

CARTA DE SERVICIOS



centro de formación y
desarrollo profesional

Edificio Anexo al Luis Vives - Campus de Espinardo - 30100 - Universidad de Murcia.

Teléfonos atención al usuario: 868883623 y 868888189

Fax: 868883925

E-mail: centrodeformacion@um.es

Página web: <http://www.um.es/centrodeformacion/>

Nuestro Centro

La creación del Centro de Formación y Desarrollo Profesional (CFDP) como unidad organizativa, que tiene como misión fundamental la formación del personal de la Universidad, tanto PAS como PDI, es aprobada en Consejo de Gobierno de 22 de octubre de 2010.

Hasta ese momento, la formación del PAS y la formación del PDI se realizaban de forma totalmente separada, dependiendo funcionalmente de organismos diferentes. En el caso del PAS, el Área de Recursos Humanos, dependiente de Gerencia, era la unidad responsable de dicha formación desde el año 1995, creándose el 1 de septiembre de 2008 la Sección de Formación Específica del PAS dentro de la misma Área. En el caso del PDI era responsable de su formación el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE), dependiente del Vicerrectorado de Profesorado, que aunque en un principio se creó con el fin de llevar a cabo la formación inicial de los profesores de Educación Secundaria, a mediados de los años 90 predomina en el ICE la implementación de cursos de formación de profesorado universitario sobre las actividades formativas del profesorado de Educación Secundaria.

El CFDP sustituye a las unidades que se ocupaban hasta entonces de la formación e incorpora las competencias sobre la formación de todo el personal de la Universidad de Murcia (UM), de acuerdo con el Plan Estratégico de Calidad de la Universidad de Murcia.

Como primera acción del CFDP se planteó la elaboración de un Plan Director que detectase necesidades reales, competencias requeridas, aspectos de mejora, requisitos de calidad de centros y servicios, con una validez para 3 años, y que se plasmase en un Plan de Formación anual que llevaría a cabo todas las actividades formativas previstas para conseguir los objetivos del Plan Director. Este Plan de Formación está basado en una reflexión sobre:

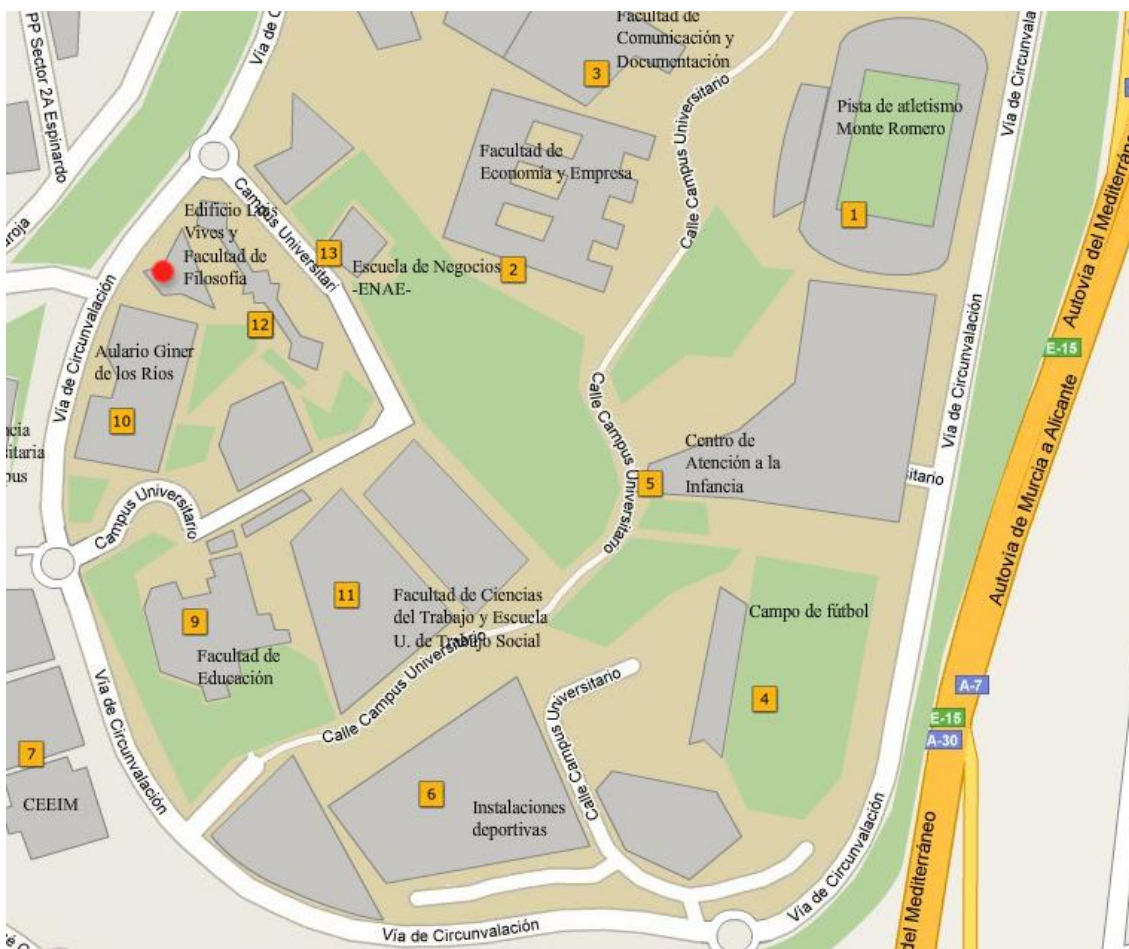
- Qué tipo de formación queremos y necesitamos: Una formación polivalente y centrada en la capacidad de adaptación y la resolución de problemas, destinada al desarrollo profesional.
- Qué modelo profesional buscamos: Profesionales competentes en su área de trabajo.
- Qué estrategias formativas son las más adecuadas: Talleres, cursos, seminarios, redes de formación, mentores, etc.

El desarrollo del Plan de Formación pasa por la programación, con carácter anual, de las actividades formativas y su publicación en la página web del centro, con el fin de facilitar a todo su personal la organización anual de su formación, así como por realizar un seguimiento y evaluación de las acciones formativas, detallando indicadores fiables y eficaces que muestren el impacto que la formación tiene sobre el desarrollo de las funciones propias del puesto de trabajo.

Esta carta de servicios es un compromiso de nuestro centro ante la comunidad universitaria para el mejor desarrollo de los servicios que presta. Fue aprobada en esta primera edición por todos los componentes del CFDP en julio del 2011

HORARIOS, LUGARES Y CANALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Lunes a viernes, de 9 a 14 horas en el Centro de Formación y Desarrollo Profesional (Anexo al Edificio Luis Vives).
- Correo electrónico: centrodeformacion@um.es
- Teléfono inicial de contacto: 868 88 3623



FINES DEL CENTRO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL (CFDP)

Nuestra misión

- Contribuir a la mejora de la Universidad de Murcia mediante la formación de su personal, tanto PAS como PDI, orientada a su desarrollo profesional y personal, así como a la mejora continua de las distintas actividades y servicios que desarrollan en la Universidad.
- Ofrecer una formación de calidad basada en el análisis continuo de las necesidades reales y prácticas del personal de la Universidad de Murcia, favoreciendo la participación de centros y departamentos en cuanto a su demanda.
- Colaborar mediante formación y asesoramiento para la formación a las distintas unidades de la Universidad de Murcia.
- Hacer transparente y visible el impacto que la formación ejerza sobre las funciones del personal de la UMU.
- Promover, mediante acuerdos, actividades formativas adaptadas a las necesidades específicas del personal de otras administraciones o instituciones.
- Transferir los conocimientos y la experiencia adquiridos para que puedan ser utilizados por el entorno (gestión del conocimiento).

Nuestra visión

El CFDP espera cumplir su misión y los objetivos generales propuestos, de modo que esperamos que en el futuro el Centro se consolide como:

- Un instrumento eficaz y útil para la mejora de las funciones que desempeña el personal de la Universidad de Murcia.
- Referente regional y nacional que promueve y desarrolla una formación de calidad y excelencia, teniendo en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías y las necesidades cambiantes de los usuarios.
- Un servicio que proporcione una respuesta rápida y eficaz a las demandas de formación que se reciben en los diferentes estamentos de la Universidad de Murcia y de otras administraciones o instituciones.

Por todo ello esperamos percibir el reconocimiento externo de la eficacia del Centro de Formación y Desarrollo Profesional, tanto desde la Universidad de Murcia como desde otros foros o entidades relacionados con la formación de su personal.

PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1. Detección de necesidades de formación del personal de la Universidad de Murcia en colaboración con el Vicerrectorado de Formación e Innovación y las directrices estratégicas de la UM.
2. Organización y realización de las actividades formativas del personal de la Universidad de Murcia, incluyendo el plan de formación continua del PAS de modo que se vincule la formación al puesto de trabajo, que esté orientada a competencias, que no sea competitiva sino colaborativa y en coordinación con las unidades, centros y servicios.
3. Gestión de las convocatorias de las acciones formativas, la organización de los procesos de selección de asistentes y el seguimiento y evaluación de programas y acciones formativas.
4. Realizar la evaluación de las competencias de las diferentes actividades formativas, así como su reconocimiento y certificación en relación con el desempeño profesional.
5. Generar un repositorio documental y de publicaciones relacionadas con las funciones del CFDP.
6. Prestar apoyo y asesoramiento para la formación a las distintas unidades de la UM.
7. Prestar colaboración y apoyo para la formación con entidades semejantes de las distintas administraciones públicas, a nivel regional o estatal, así como con universidades u otras entidades públicas o privadas.
8. Colaborar mediante formación y asesoramiento en las decisiones estratégicas o creación de nuevos servicios de la Universidad de Murcia.

COMPROMISOS GENERALES

- Atender al público de forma profesional y rápida ante sus demandas de información y realizar todas las gestiones administrativas necesarias para dar respuesta a su petición.
- Proporcionar una respuesta rápida y eficaz a las demandas de formación que se reciben en los diferentes estamentos de la UM.
- Gestionar de la manera más efectiva posible las convocatorias de las acciones formativas, la selección de sus asistentes y las listas de reserva.
- Actualización de la hoja de servicios del personal PAS de la UM al finalizar el Plan de Formación.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La relación de servicios prestados por el CFDP se hará de acuerdo a los siguientes compromisos de calidad:

1. Realizar la convocatoria anual de actividades formativas en la segunda quincena de enero.
2. Conseguir que las actividades formativas del Plan Integral de Formación obtengan una evaluación positiva, tanto a nivel de satisfacción de los usuarios (el 70% de los cursos desarrollados en el año obtengan >3 sobre 5), como de consecución de competencias (los usuarios consigan al menos el 50% de las competencias definidas para cada acción formativa).
3. Actualización en la web de la información relativa a los cursos de formación, al menos en el 90% de los casos.
4. Emisión de certificados de actividades formativas para el personal de la UM en los 30 días siguientes a la acción formativa.
5. Emisión de certificados de actividades formativas para el personal externo a la UM en los 50 días naturales siguientes a la realización de la actividad formativa.
6. Gestionar al menos el 60 % de los procedimientos del servicio mediante administración electrónica.
7. Atender las propuestas de formación por parte de los usuarios y formadores (formularios web) en 15 días como máximo.

Indicadores de calidad

- i. Desviación en la fecha prevista para la convocatoria.
- ii. Porcentaje de cursos con valoración global igual o superior a 3.
- iii. Porcentaje de adquisición de competencias.
- iv. Número de cursos con información completa en la página web.
- v. Porcentaje de certificados entregados antes de 30 días.
- vi. Porcentaje de certificados para el personal externo entregados antes de 60 días.
- vii. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración electrónica.
- viii. Porcentaje de propuestas atendidas antes de los 15 días.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Derecho de los usuarios en relación con los servicios que prestamos

- Ser tratados con respeto y consideración y de forma personalizada.
- Recibir una atención profesional y eficaz a sus requerimientos de información en los procedimientos que les afecten y se tramiten en este CFDP.
- Confidencialidad en los procedimientos realizados por el CFDP respecto a la información personal o institucional.

Acceso al sistema de quejas y sugerencias

En la página web del CFDP www.um.es/centrodeformacion se encuentra habilitado un BUZÓN de quejas, sugerencias y felicitaciones donde los usuarios pueden exponer todos los comentarios que deseen respecto al funcionamiento del centro y la atención al público. La revisión del buzón será diaria y en 24 horas será atendida, informando al usuario sobre las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

Como garantía de cumplimiento de los compromisos de la presente Carta de Servicios, la Comisión encargada de la elaboración de la misma ha adoptado la siguiente MEDIDA DE SUBSANACIÓN: notificar al reclamante, por correo electrónico o postal, los motivos por los cuales no se pudo cumplir el compromiso y las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

Así mismo, existen en el Registro General de la UM hojas de reclamación para cualquier usuario que así lo solicite.

Las aportaciones de nuestros usuarios nos ayudarán a mejorar la calidad de nuestros servicios.

NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

- Estatutos de la Universidad de Murcia
- Reglamento del Centro de Formación y Desarrollo Profesional
- Reglamento de Formación del personal de la UM
- Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas, de 22 de marzo de 2010 (en el marco del IV Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas, de 21 de septiembre de 2005)

SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CON LOS QUE CUENTA EL CENTRO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Desde el CFDP queremos contribuir a la protección y conservación del medio ambiente. Para ello, intentamos mediante las herramientas de la administración electrónica (como la implantación de firma electrónica) disminuir el consumo de papel y adoptar, conjuntamente con la UM, las medidas necesarias para fomentar el ahorro energético.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

El equipo de trabajo del CFDP formado por el Director, la Secretaria, el Jefe de Sección, un técnico de formación, un Jefe de Negociado y una administrativa, es el responsable de la elaboración, gestión y mantenimiento de esta Carta de Servicios.

Murcia, julio de 2011