico a la Dirección de correo: portal.empleado-pas@ehu.es
- * A través de teléfono.
- * A través de la Administración Electrónica.



Formas de presentación de sugerencias

En el Servicio de PAS intentamos hacer las cosas lo mejor posible, y en ese objetivo también tú nos puedes ayudar con tus sugerencias, ideas, propuestas, etc. Nos las puedes comunicar a través de la siguiente dirección de correo electrónico: portal.empleado-pas@ehu.es

Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Quienes deseen presentar quejas al servicio podrán hacerlo a través del correo electrónico: portal.empleado-pas@ehu.es, así como a través de los registros generales de la universidad.

La persona responsable del Servicio responderá por escrito, en el mismo medio e idioma, a todas las sugerencias y quejas recibidas en un plazo aproximado de 7 días laborables desde la recepción de las mismas por parte del Servicio.

Las sugerencias, quejas o reclamaciones no concernientes al servicio, serán redirigidas adecuadamente.

Compromiso Social

En el marco de nuestras competencias, sin perjuicio de otros principios implícitos que informan nuestras acciones diarias, consideramos de especial relevancia asumir compromisos en los siguientes aspectos:

- Igualdad de género: nuestra labor diaria se dirige hacia el colectivo usuario de nuestros servicios, sin que ninguna de nuestras actuaciones denote discriminación alguna por razón de género.
- Accesibilidad de colectivos con necesidades especiales: el personal de este Servicio asume el firme compromiso de remover todo tipo de obstáculos que pudieran mermar el ejercicio de derechos a las personas que padezcan cualquier tipo de discapacidad.
- Medidas medioambientales: siendo parte de nuestra actividad generadora de residuos varios (papel, toner, etc.) tomamos especial responsabilidad por encauzar la eliminación de dichos residuos del modo más apropiado y que resulte más respetuoso con el medio ambiente.
- Prevención de riesgos laborales: valoramos especialmente nuestro capital humano; por eso, más allá de las obligaciones legales propias de la actividad, asumimos la prevención de riesgos laborales como una filosofía presente en nuestro quehacer diario.
- Uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco: es un derecho legalmente reconocido tanto en la normativa general como la específica de la UPV/EHU; por ello, asumimos el compromiso de que las personas usuarias de nuestros servicios tengan en todo momento garantizado ese derecho.

Medidas de subsanación

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



los viajes desde diversas poblaciones a los centros de la UPV/EHU a precios asequibles.

*Bicicleta.

-El Campus de Bizkaia (Leioa) cuenta con aparca bicis cercanos a los diferentes centros universitarios.

*Coche compartido.

-Otra alternativa en los desplazamientos teniendo en cuenta medidas de sostenibilidad en la movilidad, es el servicio electrónico para compartir coche del que dispone la UPV/EHU.

Toda esta información está disponible, de manera más completa, en la web de la UPV/EHU en el siguiente enlace:

<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