



NORMATIVA APLICABLE

1. Decreto 31/2012, de 13 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Escuela Balear de Administración Pública.
2. Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de las quejas y las sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
3. Orden de la consejera de Administraciones Públicas de 1 de agosto de 2014 por la que se despliega el Decreto 82/2009, 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de las quejas y las sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
4. Artículo 41 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

DATOS DE CONTACTO

- 1- **EBAP Mallorca:** C/ del Gremi de Corredors, 10, 3ª planta (pol. de Son Rossinyol), 07009 Palma.
Teléfono: 971 17 76 25. **Fax:** 971 17 63 19.
- 2- **EBAP Menorca:** C/ del Bisbe Gonyalons, 20, 07703 Maó.
Teléfono: 971 17 71 97.
- 3- **EBAP Ibiza:** Sa Coma. Ctra. Eivissa-Sant Antoni, km 2,3, 07819 Sant Antoni de Portmany. **Teléfono:** 971 17 76 89.

Dirección electrónica: <ebap@caib.es>

Web: <<http://ebap.caib.es>>

Horario de atención al público:

- Presencial, de lunes a viernes, de 9 a 14 h.
- Telefónica, de lunes a viernes, de 8 a 15 h.
- Telemática, de lunes a viernes, de 8 a 15 h.



Todos los teléfonos de la EBAP se pueden consultar en el teléfono de información administrativa 012. El servicio de atención telefónica 012 no proporciona ningún ingreso económico al Gobierno de las Illes Balears. La ciudadanía únicamente abonará el precio establecido por el operador telefónico.

Esta Carta de servicios se encuentra en la página web de la Dirección General competente en materia de calidad (actualmente, de Transparencia y Buen Gobierno) del Gobierno de las Illes Balears: <http://cartesciudadanes.caib.es>.

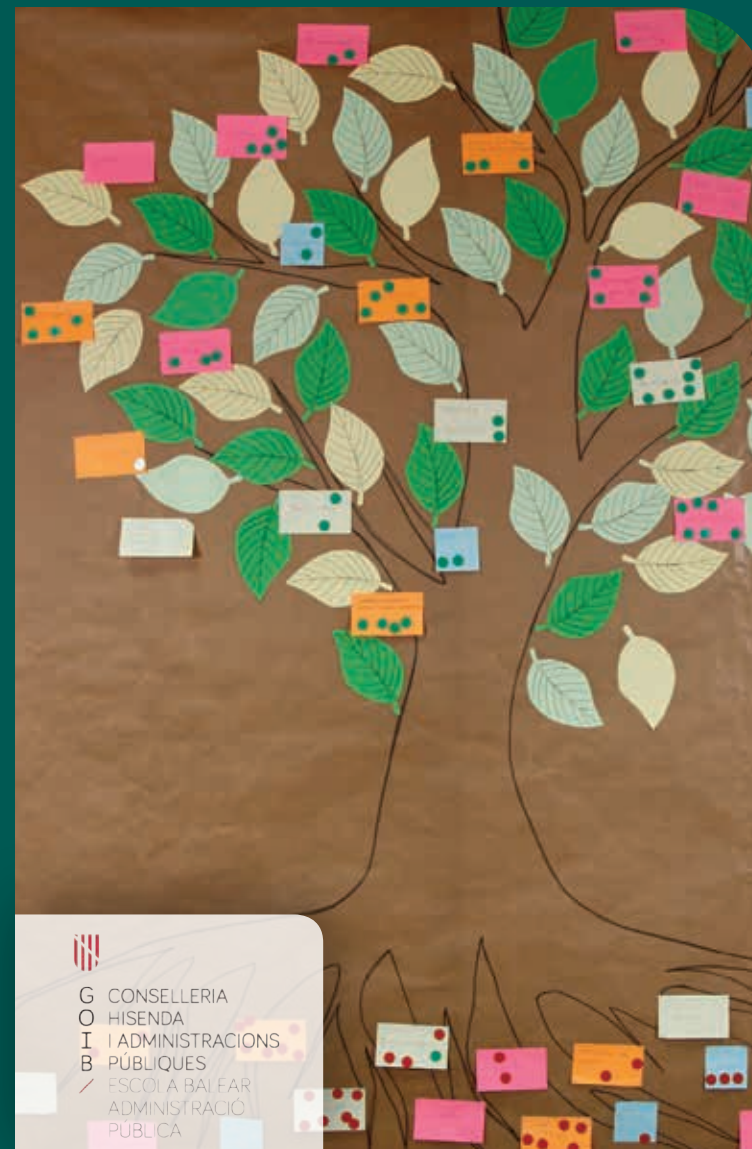
QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y, especialmente, sobre los compromisos que recoge esta carta, pueden hacer llegar sugerencias y quejas por las siguientes vías:

- **Telemática:** a través de la página web <<http://queixesisuggeriments.caib.es>>
- **Telefónica:** 971 17 76 25.
- **Presencial:** en cualquiera de las oficinas de información y registro de las consejerías.
- **Correo electrónico:** <ebap@caib.es>

Carta de Servicios

ESCUELA BALEAR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



¿QUIÉNES SOMOS?

La Escuela Balear de Administración Pública es un organismo autónomo de carácter administrativo con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, adscrito a la consejería competente en materia de función pública (actualmente, la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas), que tiene como misión mejorar la formación y la capacitación de los empleados públicos de la comunidad autónoma de las Illes Balears y gestionar la selección, la provisión y la promoción del personal al servicio de la Administración de nuestra Comunidad Autónoma, con la finalidad de incrementar la eficiencia y la eficacia del servicio público y, de esta manera, la satisfacción de la ciudadanía.

LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

1. La formación y evaluación, la capacitación y el perfeccionamiento del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de las entidades que dependen y, en su caso, de las otras administraciones públicas de su ámbito territorial, además del personal de los ámbitos de policía local, protección civil, seguridad y emergencias.
2. La gestión de los procesos de selección y promoción del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de los organismos autónomos, convocados por la persona titular de la consejería competente en materia de función pública, como también el asesoramiento y, en su caso, el encargo de gestión para la selección y la promoción del personal del resto de administraciones de su ámbito territorial.
3. La Formación para la Integración en el Empleo Público de las Personas con discapacidad (FIOP), que es la unidad encargada de la formación, la integración y el fomento del empleo público de las personas con discapacidad y, con este fin, cada año organiza actividades destinadas a este colectivo, colabora en las diferentes convocatorias de las administraciones públicas que solicitan apoyo y asesora técnicamente a los servicios de personal.
4. La comunicación y la transparencia efectiva y global de toda la actividad relacionada con el desarrollo de los servicios, desde el eje que vertebra el Primer Plan Estratégico de la Escuela, así como los compromisos derivados del II Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres de los servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, para el período 2016-2019.

■ NOS COMPROMETEMOS Y NOS EVALUAMOS:

EL SERVICIO QUE OFRECEMOS: FORMACIÓN

La formación y la evaluación, la capacitación y el perfeccionamiento del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (CAIB) y de las entidades que dependen y, en su caso, de las otras administraciones públicas de su ámbito territorial, además del personal de los ámbitos de policía local, protección civil, seguridad y emergencias.

NOS COMPROMETEMOS A:

- 1. Avisar de la admisión en el 90 % de las actividades formativas con un mínimo de diez días de antelación al inicio en las modalidades semipresencial y presencial, y una semana antes en la modalidad en línea cuando la persona seleccionada no lo sea a causa de la renuncia de otra o de un nuevo plazo de inscripción abierto, a través de correo electrónico y SMS.
- 2. Emitir los certificados de aprovechamiento y de asistencia del 95 % de las acciones formativas en un plazo inferior a dos meses desde la fecha de finalización.
- 3. Publicar los materiales de los que disponemos con la licencia Creative Commons y publicar anualmente cuatro nuevos materiales en la modalidad de autoaprendizaje.
- 4. Promover una cultura de respeto y protección del medio ambiente priorizando la puesta a disposición del alumnado del 95 % de los materiales en formato digital y el mantenimiento de cuatro puntos de reciclaje en el circuito de uso del espacio de la EBAP.
- 5. Garantizar la calidad de la docencia a través de la evaluación del 95 % del personal docente, que tendrá que conseguir al menos el 75 % de la puntuación máxima en las valoraciones que haga el alumnado.
- 6. Promover la inscripción permanente del profesorado con la finalidad de disponer de una base de datos de docentes lo más amplia y cualificada posible.
- 7. Promover la implicación del personal docente inscrito en la base de datos general del profesorado de la Escuela en su formación y perfeccionamiento ofreciendo un mínimo de 80 horas anuales de formación en competencias docentes.
- 8. Garantizar un mínimo de dos convocatorias anuales de pruebas de certificación de conocimientos de los materiales publicados en el espacio de autoaprendizaje.
- 9. Ofrecer en la modalidad no presencial al menos un 50 % del número total de las plazas de actividades de los planes dirigidos al personal de servicios generales de la CAIB.
- 10. Responder el 100 % de las consultas sobre acciones formativas en modalidad en línea, que lleguen al buzón enlínia@ebap.caib.es, en un plazo máximo de 24 horas, en días hábiles.
- 11. Responder el 100 % de las dudas planteadas en los foros de dudas técnicas de los cursos de la plataforma (ebapenlínia.caib.es) en un plazo máximo de 24 horas en días hábiles.

EL SERVICIO QUE OFRECEMOS: SELECCIÓN Y PROVISIÓN

La gestión de los procesos de selección y promoción del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de los organismos autónomos, convocados por la persona titular de la consejería competente en materia de función pública, como también el asesoramiento y, en su caso, el encargo de gestión para la selección y la promoción del personal del resto de administraciones de su ámbito territorial.

NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

- 1. El porcentaje de cursos en los que la comunicación se ha realizado con diez días de antelación o una semana.
- 2. El porcentaje de cursos con certificados de aprovechamiento o de asistencia emitidos antes de dos meses desde la fecha de finalización.
- 3. El número de materiales publicados. El número de nuevos materiales publicados en la modalidad de autoaprendizaje.
- 4. El porcentaje de materiales puestos a disposición del alumnado en formato digital. El número de puntos de reciclaje instalados.
- 5. El porcentaje de docentes evaluados. El porcentaje de docentes con valoraciones iguales al 75 % o superiores.
- 6. El número de profesores nombrados que están inscritos, en su caso, en la base de datos general del profesorado. El número de áreas en las cuales ofrecemos inscripción permanente.
- 7. El porcentaje de docentes que ha realizado alguna acción formativa de las ofrecidas en competencia docente. El número de horas ofrecidas.
- 8. El número de convocatorias anuales de pruebas de certificación de conocimientos de los materiales de autoaprendizaje.
- 9. El porcentaje de plazas de actividades en modalidad no presencial respecto al total de plazas ofrecidas.
- 10. El porcentaje de respuestas en menos de 24 horas.
- 11. El porcentaje de dudas resueltas en 24 horas.

NOS COMPROMETEMOS A:

- 12. Atender el 95 % de las consultas de las personas aspirantes, tanto de forma presencial como telefónica y por correo electrónico oposicions@caib.es en un máximo de tres días hábiles.
- 13. Atender el 90 % de las quejas, las sugerencias y las solicitudes de información general, correspondientes al servicio de Selección y Provisión, mediante el buzón disponible en el apartado «Atención a la ciudadanía» de la página de la EBAP (ebap.caib.es) en un plazo inferior a 10 días hábiles.
- 14. Tener una satisfacción superior a 6 puntos (en una escala de 10) en la resolución de las peticiones de asistencia técnica y de las consultas de valoración de las comisiones técnicas de valoración y de los tribunales calificadoros, para facilitar la consecución de las tareas que tienen encargadas.
- 15. Comunicar, en el plazo de un día hábil desde la generación de la novedad, las cuestiones relativas al proceso selectivo concreto y facilitar el acceso a la correspondiente información a los usuarios a través del Portal del opositor.

EL SERVICIO QUE OFRECEMOS: PROGRAMA FIOP

La Formación para la Integración en el Empleo Público de las Personas con discapacidad (FIOP) es la unidad encargada de la formación, la integración y el fomento del empleo público de las personas con discapacidad y, con este fin, cada año organiza actividades destinadas a este colectivo, colabora en las diferentes convocatorias de las administraciones públicas que solicitan apoyo y asesora técnicamente los servicios de personal.

NOS COMPROMETEMOS A:

- 16. Hacer el seguimiento de al menos el 95 % de las personas con discapacidad que se incorporan a la Administración y lo necesiten.
- 17. Llevar a cabo la supervisión y el seguimiento individualizado del 90 % de las adaptaciones a los procesos selectivos de la CAIB.

EL SERVICIO QUE OFRECEMOS: COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

La comunicación y la transparencia efectiva y global de toda la actividad relacionada con el desarrollo de los servicios, desde el eje que vertebra el Primer Plan Estratégico de la Escuela así como los compromisos derivados del II Pla de Igualdad entre mujeres y hombres de los servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, para el período 2016-2019.

NOS COMPROMETEMOS A:

- 18. Fomentar la difusión a través de las redes sociales de las novedades más destacables, tanto en relación con la gestión de la formación como de la selección y provisión, con un mínimo de 450 actualizaciones anuales.
- 19. Hacer público mensualmente el período medio de pago de proveedores en su página web.
- 20. Continuar con las publicaciones digitales y pondrá en marcha nuevas vías y formatos de comunicación con sus usuarios.

NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

- 12. El porcentaje de consultas atendidas en un máximo de tres días hábiles.
- 13. El porcentaje de requerimientos contestados en un plazo de diez días hábiles.
- 14. El índice de satisfacción de las comisiones y de los tribunales respecto del apoyo que les ofrece el Servicio mediante la encuesta de satisfacción que rellenan cuando finalizan el procedimiento.
- 15. El porcentaje de información publicada de los procesos selectivos en curso en el plazo de un día hábil a contar desde la generación de la información.

NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

- 16. El porcentaje de demandas de intervención y asesoramiento atendidas.
- 17. El número de personas con adaptaciones. El porcentaje de adaptaciones supervisadas y con seguimiento individualizado.

NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

- 18. El número de publicaciones hechas en las redes sociales (Twitter y Facebook). El porcentaje de nuevos seguidores.
- 19. El número de publicaciones realizadas en la página web.
- 20. El número de actuaciones realizadas.

