

### III. OUTRAS DISPOSICIÓNS

#### CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA

*ORDE do 4 de abril de 2012 pola que se aproba a Carta de servizos da Escola Galega de Administración Pública (EGAP).*

Toda carta de servizos da Xunta de Galicia deberá ser aprobada mediante unha orde da persoa titular da consellería de que depende, de conformidade co artigo 10.1.º do Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia.

En virtude do anterior, e unha vez obtido o informe favorable da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa (DXARA),

DISPOÑO:

*Artigo 1. Aprobación da carta.*

1. Apróbase a Carta de servizos da Escola Galega de Administración Pública (EGAP) e recóllese o seu contido íntegro no anexo desta orde.

2. A carta de servizos referida no punto anterior apróbase logo de obter o recoñecemento do nivel de calidade e o distintivo correspondente á categoría de carta de servizos auditada, xa que no seu desenvolvemento se cumpriu cos requisitos recollidos para esa categoría de cartas de servizos no punto I.B) do anexo I do Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia (DOG núm. 113, do 12 de xuño).

3. No que atinxe á imaxe corporativa, foron tidos en conta os criterios e requisitos sinalados na Orde do 11 de xullo de 2008 pola que se aproba unha guía descritiva de elaboración de cartas de servizos na Xunta de Galicia e o Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia (DOG núm. 140, do 21 de xullo).

Artigo 2. *Publicación da carta.*

A carta de servizos aprobada porase á disposición das persoas interesadas e para iso empregaranse, como mínimo, as seguintes canles divulgativas:

a) Soporte electrónico, dispoñible na páxina web da EGAP <http://www.egap.xunta.es>, e no enderezo <http://cpapx.xunta.es/avaliacion-indice-cartas-de-servizos>

b) Cadernos divulgativos impresos, dispoñibles na sede da Escola Galega de Administración Pública (EGAP) e nas dependencias centrais do Servizo do Rexistro Xeral e Información á Cidadanía.

Artigo 3. *Rexistro da carta.*

A carta de servizos aprobada inscribírase no Rexistro Xeral de Cartas de Servizos da Xunta de Galicia.

Disposición derradeira.

Esta orde entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 4 de abril de 2012.

Alfonso Rueda Valenzuela  
Conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

ANEXO

**Carta de servizos da Escola Galega de Administración Pública (EGAP)**

Categoría da carta: carta de servizos auditada da Xunta de Galicia.

Código identificativo: CS.002.11.A.PR01.

Edición número 1, ano 2012.

I. Datos identificativos e de contacto.

I.1. Identificación da organización:

Organización prestadora dos servizos da carta: Escola Galega de Administración Pública (EGAP).

Organización responsable da carta: Escola Galega de Administración Pública (EGAP).

Secretaría Xeral-Unidade de Investigación, Avaliación e Calidade.

Consellería a que pertence: Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

I.2. Medios de contacto:

Tfno.: +00 34 981 54 60 40. Fax: +00 34 981 54 63 37.

Correo electrónico: [egap@xunta.es](mailto:egap@xunta.es)

Web: <http://egap.xunta.es>

I.3. Horarios de atención:

Presencial e telefónica: luns a venres laborables, das 8.30 ás 14.30 horas.

Telemática: por correo electrónico, as 24 horas todo o ano.

Rexistro: luns a venres laborables, das 9.00 ás 14.00 horas.

I.4. Enderezo postal:

Polígono das Fontiñas, rúa de Madrid, 2-4.

15707 Santiago de Compostela. A Coruña.

## I.5. Plano de situación:



## II. Prólogo.

Unha carta de servizos constitúe un instrumento de primeira orde para mellorar a xestión dos servizos públicos e contribúe a promover a transparencia, a participación e a satisfacción dos usuarios e usuarias. Consciente destas vantaxes, e na busca dun firme compromiso coa xestión da calidade, a Escola Galega da Administración Pública (EGAP) asume o ambicioso proxecto de poñer en marcha unha carta de servizos de nivel auditado, de acordo coa metodoloxía da Xunta de Galicia.

A principal achega desta carta atopámola nos compromisos de calidade que asume a EGAP na prestación dos seus servizos, dos que se realizará un seguimento permanente e dos que se difundirá o seu grao de cumprimento, nun exercicio de eficiencia e transparencia na xestión. Ademais de asumir estes compromisos, por medio dos cales se trata de responder ás necesidades e ás expectativas dos seus usuarios e usuarias e do conxunto

da cidadanía, na carta tamén se identifican os servizos que presta a EGAP, a normativa pola que se rexen, os dereitos dos usuarios e usuarias, os mecanismos para avaliar o grao de cumprimento dos compromisos e as fórmulas para presentar calquera queixa ou suxestión en relación coa prestación dos servizos.

Resulta fundamental, para lle ofrecer uns servizos de calidade á cidadanía e para impulsar a modernización e a reforma das administracións públicas, que os empregados e empregadas públicos contén cunha boa cualificación. Por iso, esta carta de servizos pretende informar acerca da programación, xestión e avaliación das actividades formativas da Escola Galega de Administración Pública e dar a coñecer as posibilidades de participación nestas actividades, co obxectivo de mellorar os servizos que se lle ofrecen ao persoal da Administración autonómica, local e de xustiza, e doutras institucións, así como á cidadanía en xeral.

Esta actuación, pioneira na historia da EGAP, insírese na súa estratexia de modernización, baseada tanto na mellora continua como na avaliación permanente dos servizos prestados e dos niveis de satisfacción acadados. A EGAP, consciente das limitacións dos seus recursos orzamentarios, persegue ofrecer máis formación de forma máis eficiente, co máximo nivel de calidade e transparencia para os seus destinatarios directos –as administracións públicas e o seu persoal empregado– e, en definitiva, para o conxunto da cidadanía, co que se fai realidade a máxima de «formar para servir».

Alfonso Rueda Valenzuela

Conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

Presidente do Consello Reitor da Escola Galega de Administración Pública

### III. Propósito desta carta de servizos.

No marco da súa estratexia integral de modernización, a EGAP puxo en marcha un proxecto orientado á elaboración dunha carta de servizos que acadou o nivel auditado, de acordo cos criterios definidos pola normativa da Xunta de Galicia. Esta iniciativa representa o compromiso da EGAP coa mellora continua e a calidade na xestión e constitúe o froito do esforzo e a dedicación dun equipo de persoas que compartimos a convicción de que as administracións públicas teñen a obriga de prestar uns servizos de calidade, isto é, áxiles, eficientes, participativos e transparentes, en consonancia coas demandas dos seus usuarios e usuarias.

Os motivos que nos impulsaron a poñer en marcha este ambicioso proxecto foron melloorar a xestión da EGAP e reforzar o noso compromiso cos usuarios e usuarias, ao incorporar as súas expectativas e asumir uns compromisos concretos e cuantificables na prestación

dos servizos. A Carta de servizos da EGAP configúrase, así pois, como unha poderosa ferramenta de mellora da xestión, que vén exixir unha avaliación permanente da súa actividade e contribuirá, sen dúbida, a reforzar a racionalidade e a eficiencia á hora de planificar e xestionar as actividades da EGAP e a mellorar o nivel de satisfacción cos servizos.

A EGAP constitúe una organización de referencia, que consolidou o seu labor como centro de formación e especialización dos empregados e empregadas públicos e como foro de debate e análise nas materias relacionadas coas administracións públicas. Porén, con esta carta de servizos queremos dar un paso máis na procura do obxectivo de ofrecer unha formación que verdadeiramente satisfaga as demandas dos empregados e empregadas públicos e as necesidades reais das administracións, desde a certeza de que a formación é a mellor arma para a modernización das administracións públicas.

En definitiva, coa publicación desta carta de servizos, a EGAP pretende non só incrementar a transparencia e a satisfacción dos usuarios e usuarias e garantir a provisión duns servizos de máxima calidade, senón tamén contribuír a un proceso máis amplo de modernización e mellora das administracións de Galicia. Con este obxectivo, e conscientes da responsabilidade e do nivel de compromiso que exige a aprobación desta carta de servizos, continuaremos a sumar esforzos na nosa aposta decidida pola calidade, para acadar un cambio real e profundo e que, coa participación de todos e todas, a EGAP avance, día a día, polo camiño da mellora continua no servizo á cidadanía.

Pablo Figueroa Dorrego

Director da Escola Galega de Administración Pública

IV. Principais servizos que ofrecemos e os nosos compromisos de calidade na súa prestación.

As áreas de actuación e os principais servizos que desenvolvemos na Escola Galega de Administración Pública son os que se identifican a continuación e, en relación coa prestación de cada un deles, asumimos os seguintes compromisos concretos de calidade:

Área de formación e perfeccionamento das empregadas e empregados públicos

Servizo 1:

Programación, publicación, convocatoria e desenvolvemento de actividades de formación e perfeccionamento, nas modalidades presencial e de teleformación, dirixidas ao

persoal empregado das administracións públicas de Galicia –Administración autonómica, agás o persoal docente e sanitario, administracións locais e Administración de xustiza de Galicia–.

Compromiso 1.1. Publicar a convocatoria anual de formación do persoal ao servizo da Administración pública da Comunidade Autónoma de Galicia no mes de decembro do ano anterior a aquel en que se realicen as actividades. No caso de que se leven a cabo dúas convocatorias, a segunda publicarase antes do 31 de maio do ano en que se desenvolvan os cursos.

Compromiso 1.2. Potenciar a oferta anual de actividades formativas na modalidade de teleformación e alcanzar como mínimo o 65% das prazas nesta modalidade para o conxunto das convocatorias de formación destinadas ao persoal da Administración autonómica, local e de xustiza. Garantirase a permanencia da oferta formativa na modalidade presencial naquelas actividades que así o requiran.

Compromiso 1.3. A EGAP reforzará o carácter práctico da súa actividade formativa para promover a máxima transferencia dos coñecementos adquiridos ao posto de traballo, coa incorporación dun mínimo do 25% de horas de carácter práctico en todos os cursos convocados para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Compromiso 1.4. Promover a eficacia da formación impartida, a través dunha avaliación obxectiva que permita acreditar o aproveitamento do curso por parte do alumnado como mínimo no 95% das actividades formativas convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Compromiso 1.5. No Plan de formación do persoal ao servizo da Administración pública da Comunidade Autónoma de Galicia, a oferta formativa de carácter transversal referida aos contidos en ofimática, procedemento administrativo, galego (xeral e linguaxe administrativa), atención á cidadanía, idiomas estranxeiros e e-administración suporá como mínimo o 50% das actividades programadas.

Compromiso 1.6. O Plan anual de formación do persoal ao servizo da Administración pública da Comunidade Autónoma de Galicia responderá ás demandas dos seus destinatarios e destinatarias e incorporará aqueles cursos, dirixidos polo Servizo de Xestión das Actividades de Formación e Selección da EGAP, que acadasen un nivel de demanda igual ou superior a 4 solicitudes por praza no ano anterior.

Compromiso 1.7. Limitar o número de alumnado admitido por curso presencial para garantir unha ratio adecuada entre docente/discente que favoreza o proceso formativo: o número máximo de prazas por curso será de 35, polo menos no 95% das actividades presenciais convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Compromiso 1.8. Axustar o horario das actividades presenciais para promover a conciliación dos tempos persoais e laborais coa formación. Deste xeito, nos cursos que teñan lugar pola tarde durante o horario de inverno, as clases comezarán a partir das 16.30 horas e, durante o horario de verán, a partir das 16.00 horas. Naqueles cursos cunha duración de 4 ou máis horas diarias poderase iniciar a actividade a partir das 16.00 horas.

Compromiso 1.9. Facilitarlle material didáctico de apoio (por exemplo: manuais, esquemas conceptuais, presentacións, textos legais, fontes bibliográficas, casos prácticos, tests, exemplos, etc.) ao alumnado como mínimo no 90% dos cursos de formación para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

Compromiso 1.10. Promover a asistencia do alumnado ás accións formativas presenciais, para o que se establecerá, con carácter xeral, unha porcentaxe máxima de ausencia do 10% das horas da actividade que, en todo caso, deberá ser xustificada documentalmente. Será a propia EGAP a responsable de efectuar os controis de asistencia nas súas instalacións, que terán lugar como mínimo dúas veces ao día ao longo da actividade.

Compromiso 1.11. A EGAP resolverá nun prazo máximo de 24 horas, polo menos, o 95% das incidencias técnicas que se produzan no desenvolvemento dos cursos realizados nas súas instalacións (avarías dos dispositivos electrónicos, conexións de rede, disfuncións nas instalacións, etc.). Para tal fin, a EGAP contará con persoal informático e auxiliares de aula durante o horario en que se desenvolvan estas actividades para atender calquera necesidade ou demanda que xurda no seu desenvolvemento (achega de material funxible, realización de copias, resolución de dúbidas de carácter organizativo, etc.).

Compromiso 1.12. Nos cursos de teleformación programados e xestionados directamente pola EGAP, o titor ou titora responderá as dúbidas que lle formule o alumnado na aula virtual nun prazo máximo de 24 horas. As fins de semana e os festivos, o prazo máximo de resposta será de 48 horas. Así mesmo, o alumnado coñecerá a súa cualificación final no curso nun prazo máximo de 7 días naturais desde a data en que se realice a proba de avaliación.

Compromiso 1.13. Establecer un prazo mínimo de 15 días naturais de antelación para dar a coñecer a data, a hora e o lugar en que se realizará a proba final dos cursos de te-



leformación programados e xestionados directamente pola EGAP que, en todo caso, terá lugar nun prazo máximo de 10 días naturais desde o día de finalización do curso. Sempre que as características da proba o permitan, habilitarase a posibilidade de realizar a proba final nas sete cidades (A Coruña, Ferrol, Lugo, Ourense, Pontevedra, Santiago de Compostela e Vigo).

#### Servizo 2:

Inscrición e matrícula telemática nas actividades formativas convocadas pola EGAP, a través da zona de matrícula da súa páxina web, que lle permite á persoa usuaria realizar un seguimento permanente do estado das súas solicitudes. Nas actividades divulgativas –xornadas, conferencias ou congresos–, a inscrición poderá realizarse presentándoa no rexistro ou enviándoa ao número de fax 981 54 63 30 ou ao enderezo electrónico [novas.egap@xunta.es](mailto:novas.egap@xunta.es)

Compromiso 2.1. Habilitar a inscrición e a matrícula telemática nas actividades formativas convocadas pola EGAP para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza, de xeito permanente (24 horas, incluídos sábados e festivos), durante o prazo establecido para o efecto, a través da zona de matrícula da páxina web.

Compromiso 2.2. Para favorecer unha óptima difusión e impacto da oferta formativa e garantir a máxima participación dos potenciais destinatarios e destinatarias nas convocatorias de formación dirixidas ao persoal da Administración autonómica, local ou de xustiza, o prazo de presentación de solicitudes de inscrición será, como mínimo, de 10 días naturais desde a publicación da convocatoria no *Diario Oficial de Galicia* (DOG).

Compromiso 2.3. Co obxecto de asegurar que as persoas interesadas dispoñan de toda a información relevante no momento de realizar a solicitude, incluíranse na convocatoria de todas as actividades formativas os seguintes datos básicos: data e localidade en que terá lugar, duración e horario, área de coñecemento, modalidade, prazas convocadas e persoas destinatarias. Ademais destes datos, o alumnado poderá consultar outra información relevante das actividades formativas, como o sistema de avaliación, a formación previa que se require, etc.

Compromiso 2.4. Coa finalidade de que o maior número de alumnos poida ter acceso á formación que ofrece a EGAP e para favorecer un repartimento equilibrado da oferta formativa, as persoas interesadas poderán solicitar e ser admitidas nun máximo de 5 actividades formativas en cada convocatoria, ben sexa na modalidade presencial ou de teleformación.

Compromiso 2.5. Publicar na páxina web da EGAP a relación das persoas seleccionadas para participar nunha actividade formativa e comunicarlles a súa selección a través dun correo electrónico e/ou dunha mensaxe de texto ao móbil (SMS), sempre e cando se lle facilitasen estes datos á EGAP a través da zona de matrícula. Así mesmo, toda a información relativa ao procedemento de selección do alumnado estará dispoñible na páxina web da EGAP.

Compromiso 2.6. Comunicarlle, como mínimo, ao 95% das persoas seleccionadas, a admisión para participar nunha actividade formativa cun prazo mínimo de 7 días naturais antes de que comece o curso. Nos casos de admisión sobrevida por renuncia doutro alumno ou alumna, o prazo de comunicación á persoa suplente será ata as 12.00 horas do día de inicio do curso.

Compromiso 2.7. As renuncias das persoas seleccionadas para participar nas accións formativas programadas pola EGAP, xunto cos correspondentes chamamentos de substitutos e substitutas, serán tramitadas pola EGAP nun prazo máximo de 24 horas desde a recepción das renuncias.

#### Servizo 3:

Expedición de diplomas e doutros documentos acreditativos de participar nas accións formativas convocadas pola EGAP. Así mesmo, a EGAP poderá expedirle a aquel persoal docente que o solicite un documento que certifique o seu labor docente.

Compromiso 3.1. Notificarlle ao 100% do alumnado que superou unha actividade formativa organizada pola EGAP, a través do correo electrónico e/ou dun SMS, a emisión do diploma que acredita ter superada a actividade.

Compromiso 3.2. Expedir os diplomas das actividades formativas e enviárllelos aos alumnos e alumnas ao enderezo facilitado na zona de matrícula da páxina web da EGAP, cando a inscrición se fixese a través desta vía. Nas xornadas, congresos e noutros actos divulgativos organizados pola EGAP, os certificados de asistencia poñeranse á disposición das persoas asistentes o mesmo día de remate da actividade, sempre e cando cumpran cos requisitos de asistencia establecidos na convocatoria.

Compromiso 3.3. Realizar duplicados dos diplomas expedidos pola EGAP nun prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción da solicitude. Os motivos polos que se poderá solicitar un duplicado son: o extravío, a destrución ou a deterioración do título orixinal, a modificación dos datos persoais ou a necesidade de dispor dunha versión en castelán. A persoa interesada deberá solicitalo por escrito e xustificadamente.

Compromiso 3.4. A EGAP poderá emitir certificados provisionais que acrediten ter superada unha actividade, no caso de que aínda non fose expedido o diploma oficial, co obxecto da súa consideración como mérito en procesos selectivos ou por causa debidamente xustificada. Estes certificados expediranse nun prazo máximo de 5 días hábiles tras a recepción da petición por escrito da persoa interesada, en que deberá facer constar a referencia á convocatoria para a que precisa o certificado.

Compromiso 3.5. Expedir certificados de docencia nos cales se recoñeza a participación como docente, titor/a ou director/a das actividades formativas programadas pola EGAP nun prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción da solicitude, que deberá efectuarse por escrito.

Compromiso 3.6. Impulsar a interoperabilidade entre os distintos servizos, a través do intercambio de datos e de información coa Dirección Xeral da Función Pública, para o que se lle remite diariamente a información relativa ás actividades realizadas polo persoal ao servizo da Administración pública da comunidade autónoma, co fin de que se incorpore ao seu expediente formativo e de que estea permanentemente actualizado e accesible ás persoas interesadas a través do Portal do Emprego Público (Portax).

#### Servizo 4:

Avaliación continua das accións formativas, presenciais e de teleformación, convocadas pola EGAP a través do Sistema Integral de Avaliación da Calidade (SIAC) da súa actividade formativa, co obxecto de mellorar a programación e a xestión da formación, a partir do deseño e a administración de cuestionarios específicos, do seu tratamento estatístico e da difusión periódica dos resultados acadados.

Compromiso 4.1. A EGAP avaliará o 100% das accións formativas que desenvolva anualmente, para o que poñerá á disposición do alumnado os medios para que participe activamente na avaliación da formación, a través dun cuestionario de satisfacción ao remate de cada acción formativa, no que poderá valorar as características e o desenvolvemento do curso e expresar calquera suxestión, queixa ou observación que estime oportuna. A EGAP atenderá os resultados destas avaliacións na programación das súas actividades.

Compromiso 4.2. Responder ás solicitudes do persoal coordinador, directores/as, persoal docente e alumnado que estean interesados en coñecer os resultados das enquisas de satisfacción das actividades en que participaron, no prazo máximo de 30 días naturais desde a recepción da solicitude, que se debe realizar a través do enderezo electrónico [investigacion.egap@xunta.es](mailto:investigacion.egap@xunta.es)

Compromiso 4.3. Publicar os resultados da avaliación da satisfacción coas actividades formativas a través dun informe anual na páxina web da EGAP, antes da finalización do primeiro trimestre do ano seguinte a aquel en que se desenvolva a actividade formativa avaliada. Este informe recollerá a información do Sistema Integral de Avaliación da Calidade da EGAP, baseado nas valoracións dos distintos axentes participantes no proceso formativo (alumnado, docentes, titores/as e xestores/as) e nas distintas modalidades de ensino (teleformación e presencial).

Compromiso 4.4. A EGAP disporá os medios necesarios para garantir que, como mínimo, o 75% das actividades formativas obteñan un nivel de satisfacción superior a 4, sobre unha escala de 1 a 5. En todo caso, o nivel medio de satisfacción obterá unha puntuación mínima de 3 para o 99% da acción formativa, co que se garantizará a excelencia da formación que imparte.

Compromiso 4.5. O alumnado avaliará o persoal docente mediante cuestionarios anónimos e a EGAP terá en conta os resultados desas valoracións para revisar o desempeño daquel profesorado que obteña unha cualificación media inferior a 3, sobre unha escala do 1 ao 5, así como para decidir a posible renovación da súa colaboración docente coa EGAP.

#### Servizo 5:

Información e atención aos empregados e empregadas públicos e á cidadanía en xeral sobre calquera asunto que sexa competencia da EGAP, presencial e telefonicamente (981 54 60 40), en horario de 9.00 a 14.00 horas, de luns a venres, ou de xeito telemático a través da páxina web ou do correo electrónico [egap@xunta.es](mailto:egap@xunta.es)

Compromiso 5.1. Publicar no *Diario Oficial de Galicia* e/ou na páxina web da EGAP os plans ou convocatorias da oferta formativa da EGAP, destinados ao persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza, e comunicarllo ao persoal destinatario a través do seu correo electrónico, nun prazo máximo de 2 días desde a publicación no DOG.

Compromiso 5.2. O interesado ou interesada poderá consultar o estado das súas solicitudes (selección, reserva, renuncia, abandono e diploma) a través do enlace «zona de matrícula» da web da EGAP, durante o transcurso do ano ao que corresponda a actividade, sempre que a inscrición se faga a través deste enlace. Así mesmo, notificaránselles persoalmente ás persoas solicitantes os cambios nos referidos estados a través de correo electrónico e/ou de SMS.

Compromiso 5.3. Informar na páxina web da EGAP e/ou comunicarlle individualmente ao alumno ou alumna, a través de correo electrónico e/ou de SMS, calquera modificación substantiva (anulación, cambios nas datas ou na sede en que terá lugar) que afecte a actividade en que foi seleccionado/a, sempre cunha antelación mínima de 24 horas á data programada orixinariamente.

Compromiso 5.4. Ofrecerlles información en tempo real aos usuarios e usuarias a través da ligazón «Actividades na EGAP hoxe» da páxina web, onde se actualiza de xeito permanente a información relativa ao horario e á aula en que se desenvolverán as actividades que teñan lugar nas instalacións da EGAP.

Compromiso 5.5. Atender satisfactoriamente as persoas interesadas nun prazo máximo de 48 horas, de forma persoal ou telefónica (a través do número de teléfono 981 54 60 40), e das 9.00 ás 14.00 horas, de luns a venres, ou telematicamente a través da páxina web ou do correo electrónico [egap@xunta.es](mailto:egap@xunta.es)

Área de divulgación de coñecementos e investigacións relacionadas  
coas administracións públicas

Servizo 6:

Desenvolvemento de actividades divulgativas e promoción da investigación e do debate nas materias relacionadas coas administracións públicas, a través da:

– Organización de cursos de excelencia, superiores e de especialización, seminarios, congresos, conferencias e xornadas en que se propicie o debate de ideas e propostas sobre as administracións públicas.

– Promoción e desenvolvemento de estudos e traballos de investigación de natureza multidisciplinar sobre as administracións públicas.

– Edición e distribución de publicacións periódicas (*Revista Galega de Administración Pública* –REGAP– e revista *Administración e Cidadanía* –A&C–) e non periódicas (monografías, estudos, informes ...) dispoñibles en soporte electrónico.

– Convocatoria de bolsas de formación e premios destinados a fomentar os estudos e os traballos sobre as administracións públicas.

Compromiso 6.1. Facilitarlles o acceso á produción científica e divulgativa xerada pola EGAP (*Administración e Cidadanía* –A&C–, *Revista Galega de Administración Pública*

–REGAP–, monografías, informes, etc.) a todas as persoas interesadas, e á cidadanía en xeral, mediante a edición e a distribución do 100% das publicacións da EGAP en soporte electrónico e gratuito na súa páxina web: <http://egap.xunta.es>

Compromiso 6.2. Promover a descentralización das actividades divulgativas organizadas pola EGAP e facilitarles o acceso ás xornadas ás persoas que residen nas diferentes localidades galegas, de xeito que se garanta que polo menos unha vez ao ano se organicen xornadas nalgunha cidade distinta de Santiago de Compostela.

Compromiso 6.3. Publicar na páxina web da EGAP, con suficiente antelación, información detallada referida á organización de actividades divulgativas (xornadas, conferencias, congresos ...) e difundilas a través do correo electrónico.

#### Servizo 7:

Servizos web 2.0 para os empregados e empregadas das administracións públicas e para as persoas interesadas en xeral, orientados a facilitar a interacción entre o persoal usuario, a colaboración e a creación de coñecemento dun xeito compartido, tales como sistemas de etiquetaxe social (*tagging*), distribución de contidos multimedia xerados pola EGAP e sindicación de contidos (RSS).

Compromiso 7.1. Poñer á disposición do conxunto da cidadanía o acervo dos coñecementos que son resultado das actividades divulgativas (congresos, xornadas e conferencias) desenvolvidas pola EGAP nas súas instalacións e difundir a través da páxina web todo o material audiovisual resultante desas actividades.

Compromiso 7.2. Ofrecer información actualizada, clara e precisa acerca das novidades relacionadas cos eventos, coas convocatorias das actividades de formación e coa apertura dos prazos de matrícula, e cos estudos e publicacións promovidos pola EGAP, a través da súa páxina web: <http://egap.xunta.es>

#### Área de formación en tecnoloxías da información e de certificación de competencias dixitais en ofimática

#### Servizo 8:

Convocatoria e organización das actividades formativas que compoñen o Plan formativo ofimático de Galicia, na modalidade presencial, teleformación ou acceso libre, dirixidas aos empregados e empregadas das administracións públicas galegas e que permiten obter a

certificación galega de competencias dixitais en ofimática, nos termos previstos no Decreto 218/2011, do 17 de novembro.

Compromiso 8.1. A EGAP realizará, conxuntamente coa Axencia de Modernización e Innovación Tecnolóxica, unha convocatoria anual que permita certificar competencias no ámbito das tecnoloxías da información e comunicación (TIC), á cal se poderá acceder mediante a realización das correspondentes accións formativas ou a superación das probas específicas de libre acceso. A certificación de competencias dixitais en ofimática terá recoñecemento no ámbito europeo. A difusión e a publicación da convocatoria realizarase na páxina web da EGAP, no *Diario Oficial de Galicia* e a través do correo electrónico.

#### Área de temarios para os procesos selectivos de persoal da Xunta de Galicia

##### Servizo 9:

Elaboración, publicación e control de calidade de temarios para os procesos selectivos de persoal convocados pola Xunta de Galicia, agás os de persoal docente e sanitario, co obxecto de lle facilitar ao conxunto da cidadanía o acceso gratuito a uns temarios de referencia, contrastados e actualizados, o que contribúe a garantir o principio de igualdade de oportunidades no acceso ao emprego público.

Compromiso 9.1. Habilitar o acceso libre e gratuito, a través da web <http://egap.xunta.es>, aos temarios elaborados pola EGAP para procesos selectivos convocados pola Xunta de Galicia, tanto en galego coma en castelán, e efectuar unha actualización dos seus contidos sempre que se produza unha modificación que afecte a súa vixencia.

#### Área de selección e formación do persoal docente

##### Servizo 10:

Selección do persoal docente e das entidades colaboradoras para impartir docencia nas actividades formativas organizadas pola EGAP e xestión do Rexistro de Formadores.

##### Servizo 11:

Formación de formadores e formadoras, mediante programas de mellora profesional, actualización, innovación e capacitación pedagóxica, dirixidos ao persoal docente e titor, que contribúan a manter a máxima calidade das accións formativas. Cualificación dos distintos profesionais que interveñen na formación (coordinadores/as, directores/as dos cur-

sos, dinamizadores/as de teleformación, etc.) para o manexo das aplicacións de xestión da formación da EGAP.

Área de convenios de colaboración e homologación de actividades formativas

Servizo 12:

Formalización de convenios de colaboración con outras administracións públicas, entidades e institucións, públicas ou privadas, para facilitar a formación do seu persoal.

Servizo 13:

Homologación de accións formativas de carácter científico ou técnico organizadas por entidades externas á EGAP, de carácter público ou privado, que proporcionen unha cualificación no ámbito da xestión pública e que cumpran os requisitos e os estándares de calidade establecidos pola EGAP.

Área de colaboración nas probas selectivas e formación preparatoria para o persoal de novo ingreso das administracións públicas galegas

Servizo 14:

Organización e desenvolvemento dos cursos selectivos de formación e dos cursos complementarios de carácter non selectivo relativos aos procesos de selección do persoal da Administración autonómica galega, agás os do persoal docente e sanitario.

Servizo 15:

Colaboración no desenvolvemento das probas selectivas para o acceso á condición de funcionario ao servizo da Administración autonómica galega, agás as de persoal docente e sanitario.

Servizo 16:

Realización das probas e desenvolvemento dos cursos selectivos descentralizados para o acceso á condición de funcionario local de corpos con habilitación estatal e sen habilitación de carácter estatal.



## Área de información, rexistro e outros servizos ao público

## Servizo 17:

Rexistro de entrada e de saída de documentos que calquera persoa ou entidade lles deba presentar ás administracións públicas.

## Servizo 18:

Cesión do uso das aulas e demais instalacións da EGAP a entidades e particulares, para desenvolver actividades académicas ou culturais afíns aos obxectivos da EGAP.

## Servizo 19:

Servizos de biblioteca: sala de lectura, consultas presenciais e virtuais (<http://egap.rbgalicia.org>) do fondo bibliográfico de que dispón a EGAP, préstamo externo, formación de usuarios e usuarias, información documental personalizada e servizo de reprografía.

## Servizo 20:

Servizo de cafetería (das 7.45 ás 20.00 horas) e de restaurante (das 13.30 ás 16.30 horas), de luns a venres, en días laborables durante todo o ano.

## V. E se non cumprimos eses compromisos ...

Para os supostos en que non se cumpran os compromisos que se identificaron nesta carta, a EGAP asume as medidas de compensación que se detallan a continuación:

1. Compromiso 1.13: cando nas actividades de teleformación non se dea a coñecer a data, a hora e o lugar da proba presencial final coa antelación establecida, o alumnado que abandone o curso por esta causa non será penalizado.

2. Compromiso 2.2: cando non se respecte o prazo de 10 días naturais para a inscrición nos cursos, a EGAP anunciará a convocatoria non só a través do *Diario Oficial de Galicia* e do correo electrónico, tal e como establece o compromiso 5.1, senón tamén a través de mensaxes de texto ao móbil dos potenciais destinatarios e destinatarias da formación.

3. Compromiso 2.5: de se produciren erros por parte da EGAP na selección das persoas participantes, as afectadas terán prioridade para seren admitidas no seguinte curso análogo que se convoque.

4. Compromiso 5.3: se a EGAP non lle comunicase persoalmente ao alumno ou alumna, a través do correo electrónico e/ou dun SMS, calquera modificación substantiva (anulación, cambios nas datas ou na sede en que terá lugar) que afecte a actividade en que participa, ou se esa comunicación se producise cunha antelación inferior ás 24 horas da data en que vai ter lugar a actividade, as ausencias recollidas na folla de control de sinaturas do novo día proposto non se considerarán faltas de asistencia.

Compromiso 6.1: cando algunha das publicacións editadas pola EGAP non se atope dispoñible na páxina web, a EGAP remitiralles unha copia do documento (en formato papel ou dixital), no prazo máximo dun mes, a aquelas persoas que o soliciten.

No caso de que non se cumpran os restantes compromisos asumidos nesta carta de servizos, o director da EGAP informará por escrito as persoas afectadas acerca das medidas que se vaian adoptar para a súa corrección.

#### VI. Normativa reguladora dos servizos.

A principal normativa reguladora dos servizos obxecto desta carta é a seguinte:

##### 1. Normativa xeral:

– Decreto 165/2005, do 16 de xuño, polo que se regulan e determinan as oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, se crea o Rexistro Telemático da Xunta de Galicia e se regula a atención ao cidadán (DOG núm. 121, do 24 de xuño), modificado polo Decreto 38/2009, do 19 de febreiro (DOG núm. 43, do 3 de marzo).

– Decreto 218/2011, do 17 de novembro, polo que se regula a certificación galega de competencias dixitais en ofimática (DOG núm. 229, do 30 de novembro).

– Resolución do 8 de xuño de 2010, da Secretaría do Estado para a Función Pública, pola que se publica o Acordo de formación para o emprego das administracións públicas do 22 de marzo de 2010 (BOE núm. 147, do 17 de xuño).

##### 2. Normativa específica:

– Lei 4/1987, do 27 de maio, de creación da Escola Galega de Administración Pública (DOG núm. 143, do 2 de xuño), modificada pola Lei 10/1989, do 10 de xullo (DOG núm. 141, do 24 de xullo).

– Decreto 175/2010, do 14 de outubro, polo que se establece a estrutura orgánica da Escola Galega de Administración Pública (DOG núm. 205, do 25 de outubro).

– Decreto 172/2011, do 4 de agosto (DOG núm. 159, do 22 de agosto), polo que se modifica o Decreto 294/1992, do 10 de setembro, que regula o diploma de directivo (DOG núm. 208, do 26 de outubro), modificado polo Decreto 1/1995, do 12 de xaneiro (DOG núm. 9, do 13 de xaneiro) e polo Decreto 319/1996, do 26 de xullo (DOG núm. 153, do 6 de outubro).

– Resolución do 19 de decembro de 1990, da Escola Galega de Administración Pública, pola que se crea a *Revista Galega de Administración Pública* (DOG núm. 21, do 30 de xaneiro de 1991), modificada pola Resolución do 23 de marzo de 1992 (DOG núm. 71, do 13 de abril).

– Resolución do 23 de febreiro de 2006 pola que se crea a revista *Administración e Cidadanía* (DOG núm. 45, do 6 de marzo).

– Resolución do 13 de novembro de 2007 pola que se establece unha base de datos de formadores (DOG núm. 230, do 28 de novembro).

– Resolución do 4 de xaneiro de 2008 pola que se actualizan os criterios de participación nas actividades formativas da Escola Galega de Administración Pública (DOG núm. 7, do 10 de xaneiro).

– Resolución do 1 de outubro de 2010 pola que se reedita a *Revista Galega de Administración Pública* (REGAP) (DOG núm. 206, do 26 de outubro).

– Orde do 28 de xullo de 2008 pola que se procede á creación dos ficheiros de datos de carácter persoal dependentes da Escola Galega de Administración Pública, como organismo autónomo da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza (DOG núm. 157, do 14 de agosto). Corrección de erros (DOG núm. 185, do 24 de setembro).

– Orde do 3 de maio de 2010 pola que se regulan os prezos públicos aplicables pola cesión temporal de instalacións e prestación de actividades formativas por parte da EGAP (DOG núm. 89, do 12 de maio).

## VII. Dereitos concretos.

Da normativa antes relacionada e dos compromisos de calidade na prestación dos servizos definidos nesta carta de servizos, derivan os seguintes dereitos concretos para os usuarios e usuarias da Escola Galega de Administración Pública:

– Atención en calquera das dúas linguas cooficiais da comunidade autónoma, segundo as preferencias da persoa usuaria.

– Protección dos datos de carácter persoal e exercicio dos dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición ante a Dirección da EGAP.

– Formación continua, diversificada, de calidade, flexible e acorde coas necesidades actuais das administracións públicas e da sociedade.

– Formación no idioma galego e capacitación lingüística técnica, administrativa e xurídica específica do persoal ao servizo das administracións públicas.

– Información acerca da programación das actividades de formación e divulgación da EGAP e dos criterios de participación naquelas.

– Información sobre o estado das solicitudes, normativa aplicable, requisitos e documentación necesaria para a súa tramitación.

– Avaliación obxectiva do rendemento académico do alumnado e notificación das cualificacións.

– Obtención do correspondente diploma acreditativo, unha vez rematada e superada unha actividade formativa organizada pola EGAP.

– Participación no sistema de avaliación da calidade da actividade desenvolta pola EGAP, a través de enquisas de satisfacción en relación coas accións formativas e co profesorado e posibilidade de obter información referida aos resultados da avaliación.

– Asesoramento para cubrir documentos e formular reclamacións, queixas e suxestións en relación cos servizos que presta a EGAP.

### VIII. Indicadores de calidade dos servizos.

Para medir e valorar o grao de cumprimento dos compromisos e das medidas de compensación e emenda asumidos nesta carta de servizos, a EGAP terá en conta os resultados dos indicadores que se relacionan a seguir:

#### Indicadores do servizo 1.

Indicador 1.1. Meses en que se publican as convocatorias de formación da EGAP destinadas ao persoal da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia.

Indicador 1.2. Porcentaxe de prazas ofertadas na modalidade de teleformación respecto do total de prazas ofertadas no conxunto das convocatorias de formación da EGAP destinadas ao persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 1.3. Porcentaxe de actividades que alcanzan ou superan o 25% de horas de formación práctica respecto do total de actividades convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 1.4. Porcentaxe de actividades presenciais e de teleformación definidas como actividades de aproveitamento, isto é, que inclúen unha proba obxectiva de avaliación final do alumnado respecto do total de actividades convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 1.5. Porcentaxe de actividades formativas ofertadas nas materias de ofimática, procedemento administrativo, lingua galega, atención á cidadanía, idiomas estranxeiros e e-administración no Plan anual de formación destinado ao persoal da Administración autonómica de Galicia.

Indicador 1.6. Porcentaxe de cursos destinados ao persoal da Administración autonómica de Galicia, dirixidos polo Servizo de Xestión das Actividades de Formación e Selección da EGAP, cun número de solicitudes por praza igual ou superior a 4 que se inclúen no plan de formación do seguinte ano.

Indicador 1.7. Porcentaxe de actividades presenciais con 35 ou menos prazas respecto do total de actividades presenciais convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 1.8. Porcentaxe de actividades presenciais convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza realizadas só en horario de tarde, fóra do

período de vixencia da xornada de verán e cunha duración inferior a 4 horas que comezan despois das 16.00 horas.

Indicador 1.9. Porcentaxe de cursos en que se pon á disposición do alumnado material didáctico de apoio sobre o total de actividades convocadas para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 1.10a. Porcentaxe de actividades presenciais para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza en que se establece unha porcentaxe máxima de horas de ausencia (xustificadas e acreditadas documentalmente) do 10% respecto da duración total da actividade.

Indicador 1.10b. Porcentaxe de actividades presenciais en que se efectúan dous controis de asistencia ao longo da actividade respecto do total de actividades presenciais convocadas para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 1.11. Porcentaxe de incidencias técnicas, resoltas nun prazo máximo de 24 horas, que afecten o desenvolvemento das accións formativas convocadas pola EGAP e que teñan lugar nas súas instalacións.

Indicador 1.12a. Porcentaxe de actividades na modalidade de teleformación programadas e xestionadas directamente pola EGAP en que se produce algunha queixa en relación cos tempos de resposta do titor/a con respecto ao total de actividades convocadas na modalidade de teleformación para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 1.12b. Porcentaxe de cursos de teleformación programados e xestionados directamente pola EGAP en que se publican as cualificacións finais do alumnado na aula virtual, nun prazo máximo de 7 días naturais desde a data de realización da proba con respecto ao total de actividades convocadas na modalidade de teleformación para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 1.13a. Porcentaxe de actividades de teleformación programadas e xestionadas directamente pola EGAP en que se publica a data, a hora e o lugar en que terá lugar a proba final, cun mínimo de 15 días naturais de antelación á súa realización respecto do total de actividades convocadas na modalidade de teleformación para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 1.13b. Porcentaxe de actividades de teleformación programadas e xestionadas directamente pola EGAP en que a proba final ten lugar no prazo máximo de 10 días naturais seguintes á data oficial de remate do curso respecto do total de actividades convocadas na modalidade de teleformación para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

#### Indicadores do servizo 2.

Indicador 2.1. Porcentaxe de cursos convocados pola EGAP para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza que ofrecen a posibilidade de realizar unha inscrición telemática, a través da zona de matrícula da páxina web.

Indicador 2.2. Porcentaxe de convocatorias de accións formativas da EGAP dirixidas ao persoal da Administración autonómica, local ou de xustiza, en que se establece un prazo de presentación de solicitudes igual ou superior a 10 días naturais contados desde o mesmo día da publicación da convocatoria no *Diario Oficial de Galicia*.

Indicador 2.3. Porcentaxe de actividades convocadas para o persoal da Administración autonómica, local ou de xustiza que inclúen información relativa ás datas en que terán lugar, duración, área de coñecemento, modalidade en que se imparten, prazas convocadas, persoas destinatarias, sistema de avaliación, formación previa requirida, horario (só formación presencial) e localidade (só formación presencial), ben sexa na propia convocatoria do DOG ou nas fichas resumo, que se poden consultar no momento de facer a inscrición na páxina web da EGAP.

Indicador 2.4. Número máximo de actividades de formación en que se pode inscribir o alumnado e ser admitido en cada unha das convocatorias de accións formativas destinadas ao persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 2.5a. Porcentaxe de actividades formativas en que se publica a listaxe de persoas admitidas na páxina web da EGAP respecto do total de actividades formativas convocadas para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 2.5b. Porcentaxe de persoas seleccionadas que incluíron os seus datos de contacto na zona de matrícula da páxina web da EGAP, ás cales se lles comunica por correo electrónico e/ou SMS a súa selección respecto do total de persoas seleccionadas nas actividades formativas convocadas para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 2.5c. Publicación na páxina web dos criterios a través dos cales se efectúa a selección nas actividades formativas convocadas para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 2.6. Porcentaxe de alumnado admitido nas actividades formativas convocadas para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza ao cal se lle comunica a súa admisión cunha antelación mínima de 7 días naturais á data de inicio da actividade.

Indicador 2.7. Porcentaxe de renuncias e chamamentos a persoas substitutas, xestionados nun prazo máximo de 24 horas desde a súa recepción nas actividades formativas convocadas para o persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza.

### Indicadores do servizo 3.

Indicador 3.1. Porcentaxe de alumnado que superou as distintas actividades formativas convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza ao que se lle envía un correo electrónico e/ou un SMS comunicándolle que obtivo o dereito a diploma.

Indicador 3.2a. Porcentaxe de diplomas enviados aos enderezos especificados polo alumnado na zona de matrícula da páxina web da EGAP respecto de todos os diplomas expedidos nas actividades convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 3.2b. Porcentaxe de xornadas en que o alumnado pode recoller o certificado de asistencia no mesmo día da clausura con respecto ao total de xornadas convocadas pola EGAP.

Indicador 3.3. Porcentaxe de solicitudes de duplicados de diplomas atendidas no prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción da solicitude motivada e por escrito.

Indicador 3.4. Porcentaxe de solicitudes de certificados provisionais que acrediten ter superada unha actividade formativa, atendidas no prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción da solicitude motivada e por escrito.

Indicador 3.5. Porcentaxe de solicitudes de certificados de docencia atendidas no prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción por escrito da solicitude.



Indicador 3.6. Porcentaxe de actividades realizadas a partir do ano 2008, e nas cales se obtivo o diploma de asistencia ou aproveitamento, incluídas no expediente administrativo do alumnado da Dirección Xeral da Función Pública, visible a través do Portax.

Indicadores do servizo 4.

Indicador 4.1. Porcentaxe de actividades que poden ser avaliadas polo alumnado mediante un cuestionario anónimo de calidade percibida e satisfacción, respecto do total de actividades formativas convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 4.2. Porcentaxe de solicitudes de resultados das enquisas de satisfacción do alumnado realizadas nas actividades formativas convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza atendidas no prazo máximo de 30 días naturais desde a recepción por escrito da solicitude.

Indicador 4.3. Publicación antes do 31 de marzo de cada ano dun informe resumo coas valoracións emitidas polo alumnado e o persoal docente respecto da satisfacción e da calidade percibida das actividades formativas convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza.

Indicador 4.4. Porcentaxe de actividades formativas convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza cunha valoración media de satisfacción, obtida a través das enquisas cubertas polo alumnado, superior a 4 e superior a 3.

Indicador 4.5. Porcentaxe de persoal docente que intervén nas actividades formativas convocadas para o persoal da Administración autonómica, local e de xustiza que obtén unha valoración global inferior a 3 nas enquisas de satisfacción cubertas polo alumnado (1 a 5) e que é obxecto de revisión.

Indicadores do servizo 5.

Indicador 5.1a. Porcentaxe de plans e convocatorias de formación destinadas ao persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza publicadas no DOG e/ou na páxina web da EGAP: <http://egap.xunta.es>

Indicador 5.1b. Porcentaxe de plans e convocatorias de formación destinadas ao persoal ao servizo da Administración autonómica, local e de xustiza cuxa publicación no DOG se notifica por correo electrónico a todos os enderezos dispoñibles nas bases de datos da EGAP nun prazo máximo de 2 días hábiles desde a súa publicación.

Indicador 5.2a. Porcentaxe de solicitudes efectuadas no marco das convocatorias de formación destinadas ao persoal da Administración autonómica, local e de xustiza cuxo estado (selección, reserva, renuncia, abandono e diploma) pode consultarse a través da zona de matrícula da páxina web da EGAP ao longo do ano natural en que teñen lugar esas actividades.

Indicador 5.2b. Porcentaxe de solicitantes das convocatorias de formación destinadas ao persoal da Administración autonómica, local e de xustiza que recibe unha mensaxe no correo electrónico e/ou un SMS cada vez que se produce algún dos seguintes cambios no estado da súa solicitude: selección, reserva, renuncia, abandono e diploma.

Indicador 5.3. Número de queixas presentadas formalmente na EGAP por non recibir unha comunicación persoal das modificacións realizadas na actividade para a que foi seleccionado (anulación, cambio de data ou sede en que terá lugar), cun mínimo de 24 horas de antelación á data programada orixinariamente.

Indicador 5.4. Porcentaxe de actividades que se desenvolven diariamente nas instalacións da EGAP respecto das que se dá información, en tempo real e na páxina web da EGAP, do horario e da aula en que teñen lugar.

Indicador 5.5. Número de queixas presentadas formalmente na EGAP por unha atención ou información insatisfactoria por parte do persoal do centro.

Indicadores do servizo 6.

Indicador 6.1. Porcentaxe de publicacións dispoñibles de xeito gratuíto na web da EGAP con respecto ao total de publicacións editadas pola EGAP como mínimo nos 3 últimos anos.

Indicador 6.2. Número de xornadas organizadas nalgunha localidade distinta de Santiago de Compostela ao ano.

Indicador 6.3. Porcentaxe de actividades divulgativas (xornadas, conferencias, congresos ...) da EGAP anunciadas a través da páxina web e difundidas a través do correo electrónico.

Indicadores do servizo 7.

Indicador 7.1. Porcentaxe de relatorios das xornadas, congresos e conferencias convocados pola EGAP e realizados nas instalacións da EGAP desde o ano 2010 dispoñibles como contidos multimedia gratuítos na páxina web <http://egap.xunta.es>

Indicador 7.2. Porcentaxe de eventos, convocatorias de actividades de formación, apertura de prazos de matrícula, estudos e publicacións dependentes da EGAP, publicados como novidade na súa páxina web.

#### Indicadores do servizo 8.

Indicador 8.1. Número de convocatorias de accións formativas conducentes á certificación de competencias dixitais en ofimática de Galicia, nas modalidades presencial, teleformación ou de acceso libre, do Plan formativo ofimático de Galicia que se publican ao ano no DOG e que se difunden a través da páxina web da EGAP e do correo electrónico.

#### Indicadores do servizo 9.

Indicador 9.1. Porcentaxe de temarios publicados pola EGAP en galego e/ou en castelán de acceso libre e gratuito a través da web da EGAP: <http://egap.xunta.es>

#### IX. Coñeza os resultados da nosa carta.

O obxectivo último do desenvolvemento desta carta de servizos non é a simple aprobación e publicación dun documento informativo, senón dispoñer dun medio instrumental que permita implantar e dar conta da mellora continua dos servizos públicos que ofrece a EGAP e, para contribuír a isto último, esta carta require dun sistema de avaliación permanente da vixencia dos seus contidos, do grao de cumprimento dos compromisos e da evolución da calidade na prestación dos servizos a que se refire.

A partir da medición e análise dos resultados de avaliación que ofrecerán anualmente os indicadores de calidade definidos nesta carta de servizos –ademais doutra información que a maiores se poida analizar– a EGAP elaborará un informe de carácter anual sobre o seguimento e control interno dos resultados da implantación da carta de servizos e estes resultados serán publicados na súa páxina web (<http://egap.xunta.es>).

#### X. Colabore con nós.

Co obxecto de facilitar que os servizos da Escola Galega de Administración Pública se presten de acordo cos criterios e niveis de compromiso definidos nesta carta, solicitámoslle que colabore coa EGAP e participe na súa mellora do xeito seguinte:

##### X.1. Formas de colaboración.

– Cumprir cos requisitos formais e cos prazos definidos para solicitar os servizos contidos nesta carta.

– Comunicar as renuncias a participar nunha acción formativa, a través do formulario web dispoñible para o efecto na páxina web da EGAP ou enviar un correo electrónico a

xestion.egap@xunta.es, de xeito que as persoas que estean na lista de espera poidan cubrir a praza vacante no menor tempo posible.

– Poñer en coñecemento da EGAP calquera erro na prestación dos seus servizos ou calquera dano nas súas instalacións ou equipos e facer un uso axeitado e responsable das instalacións e dos medios da EGAP.

– Dar a coñecer o seu nivel de satisfacción cos servizos que ofrece a EGAP e contribuír así a mellorar a calidade dos seus servizos.

– Cubrir de xeito veraz e completo os datos requiridos na zona de matrícula da páxina web e actualizar eses datos cando se produza algún cambio.

– Dispoñer dos dispositivos e dos equipamentos necesarios para realizar as actividades na modalidade de teleformación.

– Aproveitar as ensinanzas recibidas mediante a súa aplicación ao posto de traballo, co obxecto de lle prestar un mellor servizo á cidadanía.

## X.2. Sistemas de consulta e participación.

Os usuarios e usuarias dos servizos da Escola Galega de Administración Pública poden participar na súa mellora a través das seguintes vías:

– Manifestar a súa opinión nas enquisas de avaliación da calidade, co obxecto de que a EGAP poida coñecer o grao de satisfacción das persoas participantes coas súas actividades formativas, así como participar en calquera outra enquisa promovida ao abeiro de estudos e análises que realice a propia EGAP, ben sexa por iniciativa propia ou en colaboración con outras institucións.

– Facer propostas a través do correo electrónico [investigacion.egap@xunta.es](mailto:investigacion.egap@xunta.es) ou do formulario de contacto da páxina web da EGAP.

– Participar nos órganos colexiados de goberno da EGAP a través dos seus representantes.

– Participar como persoal director e/ou docente nas actividades formativas da EGAP.

### X.3. Sistemas de suxestións, queixas e reclamacións.

#### a) Como e onde presentalas:

As suxestións e as queixas, que deberán conter como mínimo os datos da persoa interesada que as formula, os feitos que as motivaron, a identificación do departamento e, se é o caso, a identificación do persoal funcionario obxecto daquelas, poderán ser presentadas polos usuarios e usuarias dos servizos da EGAP mediante as seguintes canles:

– Por medios telemáticos, a través do formulario de contacto da páxina web da EGAP ou do correo electrónico [investigacion.egap@xunta.es](mailto:investigacion.egap@xunta.es)

– Por fax no número 981 54 63 37.

– Por correo postal, mediante escrito dirixido á Escola Galega de Administración Pública.

As suxestións e as queixas tamén poderán presentarse a través dos medios e do modelo de impreso que se recolle no anexo VI do Decreto 164/2005, do 16 de xuño, polo que se regulan e determinan as oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, se crea o Rexistro Telemático da Xunta de Galicia e se regula a atención ao cidadán (DOG núm. 121, do 24 de xuño), modificado polo Decreto 38/2009, do 19 de febreiro (DOG núm. 43, do 3 de marzo).

#### b) Como se resolven:

A EGAP responderalles aos usuarios e usuarias que comuniquen a súa insatisfacción cos servizos ou que propoñan iniciativas de mellora e informaraos das actuacións realizadas e, de ser o caso, das medidas adoptadas, nun prazo máximo de 20 días hábiles desde a recepción da queixa ou suxestión. Este prazo poderase suspender no caso de que se deba requirir o interesado ou interesada para que, no prazo de 10 días hábiles, formule as aclaracións necesarias para a correcta tramitación da queixa ou da suxestión presentada.

Se, unha vez que transcorra este prazo, o interesado ou interesada non obtivese resposta, poderase dirixir á Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa (DXARA), edificio administrativo San Caetano, s/n, 15704 Santiago de Compostela, enderezo electrónico: [dxara@xunta.es](mailto:dxara@xunta.es), co obxecto de coñecer os motivos que orixinaron a falta de resposta e para que esta dirección xeral lles propoña, de ser o caso, a adopción das medidas oportunas aos órganos competentes.