

### III. OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y JUSTICIA

*ORDEN de 4 de abril de 2012 por la que se aprueba la Carta de servicios de la Escuela Gallega de Administración Pública (EGAP).*

Toda carta de servicios de la Xunta de Galicia deberá ser aprobada mediante una orden de la persona titular de la consellería de que depende, de conformidad con el artículo 10.1.º del Decreto 117/2008, de 22 de mayo, por el que se regulan las cartas de servicios de la Xunta de Galicia y el Observatorio de la Calidad y de la Administración Electrónica de Galicia.

En virtud de lo anterior, y una vez obtenido el informe favorable de la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa (DGARA),

DISPONGO:

*Artículo 1. Aprobación de la carta.*

1. Se aprueba la Carta de servicios de la Escuela Gallega de Administración Pública (EGAP) y se recoge su contenido íntegro en el anexo de esta orden.

2. La carta de servicios referida en el punto anterior se aprueba una vez obtenido el reconocimiento del nivel de calidad y el distintivo correspondiente a la categoría de carta de servicios auditada, por cuanto en su desarrollo se cumplieron los requisitos recogidos para esa categoría de cartas de servicios en el punto I.B) del anexo I del Decreto 117/2008, de 22 de mayo, por el que se regulan las cartas de servicios de la Xunta de Galicia y el Observatorio de la Calidad y de la Administración Electrónica de Galicia (DOG núm. 113, de 12 de junio).

3. En lo que respecta a la imagen corporativa, se tuvieron en cuenta los criterios y requisitos indicados en la Orden de 11 de julio de 2008 por la que se aprueba una guía descriptiva de elaboración de cartas de servicios en la Xunta de Galicia y el Manual de identidad gráfica del Programa de cartas de servicios de la Xunta de Galicia (DOG núm. 140, de 21 de julio).

**Artículo 2. *Publicación de la carta.***

La carta de servicios aprobada se pondrá a disposición de las personas interesadas y para ello se utilizarán, como mínimo, los siguientes canales divulgativos:

a) Soporte electrónico, disponible en la página web de la EGAP <http://www.egap.xunta.es>, y en la dirección <http://cpapx.xunta.es/avaliacion-indice-cartas-de-servizos>

b) Cuadernos divulgativos impresos, disponibles en la sede de la Escuela Gallega de Administración Pública (EGAP) y en las dependencias centrales del Servicio de Registro General e Información a la Ciudadanía.

**Artículo 3. *Registro de la carta.***

La carta de servicios aprobada se inscribirá en el Registro General de Cartas de Servicios de la Xunta de Galicia.

Disposición final.

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 4 de abril de 2012.

Alfonso Rueda Valenzuela  
Conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia

**ANEXO****Carta de servicios de la Escuela Gallega de Administración Pública (EGAP)**

Categoría de la carta: carta de servicios auditada de la Xunta de Galicia.

Código identificativo: CS.002.11.A.PR01.

Edición número 1, año 2012.

I. Datos identificativos y de contacto.

I.1. Identificación de la organización:

Organización prestadora de los servicios de la carta: Escuela Gallega de Administración Pública (EGAP).

Organización responsable de la carta: Escuela Gallega de Administración Pública (EGAP).

Secretaría General-Unidad de Investigación, Evaluación y Calidad.

Consellería a que pertenece: Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia.

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 y telefónica: lunes a viernes laborables, en horario de 8.30 a 14.30 horas.

Telemática: por correo electrónico, las 24 horas todo el año.

Registro: lunes a viernes laborables, en horario de 9.00 a 14.00 horas.

I.4. Dirección postal:

Polígono de As Fontiñas, calle de Madrid, 2-4.

15707 Santiago de Compostela. A Coruña.

## I.5. Plano de situación:



## II. Prólogo.

Una carta de servicios constituye un instrumento de primer orden para mejorar la gestión de los servicios públicos y contribuye a promover la transparencia, la participación y la satisfacción de los usuarios y usuarias. Consciente de estas ventajas, y en búsqueda de un firme compromiso con la gestión de la calidad, la Escuela Gallega de Administración Pública (EGAP) asume el ambicioso proyecto de poner en marcha una carta de servicios de nivel auditado, de acuerdo con la metodología de la Xunta de Galicia.

La principal aportación de esta carta la encontramos en los compromisos de calidad que asume la EGAP en la prestación de sus servicios, de los que se realizará un seguimiento permanente y de los que se difundirá su grado de cumplimiento, en un ejercicio de eficiencia y transparencia en la gestión. Además de asumir estos compromisos, por medio de los cuales se trata de responder a las necesidades y a las expectativas de sus usuarios y

usuarias y del conjunto de la ciudadanía, en la carta también se identifican los servicios que presta la EGAP, la normativa por la que se rigen, los derechos de los usuarios y usuarias, los mecanismos para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos y las fórmulas para presentar cualquier queja o sugerencia en relación con la prestación de los servicios.

Resulta fundamental, para ofrecer unos servicios de calidad a la ciudadanía y para impulsar la modernización y la reforma de las administraciones públicas, que los empleados y empleadas públicos cuenten con una buena cualificación. Por eso, esta carta de servicios pretende informar acerca de la programación, gestión y evaluación de las actividades formativas de la Escuela Gallega de Administración Pública y dar a conocer las posibilidades de participación en estas actividades, con el objetivo de mejorar los servicios que se ofrecen al personal de la Administración autonómica, local y de justicia, y de otras instituciones, así como a la ciudadanía en general.

Esta actuación, pionera en la historia de la EGAP, se enmarca en su estrategia de modernización, basada tanto en la mejora continua como en la evaluación permanente de los servicios prestados y de los niveles de satisfacción alcanzados. La EGAP, consciente de las limitaciones de sus recursos presupuestarios, persigue ofrecer más formación de forma más eficiente, con el máximo nivel de calidad y transparencia para sus destinatarios directos –las administraciones públicas y su personal empleado– y, en definitiva, para el conjunto de la ciudadanía, con lo que se hace realidad la máxima de «formar para servir».

Alfonso Rueda Valenzuela

Conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia

Presidente del Consejo Rector de la Escuela Gallega de Administración Pública

### III. Propósito de esta carta de servicios.

En el marco de su estrategia integral de modernización, la EGAP puso en marcha un proyecto orientado a la elaboración de una carta de servicios que alcanzó el nivel auditado, de acuerdo con los criterios definidos por la normativa de la Xunta de Galicia. Esta iniciativa representa el compromiso de la EGAP con la mejora continua y la calidad en la gestión y constituye el fruto del esfuerzo y la dedicación de un equipo de personas que compartimos la convicción de que las administraciones públicas tienen la obligación de prestar unos servicios de calidad, esto es, ágiles, eficientes, participativos y transparentes, en consonancia con las demandas de sus usuarios y usuarias.

Los motivos que nos impulsaron a poner en marcha este ambicioso proyecto fueron mejorar la gestión de la EGAP y reforzar nuestro compromiso con los usuarios y usuarias, al incorporar sus expectativas y asumir unos compromisos concretos y cuantificables en la prestación de los servicios. La Carta de servicios de la EGAP se configura, así pues, como

una poderosa herramienta de mejora de la gestión, que viene a exigir una evaluación permanente de su actividad y contribuirá, sin duda, a reforzar la racionalidad y la eficiencia a la hora de planificar y gestionar las actividades de la EGAP y a mejorar el nivel de satisfacción con los servicios.

La EGAP constituye una organización de referencia, que consolidó su labor como centro de formación y especialización de los empleados y empleadas públicos y como foro de debate y análisis en las materias relacionadas con las administraciones públicas. No obstante, con esta carta de servicios queremos dar un paso más en la búsqueda del objetivo de ofrecer una formación que verdaderamente satisfaga las demandas de los empleados y empleadas públicos y las necesidades reales de las administraciones, desde la certeza de que la formación es la mejor arma para la modernización de las administraciones públicas.

En definitiva, con la publicación de esta carta de servicios, la EGAP pretende no solo incrementar la transparencia y la satisfacción de los usuarios y usuarias y garantizar la provisión de unos servicios de máxima calidad, sino también contribuir a un proceso más amplio de modernización y mejora de las administraciones de Galicia. Con este objetivo, y conscientes de la responsabilidad y del nivel de compromiso que exige la aprobación de esta carta de servicios, seguiremos sumando esfuerzos en nuestra apuesta decidida por la calidad, para alcanzar un cambio real y profundo y que, con la participación de todos y todas, la EGAP avance, día a día, por el camino de la mejora continua en el servicio a la ciudadanía.

Pablo Figueroa Dorrego

Director de la Escuela Gallega de Administración Pública

IV. Principales servicios que ofrecemos y nuestros compromisos de calidad en su prestación.

Las áreas de actuación y los principales servicios que desarrollamos en la Escuela Gallega de Administración Pública son los que se identifican a continuación y, en relación con la prestación de cada uno de ellos, asumimos los siguientes compromisos concretos de calidad:

Área de formación y perfeccionamiento de las empleadas y empleados públicos

Servicio 1:

Programación, publicación, convocatoria y desarrollo de actividades de formación y perfeccionamiento, en las modalidades presencial y de teleformación, dirigidas al personal

empleado de las administraciones públicas de Galicia –Administración autonómica, excepto el personal docente y sanitario, administraciones locales y Administración de justicia de Galicia–.

Compromiso 1.1. Publicar la convocatoria anual de formación del personal al servicio de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Galicia en el mes de diciembre del año anterior al que se realicen las actividades. En el caso de que se lleven a cabo dos convocatorias, la segunda se publicará antes del 31 de mayo del año en que se desarrollen los cursos.

Compromiso 1.2. Potenciar la oferta anual de actividades formativas en la modalidad de teleformación y alcanzar como mínimo el 65% de las plazas en esta modalidad para el conjunto de las convocatorias de formación destinadas al personal de la Administración autonómica, local y de justicia. Se garantizará la permanencia de la oferta formativa en la modalidad presencial en aquellas actividades que así lo requieran.

Compromiso 1.3. La EGAP reforzará el carácter práctico de su actividad formativa para promover la máxima transferencia de los conocimientos adquiridos al puesto de trabajo, con la incorporación de un mínimo del 25% de horas de carácter práctico en todos los cursos convocados para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Compromiso 1.4. Promover la eficacia de la formación impartida, a través de una evaluación objetiva que permita acreditar el aprovechamiento del curso por parte del alumnado como mínimo en el 95% de las actividades formativas convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Compromiso 1.5. En el Plan de formación del personal al servicio de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Galicia, la oferta formativa de carácter transversal referida a los contenidos en ofimática, procedimiento administrativo, gallego (general y lenguaje administrativo), atención a la ciudadanía, idiomas extranjeros y e-administración supondrá como mínimo el 50% de las actividades programadas.

Compromiso 1.6. El Plan anual de formación del personal al servicio de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Galicia responderá a las demandas de sus destinatarios y destinatarias e incorporará aquellos cursos, dirigidos por el Servicio de Gestión de las Actividades de Formación y Selección de la EGAP, que alcanzaran un nivel de demanda igual o superior a 4 solicitudes por plaza en el año anterior.



Compromiso 1.7. Limitar el número de alumnado admitido por curso presencial para garantizar una ratio adecuada entre docente/discente que favorezca el proceso formativo: el número máximo de plazas por curso será de 35, por lo menos en el 95% de las actividades presenciales convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Compromiso 1.8. Ajustar el horario de las actividades presenciales para promover la conciliación de los tiempos personales y laborales con la formación. De este modo, en los cursos que tengan lugar de tarde durante el horario de invierno, las clases comenzarán a partir de las 16.30 horas y, durante el horario de verano, a partir de las 16.00 horas. En aquellos cursos con una duración de 4 o más horas diarias se podrá iniciar la actividad a partir de las 16.00 horas.

Compromiso 1.9. Facilitar material didáctico de apoyo (por ejemplo: manuales, esquemas conceptuales, presentaciones, textos legales, fuentes bibliográficas, casos prácticos, tests, ejemplos, etc.) al alumnado como mínimo en el 90% de los cursos de formación para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.

Compromiso 1.10. Promover la asistencia del alumnado a las acciones formativas presenciales, para lo que se establecerá, con carácter general, un porcentaje máximo de ausencia del 10% de las horas de la actividad que, en todo caso, deberá ser justificada documentalmente. Será la propia EGAP la responsable de efectuar los controles de asistencia en sus instalaciones, que tendrán lugar como mínimo dos veces al día a lo largo de la actividad.

Compromiso 1.11. La EGAP resolverá en un plazo máximo de 24 horas, por lo menos, el 95% de las incidencias técnicas que se produzcan en el desarrollo de los cursos realizados en sus instalaciones (averías de los dispositivos electrónicos, conexiones de red, disfunciones en las instalaciones, etc.). Para tal fin, la EGAP contará con personal informático y auxiliares de aula durante el horario en el que se desarrollen estas actividades para atender cualquier necesidad o demanda que surja en su desarrollo (entrega de material fungible, realización de fotocopias, resolución de dudas de carácter organizativo, etc.).

Compromiso 1.12. En los cursos de teleformación programados y gestionados directamente por la EGAP, el tutor o tutora responderá las dudas que le formule el alumnado en el aula virtual en un plazo máximo de 24 horas. Los fines de semana y los festivos, el plazo máximo de respuesta será de 48 horas. Asimismo, el alumnado conocerá su calificación final en el curso en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha en la que se realice la prueba de evaluación.

Compromiso 1.13. Establecer un plazo mínimo de 15 días naturales de antelación para dar a conocer la fecha, la hora y el lugar en el que se realizará la prueba final de los cursos



de teleformación programados y gestionadas directamente por la EGAP que, en todo caso, tendrá lugar en un plazo máximo de 10 días naturales desde el día de finalización del curso. Siempre que las características de la prueba lo permitan, se habilitará la posibilidad de realizar la prueba final en las siete ciudades (A Coruña, Ferrol, Lugo, Ourense, Pontevedra, Santiago de Compostela y Vigo).

#### Servicio 2:

Inscripción y matrícula telemática en las actividades formativas convocadas por la EGAP, a través de la zona de matrícula de su página web, que permite a la persona usuaria realizar un seguimiento permanente del estado de sus solicitudes. En las actividades divulgativas –jornadas, conferencias o congresos–, la inscripción podrá realizarse presentándola en registro o enviándola al número de fax 981 54 63 30 o al correo electrónico [novas.egap@xunta.es](mailto:novas.egap@xunta.es)

Compromiso 2.1. Habilitar la inscripción y matrícula telemática en las actividades formativas convocadas por la EGAP para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia, de manera permanente (24 horas, incluidos sábados y festivos) durante el plazo establecido al efecto, a través de la zona de matrícula de la página web.

Compromiso 2.2. Para favorecer una óptima difusión e impacto de la oferta formativa y garantizar la máxima participación de los potenciales destinatarios y destinatarias en las convocatorias de formación dirigidas al personal de la Administración autonómica, local o de justicia, el plazo de presentación de solicitudes de inscripción será, como mínimo, de 10 días naturales desde la publicación de la convocatoria en el *Diario Oficial de Galicia* (DOG).

Compromiso 2.3. Con el objetivo de asegurar que las personas interesadas dispongan de toda la información relevante en el momento de realizar la solicitud, se incluirán en la convocatoria de todas las actividades formativas los siguientes datos básicos: fecha y localidad en las que tendrá lugar, duración y horario, área de conocimiento, modalidad, plazas convocadas y personas destinatarias. Además de estos datos, el alumnado podrá consultar otra información relevante de las actividades formativas, como el sistema de evaluación, la formación previa que se requiere, etc.

Compromiso 2.4. Con la finalidad de que el mayor número de alumnos pueda tener acceso a la formación que ofrece la EGAP y para favorecer un reparto equilibrado de la oferta formativa, las personas interesadas podrán solicitar y ser admitidas en un máximo de 5 actividades formativas en cada convocatoria, bien sea en la modalidad presencial o de teleformación.

Compromiso 2.5. Publicar en la página web de la EGAP la relación de personas seleccionadas para participar en una actividad formativa y comunicarles su selección a través de un correo electrónico y/o de un mensaje de texto al móvil (SMS), siempre y cuando se hayan facilitado esos datos a la EGAP a través de la zona de matrícula. Asimismo, toda la información relativa al procedimiento de selección del alumnado estará disponible en la página web de la EGAP.

Compromiso 2.6. Comunicar, como mínimo, al 95% de las personas seleccionadas, la admisión para participar en una actividad formativa con un plazo mínimo de 7 días naturales de antelación al comienzo del curso. En los casos de admisión sobrevenida por renuncia de otro alumno o alumna, el plazo de comunicación a la persona suplente será hasta las 12.00 horas del día de inicio del curso.

Compromiso 2.7. Las renunciaciones de las personas seleccionadas para participar en las acciones formativas programadas por la EGAP, junto con los correspondientes llamamientos de sustitutos y sustitutas, serán tramitadas por la EGAP en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de las renunciaciones.

#### Servicio 3:

Expedición de diplomas y de otros documentos acreditativos de participar en las acciones formativas convocadas por la EGAP. Asimismo, la EGAP podrá expedir a aquel personal docente que lo solicite un documento que certifique su labor docente.

Compromiso 3.1. Notificar al 100% del alumnado que superó una actividad formativa organizada por la EGAP, a través del correo electrónico y/o de un SMS, la emisión del diploma que acredita haber superado la actividad.

Compromiso 3.2. Expedir los diplomas de las actividades formativas y enviárselos a los alumnos y alumnas a la dirección facilitada en la zona de matrícula de la página web de la EGAP, cuando la inscripción se hubiera hecho a través de esta vía. En las jornadas, congresos y otros actos divulgativos organizados por la EGAP, los certificados de asistencia se pondrán a disposición de las personas asistentes el mismo día de finalización de la actividad, siempre y cuando cumplan con los requisitos de asistencia establecidos en la convocatoria.

Compromiso 3.3. Realizar duplicados de los diplomas expedidos por la EGAP en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud. Los motivos por los que se podrá solicitar un duplicado son: el extravío, la destrucción o el deterioro del título original, la modificación de los datos personales o la necesidad de disponer de una versión en castellano. La persona interesada deberá solicitarlo por escrito y justificadamente.

Compromiso 3.4. La EGAP podrá emitir certificados provisionales que acrediten haber superado una actividad, en el caso de que aún no se hubiera expedido el diploma oficial, con el objeto de su consideración como mérito en procesos selectivos o por causa debidamente justificada. Estos certificados se expedirán en un plazo máximo de 5 días hábiles tras la recepción de la petición por escrito de la persona interesada, en la que deberá hacer constar la referencia a la convocatoria para la que necesita el certificado.

Compromiso 3.5. Expedir certificados de docencia en los que se reconozca la participación como docente, tutor/a o director/a de las actividades formativas programadas por la EGAP en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud, que deberá efectuarse por escrito.

Compromiso 3.6. Impulsar la interoperabilidad entre los distintos servicios, a través del intercambio de datos e información con la Dirección General de la Función Pública, para lo que se le remite diariamente la información relativa a las actividades realizadas por el personal al servicio de la Administración pública de la comunidad autónoma, con la finalidad de que se incorpore a su expediente formativo y de que esté permanentemente actualizado y accesible a las personas interesadas a través del Portal del Empleado Público (Portax).

#### Servicio 4:

Evaluación continua de las acciones formativas, presenciales y de teleformación, convocadas por la EGAP a través del Sistema Integral de Evaluación de la Calidad (SIAC) de su actividad formativa, con el objeto de mejorar la programación y la gestión de la formación, a partir del diseño y administración de cuestionarios específicos, de su tratamiento estadístico y de la difusión periódica de los resultados obtenidos.

Compromiso 4.1. La EGAP evaluará el 100% de las acciones formativas que lleve a cabo anualmente, para lo que pondrá a disposición del alumnado los medios para que participe activamente en la evaluación de la formación, a través de un cuestionario de satisfacción al final de cada acción formativa, en el que podrá valorar las características y el desarrollo del curso y expresar cualquier sugerencia, queja u observación que estime oportuna. La EGAP tendrá en cuenta los resultados de estas evaluaciones en la programación de sus actividades.

Compromiso 4.2. Responder a las solicitudes del personal coordinador, directores/as, personal docente y alumnado que estén interesados en conocer los resultados de las encuestas de satisfacción de las actividades en las que participaron, en el plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción de la solicitud, que se ha de realizar a través del correo electrónico [investigacion.egap@xunta.es](mailto:investigacion.egap@xunta.es)

Compromiso 4.3. Publicar los resultados de la evaluación de la satisfacción con las actividades formativas a través de un informe anual en la página web de la EGAP, antes de la finalización del primer trimestre del año siguiente a aquel en que se desarrolle la actividad formativa evaluada. Este informe recogerá la información del Sistema Integral de Evaluación de la Calidad de la EGAP, basado en las valoraciones de los distintos agentes participantes en el proceso formativo (alumnado, docentes, tutores/as y gestores/as) y en las distintas modalidades de enseñanza (teleformación y presencial).

Compromiso 4.4. La EGAP dispondrá los medios necesarios para garantizar que, como mínimo, el 75% de las actividades formativas obtengan un nivel de satisfacción superior a 4, sobre una escala de 1 a 5. En todo caso, el nivel medio de satisfacción alcanzará una puntuación mínima de 3 para el 99% de la acción formativa, con lo que se garantizará la excelencia de la formación que imparte.

Compromiso 4.5. El alumnado evaluará al personal docente mediante cuestionarios anónimos y la EGAP tendrá en cuenta los resultados de esas valoraciones para revisar el desempeño del profesorado que obtenga una cualificación media inferior a 3, sobre una escala de 1 a 5, así como para decidir la posible renovación de su colaboración docente con la EGAP.

#### Servicio 5:

Información y atención a los empleados y empleadas públicos y a la ciudadanía en general sobre cualquier asunto que sea competencia de la EGAP, presencial y telefónicamente (981 54 60 40), en horario de 9.00 a 14.00 horas, de lunes a viernes; o de modo telemático a través de la página web o del correo electrónico [egap@xunta.es](mailto:egap@xunta.es)

Compromiso 5.1. Publicar en el *Diario Oficial de Galicia* y/o en la página web de la EGAP los planes o convocatorias de la oferta formativa de la EGAP, destinados al personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia, y comunicárselo al personal destinatario a través de su correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días desde la publicación en el DOG.

Compromiso 5.2. El interesado o interesada podrá consultar el estado de sus solicitudes (selección, reserva, renuncia, abandono y diploma) a través del enlace «zona de matrícula» de la web de la EGAP, durante el transcurso del año al que corresponda la actividad, siempre que la inscripción se haga a través de este enlace. Asimismo, se notificarán personalmente a las personas solicitantes los cambios en los referidos estados a través de correo electrónico y/o de SMS.

Compromiso 5.3. Informar en la página web de la EGAP y/o comunicar individualmente al alumno o alumna, a través de correo electrónico y/o de SMS, cualquier modificación sustantiva (anulación, cambios en las fechas o en la sede en la que tendrá lugar) que afecte a la actividad en la que fue seleccionado/a, siempre con una antelación mínima de 24 horas a la fecha programada originariamente.

Compromiso 5.4. Ofrecer información en tiempo real a los usuarios y usuarias a través del enlace «Actividades en la EGAP hoy» de la página web, donde se actualiza de forma permanente la información relativa al horario y al aula en la que se desarrollarán las actividades que tengan lugar en las instalaciones de la EGAP.

Compromiso 5.5. Atender satisfactoriamente a las personas interesadas en un plazo máximo de 48 horas, de forma personal o telefónica (a través del número de teléfono 981 54 60 40), y en horario de 9.00 a 14.00 horas, de lunes a viernes, o telemáticamente a través de la página web o del correo electrónico [egap@xunta.es](mailto:egap@xunta.es)

Área de divulgación de conocimientos e investigaciones relacionadas  
con las administraciones públicas

Servicio 6:

Desarrollo de actividades divulgativas y promoción de la investigación y del debate en las materias relacionadas con las administraciones públicas, a través de la:

– Organización de cursos de excelencia, superiores y de especialización, seminarios, congresos, conferencias y jornadas en los que se propicie el debate de ideas y propuestas sobre las administraciones públicas.

– Promoción y desarrollo de estudios y trabajos de investigación de naturaleza multidisciplinar sobre las administraciones públicas.

– Edición y distribución de publicaciones periódicas (*Revista Galega de Administración Pública* –REGAP– y revista *Administración e Cidadanía* –A&C–) y no periódicas (monografías, estudios, informes ...) disponibles en soporte electrónico.

– Convocatoria de becas de formación y premios destinados a fomentar los estudios y los trabajos sobre las administraciones públicas.

Compromiso 6.1. Facilitar el acceso a la producción científica y divulgativa generada por la EGAP (*Administración e Cidadanía* –A&C–, *Revista Galega de Administración Pública*

–REGAP–, monografías, informes, etc.) a todas las personas interesadas, y a la ciudadanía en general, mediante la edición y la distribución del 100% de las publicaciones de la EGAP en soporte electrónico y gratuito en su página web: <http://egap.xunta.es>

Compromiso 6.2. Promover la descentralización de las actividades divulgativas organizadas por la EGAP y facilitar el acceso a las jornadas a las personas que residen en las diferentes localidades gallegas, de modo que se garantice que al menos una vez al año se organicen jornadas en alguna ciudad distinta de Santiago de Compostela.

Compromiso 6.3. Publicar en la página web de la EGAP, con suficiente antelación, información detallada referida a la organización de actividades divulgativas (jornadas, conferencias, congresos ...) y difundirlas a través del correo electrónico.

#### Servicio 7:

Servicios web 2.0 para los empleados y empleadas de las administraciones públicas y para las personas interesadas en general, orientados a facilitar la interacción entre el personal usuario, la colaboración y la creación de conocimiento de modo compartido, tales como sistemas de etiquetado social (*tagging*), distribución de contenidos multimedia generados por la EGAP y sindicación de contenidos (RSS).

Compromiso 7.1. Poner a disposición del conjunto de la ciudadanía el acervo de los conocimientos que son resultado de las actividades divulgativas (congresos, jornadas y conferencias) desarrolladas por la EGAP en sus instalaciones y difundir a través de la página web todo el material audiovisual resultante de esas actividades.

Compromiso 7.2. Ofrecer información actualizada, clara y precisa acerca de las novedades relacionadas con eventos, convocatorias de actividades de formación y apertura de plazos de matrícula, y con estudios y publicaciones promovidos por la EGAP, a través de su página web: <http://egap.xunta.es>.

#### Área de formación en tecnologías de la información y de certificación de competencias digitales en ofimática

#### Servicio 8:

Convocatoria y organización de las actividades formativas que componen el Plan formativo ofimático de Galicia, en la modalidad presencial, teleformación o acceso libre, dirigidas a los empleados y empleadas de las administraciones públicas gallegas y que permiten



obtener la certificación gallega de competencias digitales en ofimática, en los términos previstos en el Decreto 218/2011, de 17 de noviembre.

Compromiso 8.1. La EGAP realizará, conjuntamente con la Agencia de Modernización e Innovación Tecnológica, una convocatoria anual que permita certificar competencias en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), a la que se podrá acceder mediante la realización de las correspondientes acciones formativas o la superación de las pruebas específicas de libre acceso. La certificación de competencias digitales en ofimática tendrá reconocimiento a nivel europeo. La difusión y publicación de la convocatoria se realizará en la página web de la EGAP, en el *Diario Oficial de Galicia* y a través del correo electrónico.

#### Área de temarios para los procesos selectivos de personal de la Xunta de Galicia

##### Servicio 9:

Elaboración, publicación y control de calidad de temarios para los procesos selectivos de personal convocados por la Xunta de Galicia, excepto los de personal docente y sanitario, con el objetivo de facilitar al conjunto de la ciudadanía el acceso gratuito a unos temarios de referencia, contrastados y actualizados, lo que contribuye a garantizar el principio de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo público.

Compromiso 9.1. Habilitar el acceso libre y gratuito, a través de la web <http://egap.xunta.es>, a los temarios elaborados por la EGAP para procesos selectivos convocados por la Xunta de Galicia, tanto en gallego como en castellano, y efectuar una actualización de sus contenidos siempre que se produzca una modificación que afecte a su vigencia.

#### Área de selección y formación del personal docente

##### Servicio 10:

Selección del personal docente y de las entidades colaboradoras para impartir docencia en las actividades formativas organizadas por la EGAP y gestión del Registro de Formadores.

##### Servicio 11:

Formación de formadores y formadoras, mediante programas de mejora profesional, actualización, innovación y capacitación pedagógica, dirigidos al personal docente y tutor, que contribuyan a mantener la máxima calidad de las acciones formativas. Cualificación de los distintos profesionales que intervienen en la formación (coordinadores/as, directores/as



de los cursos, dinamizadores/as de teleformación, etc.) para el manejo de las aplicaciones de gestión de la formación de la EGAP.

Área de convenios de colaboración y homologación de actividades formativas

Servicio 12:

Formalización de convenios de colaboración con otras administraciones públicas, entidades e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la formación de su personal.

Servicio 13:

Homologación de acciones formativas de carácter científico o técnico organizadas por entidades externas a la EGAP, de carácter público o privado, que proporcionen una cualificación en el ámbito de la gestión pública y que cumplan los requisitos y los estándares de calidad establecidos por la EGAP.

Área de colaboración en las pruebas selectivas y formación preparatoria para el personal de nuevo ingreso de las administraciones públicas gallegas

Servicio 14:

Organización y desarrollo de los cursos selectivos de formación y de los cursos complementarios de carácter no selectivo relativos a los procesos de selección del personal de la Administración autonómica gallega, excepto los del personal docente y sanitario.

Servicio 15:

Colaboración en el desarrollo de las pruebas selectivas para el acceso a la condición de funcionario al servicio de la Administración autonómica gallega, excepto las de personal docente y sanitario.

Servicio 16:

Realización de las pruebas y desarrollo de los cursos selectivos descentralizados para el acceso a la condición de funcionario local de cuerpos con habilitación estatal y sin habilitación de carácter estatal.

## Área de información, registro y otros servicios al público

## Servicio 17:

Registro de entrada y de salida de documentos que cualquier persona o entidad deba presentar a las administraciones públicas.

## Servicio 18:

Cesión del uso de las aulas y demás instalaciones de la EGAP a entidades y particulares, para desarrollar actividades académicas o culturales afines a los objetivos de la EGAP.

## Servicio 19:

Servicios de biblioteca: sala de lectura, consultas presenciales y virtuales (<http://egap.rbgalicia.org>) del fondo bibliográfico del que dispone la EGAP, préstamo externo, formación de usuarios y usuarias, información documental personalizada y servicio de reprografía.

## Servicio 20:

Servicios de cafetería (en horario de 7.45 a 20.00 horas) y de restaurante (en horario de 13.30 a 16.30 horas), de lunes a viernes, en días laborables durante todo el año.

V. Y si no cumplimos esos compromisos ...

Para los supuestos en los que no se cumplan los compromisos que se identificaron en esta carta, la EGAP asume las medidas de compensación que se detallan a continuación:

1. Compromiso 1.13: cuando en las actividades de teleformación no se dé a conocer la fecha, la hora y el lugar de la prueba presencial final con la antelación establecida, el alumnado que abandone el curso por esta causa no será penalizado.

2. Compromiso 2.2: cuando no se respete el plazo de 10 días naturales para la inscripción en los cursos, la EGAP anunciará la convocatoria no sólo a través del *Diario Oficial de Galicia* y del correo electrónico, tal y como establece el compromiso 5.1, sino también a través de mensajes de texto al móvil de los potenciales destinatarios y destinatarias de la formación.

3. Compromiso 2.5: cuando se produzcan errores por parte de la EGAP en la selección de las personas participantes, las afectadas tendrán prioridad para ser admitidas en el siguiente curso análogo que se convoque.

4. Compromiso 5.3: si la EGAP no comunicase personalmente al alumno o alumna, a través del correo electrónico y/o de un SMS, cualquier modificación sustantiva (anulación, cambios en las fechas o en la sede en la que tendrá lugar) que afecte a la actividad en la que participa, o si esa comunicación se produjese con una antelación inferior a las 24 horas de la fecha en la que va a tener lugar la actividad, las ausencias recogidas en la hoja de control de firmas del nuevo día propuesto no se considerarán faltas de asistencia.

5. Compromiso 6.1: cuando alguna de las publicaciones editadas por la EGAP no se encuentre disponible en la página web, la EGAP remitirá una copia del documento (en formato papel o digital), en el plazo máximo de un mes, a aquellas personas que lo soliciten.

En caso de que no se cumplan los restantes compromisos asumidos en esta carta de servicios, el director de la EGAP informará por escrito a las personas afectadas acerca de las medidas que se vayan a adoptar para su corrección.

#### VI. Normativa reguladora de los servicios.

La principal normativa reguladora de los servicios objeto de esta carta es la siguiente:

##### 1. Normativa general:

– Decreto 165/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano (DOG núm. 121, de 24 de junio), modificado por el Decreto 38/2009, de 19 de febrero (DOG núm. 43, de 3 de marzo).

– Decreto 218/2011, de 17 de noviembre, por el que se regula la certificación gallega de competencias digitales en ofimática (DOG núm. 229, de 30 de noviembre).

– Resolución de 8 de junio de 2010, de la Secretaría del Estado para la Función Pública, por la que se publica el Acuerdo de formación para el empleo de las administraciones públicas de 22 de marzo de 2010 (BOE núm. 147, de 17 de junio).

##### 2. Normativa específica:

– Ley 4/1987, de 27 de mayo, de creación de la Escuela Gallega de Administración Pública (DOG núm. 143, de 2 de junio), modificada por la Ley 10/1989, de 10 de julio (DOG núm. 141, de 24 de julio).

– Decreto 175/2010, de 14 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Escuela Gallega de Administración Pública (DOG núm. 205, de 25 de octubre).

– Decreto 172/2011, de 4 de agosto (DOG núm. 159, de 22 de agosto), por el que se modifica el Decreto 294/1992, de 10 de septiembre, que regula el diploma de directivo (DOG núm. 208, de 26 de octubre), modificado por el Decreto 1/1995, de 12 de enero (DOG núm. 9, de 13 de enero) y por el Decreto 319/1996, de 26 de julio (DOG núm. 153, de 6 de octubre).

– Resolución de 19 de diciembre de 1990, de la Escuela Gallega de Administración Pública, por la que se crea la *Revista Galega de Administración Pública* (DOG núm. 21, de 30 de enero de 1991), modificada por la Resolución de 23 de marzo de 1992 (DOG núm. 71, de 13 de abril).

– Resolución de 23 de febrero de 2006 por la que se crea la revista *Administración & Cidadanía* (DOG núm. 45, de 6 de marzo).

– Resolución de 13 de noviembre de 2007 por la que se establece una base de datos de formadores (DOG núm. 230, de 28 de noviembre).

– Resolución de 4 de enero de 2008 por la que se actualizan los criterios de participación en las actividades formativas de la Escuela Gallega de Administración Pública (DOG núm. 7, de 10 de enero).

– Resolución de 1 de octubre de 2010 por la que se reedita la *Revista Galega de Administración Pública* (REGAP) (DOG núm. 206, de 26 de octubre).

– Orden de 28 de julio de 2008 por la que se procede a la creación de los ficheros de datos de carácter personal dependientes de la Escuela Gallega de Administración Pública, como organismo autónomo de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (DOG núm. 157, de 14 de agosto). Corrección de errores (DOG núm. 185, de 24 de septiembre).

– Orden de 3 de mayo de 2010 por la que se regulan los precios públicos aplicables por la cesión temporal de instalaciones y prestación de actividades formativas por parte de la EGAP (DOG núm. 89, de 12 de mayo).

## VII. Derechos concretos.

De la normativa antes relacionada y de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios definidos en esta carta de servicios, se derivan los siguientes derechos concretos para los usuarios y usuarias de la Escuela Gallega de Administración Pública:

– Atención en cualquiera de las dos lenguas cooficiales de la comunidad autónoma, según las preferencias de la persona usuaria.

– Protección de los datos de carácter personal y ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Dirección de la EGAP.

– Formación continua, diversificada, de calidad, flexible y acorde con las necesidades actuales de las administraciones públicas y de la sociedad.

– Formación en el idioma gallego y capacitación lingüística técnica, administrativa y jurídica específica del personal al servicio de las administraciones públicas.

– Información acerca de la programación de las actividades de formación y divulgación de la EGAP y de los criterios de participación en aquellas.

– Información sobre el estado de las solicitudes, normativa aplicable, requisitos y documentación necesaria para su tramitación.

– Evaluación objetiva del rendimiento académico del alumnado y notificación de las calificaciones.

– Obtención del correspondiente diploma acreditativo, una vez terminada y superada una actividad formativa organizada por la EGAP.

– Participación en el sistema de evaluación de la calidad de la actividad desarrollada por la EGAP, a través de encuestas de satisfacción en relación con las acciones formativas y con el profesorado y posibilidad de obtener información referida a los resultados de la evaluación.

– Asesoramiento para cubrir documentos y formular reclamaciones, quejas y sugerencias en relación con los servicios que presta la EGAP.

### VIII. Indicadores de calidad de los servicios.

Para medir y valorar el grado de cumplimiento de los compromisos y de las medidas de compensación y enmienda asumidos en esta carta de servicios, la EGAP tendrá en cuenta los resultados de los indicadores que se relacionan a continuación:

#### Indicadores del servicio 1.

Indicador 1.1. Meses en los que se publican las convocatorias de formación de la EGAP destinadas al personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Indicador 1.2. Porcentaje de plazas ofertadas en la modalidad de teleformación respecto del total de plazas ofertadas en el conjunto de las convocatorias de formación de la EGAP destinadas al personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 1.3. Porcentaje de actividades que alcanzan o superan el 25% de horas de formación práctica respecto del total de actividades convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 1.4. Porcentaje de actividades presenciales y de teleformación definidas como actividades de aprovechamiento, esto es, que incluyen una prueba objetiva de evaluación final del alumnado respecto del total de actividades convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 1.5. Porcentaje de actividades formativas ofertadas en las materias de informática, procedimiento administrativo, lengua gallega, atención a la ciudadanía, idiomas extranjeros y e-administración en el Plan anual de formación destinado al personal de la Administración autonómica de Galicia.

Indicador 1.6. Porcentaje de cursos destinados al personal de la Administración autonómica de Galicia, dirigidos por el Servicio de Gestión de las Actividades de Formación y Selección de la EGAP, con un número de solicitudes por plaza igual o superior a 4 que se incluyen en el plan de formación del siguiente año.

Indicador 1.7. Porcentaje de actividades presenciales con 35 o menos plazas respecto del total de actividades presenciales convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 1.8. Porcentaje de actividades presenciales convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia realizadas sólo en horario de tarde, fuera

del período de vigencia de la jornada de verano y con una duración inferior a 4 horas que comienzan después de las 16.00 horas.

Indicador 1.9. Porcentaje de cursos en los que se pone a disposición del alumnado material didáctico de apoyo sobre el total de actividades convocadas para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 1.10a. Porcentaje de actividades presenciales para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia en las que se establece un porcentaje máximo de horas de ausencia (justificadas y acreditadas documentalmente) del 10% respecto de la duración total de la actividad.

Indicador 1.10b. Porcentaje de actividades presenciales en las que se efectúan dos controles de asistencia a lo largo de la actividad respecto del total de actividades presenciales convocadas para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 1.11. Porcentaje de incidencias técnicas, resueltas en un plazo máximo de 24 horas, que afecten al desarrollo de las acciones formativas convocadas por la EGAP y que tengan lugar en sus instalaciones.

Indicador 1.12a. Porcentaje de actividades en la modalidad de teleformación programadas y gestionadas directamente por la EGAP en las que se produce alguna queja en relación con los tiempos de respuesta del tutor/a con respecto al total de actividades convocadas en la modalidad de teleformación para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 1.12b. Porcentaje de cursos de teleformación programados y gestionados directamente por la EGAP en los que se publican las calificaciones finales del alumnado en el aula virtual, en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de realización de la prueba con respecto al total de actividades convocadas en la modalidad de teleformación para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 1.13a. Porcentaje de actividades de teleformación programadas y gestionadas directamente por la EGAP en las que se publica la fecha, la hora y el lugar en el que tendrá lugar la prueba final, con un mínimo de 15 días naturales de antelación a su realización respecto del total de actividades convocadas en la modalidad de teleformación para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.



Indicador 1.13b. Porcentaje de actividades de teleformación programadas y gestionadas directamente por la EGAP en las que la prueba final tiene lugar en el plazo máximo de 10 días naturales siguientes a la fecha oficial de finalización del curso respecto del total de actividades convocadas en la modalidad de teleformación para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.

#### Indicadores del servicio 2.

Indicador 2.1. Porcentaje de cursos convocados por la EGAP para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia que ofrecen la posibilidad de realizar una inscripción telemática, a través de la zona de matrícula de la página web.

Indicador 2.2. Porcentaje de convocatorias de acciones formativas de la EGAP dirigidas al personal de la Administración autonómica, local o de justicia, en las que se establece un plazo de presentación de solicitudes igual o superior a 10 días naturales contados desde el mismo día de publicación de la convocatoria en el *Diario Oficial de Galicia*.

Indicador 2.3. Porcentaje de actividades convocadas para el personal de la Administración autonómica, local o de justicia que incluyen información relativa a las fechas en las que tendrán lugar, duración, área de conocimiento, modalidad en la que se imparten, plazas convocadas, personas destinatarias, sistema de evaluación, formación previa requerida, horario (sólo formación presencial) y localidad (sólo formación presencial), bien sea en la propia convocatoria del DOG o en las fichas resumen, que se pueden consultar en el momento de hacer la inscripción en la página web de la EGAP.

Indicador 2.4. Número máximo de actividades de formación en las que se puede inscribir el alumnado y ser admitido en cada una de las convocatorias de acciones formativas destinadas al personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 2.5a. Porcentaje de actividades formativas en las que se publica el listado de personas admitidas en la página web de la EGAP respecto del total de actividades formativas convocadas para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 2.5b. Porcentaje de personas seleccionadas que incluyeron sus datos de contacto en la zona de matrícula de la página web de la EGAP, a las que se les comunica por correo electrónico y/o SMS su selección respecto del total de personas seleccionadas en las actividades formativas convocadas para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 2.5c. Publicación en la página web de los criterios a través de los que se efectúa la selección en las actividades formativas convocadas para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 2.6. Porcentaje de alumnado admitido en las actividades formativas convocadas para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia al que se le comunica su admisión con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio de la actividad.

Indicador 2.7. Porcentaje de renuncias y llamamientos a personas sustitutas gestionados en un plazo máximo de 24 horas desde su recepción en las actividades formativas convocadas para el personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicadores del servicio 3.

Indicador 3.1. Porcentaje de alumnado que superó las distintas actividades formativas convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia al que se le envía un correo electrónico y/o un SMS comunicándole que obtuvo derecho a diploma.

Indicador 3.2a. Porcentaje de diplomas enviados a las direcciones especificadas por el alumnado en la zona de matrícula de la página web de la EGAP respecto de todos los diplomas expedidos en las actividades convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 3.2b. Porcentaje de jornadas en las que el alumnado puede recoger el certificado de asistencia el mismo día de la clausura con respecto al total de jornadas convocadas por la EGAP.

Indicador 3.3. Porcentaje de solicitudes de duplicados de diplomas atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud motivada y por escrito.

Indicador 3.4. Porcentaje de solicitudes de certificados provisionales que acrediten haber superado una actividad formativa, atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud motivada y por escrito.

Indicador 3.5. Porcentaje de solicitudes de certificados de docencia atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción por escrito de la solicitud.

Indicador 3.6. Porcentaje de actividades realizadas a partir del año 2008 y en las que se obtuvo el diploma de asistencia o aprovechamiento, incluidas en el expediente administrativo del alumnado de la Dirección General de la Función Pública, visible a través del Portax.

#### Indicadores del servicio 4.

Indicador 4.1. Porcentaje de actividades que pueden ser evaluadas por el alumnado mediante un cuestionario anónimo de calidad percibida y satisfacción, respecto del total de actividades formativas convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 4.2. Porcentaje de solicitudes de resultados de las encuestas de satisfacción del alumnado realizadas en las actividades formativas convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia atendidas en el plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción por escrito de la solicitud.

Indicador 4.3. Publicación antes del 31 de marzo de cada año de un informe resumen con las valoraciones emitidas por el alumnado y el personal docente respecto de la satisfacción y la calidad percibida de las actividades formativas convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia.

Indicador 4.4. Porcentaje de actividades formativas convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia con una valoración media de satisfacción, obtenida a través de las encuestas cumplimentadas por el alumnado, superior a 4 y superior a 3.

Indicador 4.5. Porcentaje de personal docente que interviene en las actividades formativas convocadas para el personal de la Administración autonómica, local y de justicia que obtiene una valoración global inferior a 3 en las encuestas de satisfacción cumplimentadas por el alumnado (1 a 5) y que es objeto de revisión.

#### Indicadores del servicio 5.

Indicador 5.1a. Porcentaje de planes y convocatorias de formación destinadas al personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia publicadas en el DOG y/o en la página web de la EGAP: <http://egap.xunta.es>

Indicador 5.1b. Porcentaje de planes y convocatorias de formación destinadas al personal al servicio de la Administración autonómica, local y de justicia cuya publicación en el DOG se notifica por correo electrónico a todas las direcciones disponibles en las bases de datos de la EGAP en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su publicación.

Indicador 5.2a. Porcentaje de solicitudes efectuadas en el marco de las convocatorias de formación destinadas al personal de la Administración autonómica, local y de justicia cuyo estado (selección, reserva, renuncia, abandono y diploma) puede consultarse a través de la zona de matrícula de la página web de la EGAP a lo largo del año natural en que tienen lugar esas actividades.

Indicador 5.2b. Porcentaje de solicitantes de las convocatorias de formación destinadas al personal de la Administración autonómica, local y de justicia que reciben un mensaje en el correo electrónico y/o un SMS cada vez que se produce alguno de los siguientes cambios en el estado de su solicitud: selección, reserva, renuncia, abandono y diploma.

Indicador 5.3. Número de quejas presentadas formalmente en la EGAP por no recibir una comunicación personal de las modificaciones realizadas en la actividad en la que fue seleccionado (anulación, cambio de fecha o sede en la que tendrá lugar), con un mínimo de 24 horas de antelación a la fecha programada originariamente.

Indicador 5.4. Porcentaje de actividades que se desarrollan diariamente en las instalaciones de la EGAP respecto de las que se da información, en tiempo real y en la página web de la EGAP, del horario y del aula en que tienen lugar.

Indicador 5.5. Número de quejas presentadas formalmente en la EGAP por una atención o información insatisfactoria por parte del personal del centro.

Indicadores del servicio 6.

Indicador 6.1. Porcentaje de publicaciones disponibles de forma gratuita en la web de la EGAP con respecto al total de publicaciones editadas por la EGAP como mínimo en los 3 últimos años.

Indicador 6.2. Número de jornadas organizadas en alguna localidad distinta de Santiago de Compostela al año.

Indicador 6.3. Porcentaje de actividades divulgativas (jornadas, conferencias, congresos ...) de la EGAP anunciadas a través de la página web y difundidas a través del correo electrónico.

Indicadores del servicio 7.

Indicador 7.1. Porcentaje de ponencias de las jornadas, congresos y conferencias convocados por la EGAP y realizados en las instalaciones de la EGAP desde el año 2010 disponibles como contenidos multimedia gratuitos en la página web <http://egap.xunta.es>

Indicador 7.2. Porcentaje de eventos, convocatorias de actividades de formación, apertura de plazos de matrícula, estudios y publicaciones dependientes de la EGAP publicados como novedad en su página web.

#### Indicadores del servicio 8.

Indicador 8.1. Número de convocatorias de acciones formativas conducentes a la certificación de competencias digitales en ofimática de Galicia, en las modalidades presencial, teleformación o de acceso libre, del Plan formativo ofimático de Galicia que se publican al año en el DOG y que se difunden a través de la página web de la EGAP y del correo electrónico.

#### Indicadores del servicio 9.

Indicador 9.1. Porcentaje de temarios publicados por la EGAP en gallego y/o en castellano de acceso libre y gratuito a través de la web de la EGAP: <http://egap.xunta.es>

#### IX. Conozca los resultados de nuestra carta.

El objetivo último del desarrollo de esta carta de servicios no es la simple aprobación y publicación de un documento informativo, sino disponer de un medio instrumental que permita implantar y dar cuenta de la mejora continua de los servicios públicos que ofrece la EGAP y, para contribuir a esto último, esta carta requiere de un sistema de evaluación permanente de la vigencia de sus contenidos, del grado de cumplimiento de los compromisos y de la evolución de la calidad en la prestación de los servicios a los que se refiere.

A partir de la medición y análisis de los resultados de evaluación que ofrecerán anualmente los indicadores de calidad definidos en esta carta de servicios –además de otra información que a mayores se pueda analizar– la EGAP elaborará un informe de carácter anual sobre el seguimiento y control interno de los resultados de la implantación de la carta de servicios y estos resultados serán publicados en su página web (<http://egap.xunta.es>).

#### X. Colabore con nosotros.

Con el objetivo de facilitar que los servicios de la Escuela Gallega de Administración Pública se presten de acuerdo con los criterios y niveles de compromiso definidos en esta carta, le solicitamos que colabore con la EGAP y participe en su mejora del siguiente modo:

##### X.1. Formas de colaboración.

– Cumplir con los requisitos formales y con los plazos definidos para solicitar los servicios contenidos en esta carta.

– Comunicar las renuncias a participar en una acción formativa, a través del formulario web disponible al efecto en la página web de la EGAP o enviar un correo electrónico a

xestion.egap@xunta.es, de modo que las personas que estén en la lista de espera puedan cubrir la plaza vacante en el menor tiempo posible.

– Poner en conocimiento de la EGAP cualquier error en la prestación de sus servicios o cualquier daño en sus instalaciones o equipos y hacer un uso adecuado y responsable de las instalaciones y de los medios de la EGAP.

– Dar a conocer su nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la EGAP y contribuir así a mejorar la calidad de sus servicios.

– Cubrir de forma veraz y completa los datos requeridos en la zona de matrícula de la página web y actualizar esos datos cuando se produzca algún cambio.

– Disponer de los dispositivos y de los equipamientos necesarios para realizar las actividades en la modalidad de teleformación.

– Aprovechar las enseñanzas recibidas mediante su aplicación al puesto de trabajo, con el objeto de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

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

Los usuarios y usuarias de los servicios de la Escuela Gallega de Administración Pública pueden participar en su mejora a través de las siguientes vías:

– Manifestar su opinión en las encuestas de evaluación de la calidad, con el objetivo de que la EGAP pueda conocer el grado de satisfacción de las personas participantes con sus actividades formativas, así como participar en cualquier otra encuesta promovida en el marco de estudios y análisis que realice la propia EGAP, bien sea a iniciativa propia o en colaboración con otras instituciones.

– Hacer propuestas a través del correo electrónico [investigacion.egap@xunta.es](mailto:investigacion.egap@xunta.es) o del formulario de contacto de la página web de la EGAP.

– Participar en los órganos colegiados de gobierno de la EGAP a través de sus representantes.

– Participar como personal director y/o docente en las actividades formativas de la EGAP.

### X.3. Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones.

#### a) Cómo y dónde presentarlas:

Las sugerencias y las quejas, que deberán contener como mínimo los datos de la persona interesada que las formula, los hechos que las motivaron, la identificación del departamento y, en su caso, la identificación del personal funcionario objeto de aquellas, podrán ser presentadas por los usuarios y usuarias de los servicios de la EGAP mediante los siguientes canales:

– Por medios telemáticos, a través del formulario de contacto de la página web de la EGAP o del correo electrónico [investigacion.egap@xunta.es](mailto:investigacion.egap@xunta.es)

– Por fax en el número 981 54 63 37.

– Por correo postal, mediante escrito dirigido a la Escuela Gallega de Administración Pública.

Las sugerencias y las quejas también podrán presentarse a través de los medios y del modelo de impreso que se recoge en el anexo VI del Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano (DOG núm. 121, de 24 de junio), modificado por el Decreto 38/2009, de 19 de febrero (DOG núm. 43, de 3 de marzo).

#### b) Cómo se resuelven:

La EGAP responderá a los usuarios y usuarias que comuniquen su insatisfacción con los servicios o que propongan iniciativas de mejora y los informará de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la queja o sugerencia. Este plazo podrá suspenderse en el caso de que se deba requerir al interesado o interesada para que, en el plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o de la sugerencia presentada.

Si, una vez que transcurra este plazo, el interesado o interesada no obtuviese respuesta, se podrá dirigir a la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa (DGARA), edificio administrativo San Caetano, s/n, 15704 Santiago de Compostela, correo electrónico: [dxara@xunta.es](mailto:dxara@xunta.es), con el objetivo de conocer los motivos que originaron la falta de respuesta y para que esta dirección general proponga, en su caso, la adopción de las medidas oportunas a los órganos competentes.