

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Fecha de Aprobación: 07/03/2022

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

ÍNDICE

1. Revisión Formal
2. Incidencias Detectadas
3. Acciones programadas
4. Resultados de Compromisos
5. Resultados de Gestión
6. Plan de Acciones de Mejora

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

1. REVISIÓN FORMAL

LAR 01, RECOGIDA DE TITULO UNIVERSITARIO	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No
LAR 02, REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACION Y COMPRAS	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No
LAR 03, RECONOCIMIENTO DE CREDITOS OPTATIVOS EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No
LAR 04, DEPOSITO DE TESIS DOCTORALES	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

LAR 05, REGISTRO GENERAL	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

LAR 06, SOLICITUD DE TÍTULOS PROPIOS	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

LAR 07, PROCESO DE TARJETAS UNIVERSITARIAS	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

LAR 08, CARNET DEPORTIVO (BILBAO KIROLAK)	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

LAR 09, INFORMACIÓN GENERAL

DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

LAR 10, OSTATU - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE BIZKAIA

DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

2. INCIDENCIAS DETECTADAS

Incidencia	Estado	Causa	Calendario
PROCESO DE TARJETAS UNIVERSITARIAS He cambiado el compromiso.	Pendiente	He cambiado el compromiso.	30/12/2016

Observaciones:

3. ACCIONES PROGRAMADAS

ACCIONES PROGRAMADAS PENDIENTES

ACCIONES PROGRAMADAS CERRADAS

LAR 01, RECOGIDA DE TITULO UNIVERSITARIO			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
Actualizar Flujograma Han ido cambiando cosas en la actividad y para tener toda la información actualizada es necesario realiar este trámite.	Los resultados han sido satisfactorios.	El flujograma ya está actualizado.	cerrada
Actualizar Flujograma Han ido cambiando cosas en la actividad y para tener toda la información actualizada es necesario realiar este trámite.			cerrada

Observaciones:

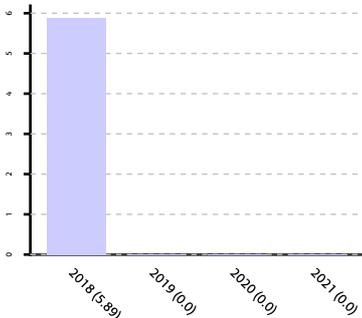
REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

4. RESULTADOS DE COMPROMISOS

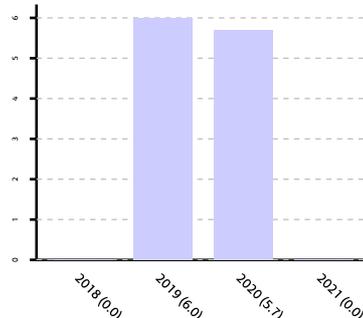
Grado de conocimientos del procedimiento (valorado de 1 a 6).



RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS OPTATIVOS EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS: Grado de conocimientos del procedimiento, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

No tenemos constancia de ello ya que no hemos recibido ninguna encuesta referente a este punto

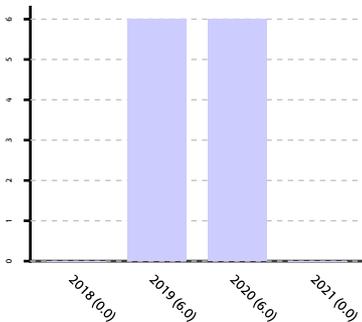
Grado de valoración de la Amabilidad (valorado de 1 a 6)



RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS: Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Ningún alumno ha valorado vía encuesta la profesionalidad o amabilidad de la persona que les atendió pero todos los que han solicitado información han recibido un trato personalizado y profesional

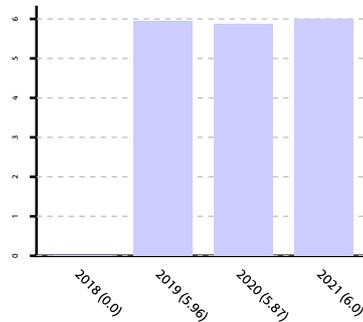
Grado de valoración de la Amabilidad (valorado de 1 a 6)



DEPÓSITO DE TESIS DOCTORALES: Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

No hay encuestas al respecto

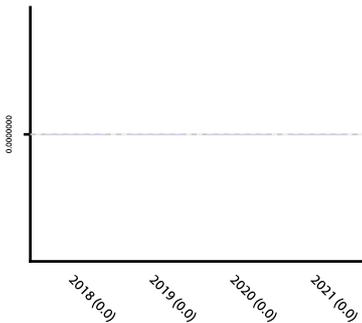
Grado de valoración de la Amabilidad (valorado de 1 a 6)



REGISTRO GENERAL: Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Si hay encuestas valorando de forma general el trato recibido

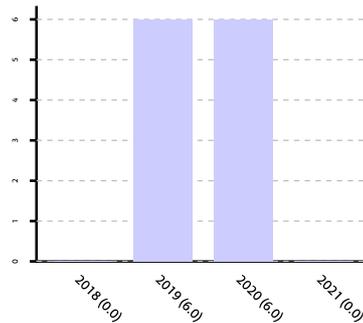
Grado de valoración de la Amabilidad (valorado de 1 a 6)



PROCESO TARJETAS UNIVERSITARIAS: Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Se envían todas las solicitadas en los plazos que se han estipulado

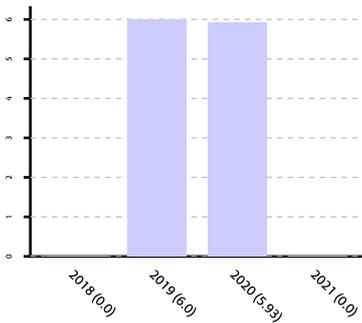
Grado de valoración de la Amabilidad (valorado de 1 a 6)



CARNET DEPORTIVO (BILBAO KIROLAK): Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

A los alumnos se les informa debidamente de los tramites y requisitos para obtener los créditos que solicitan

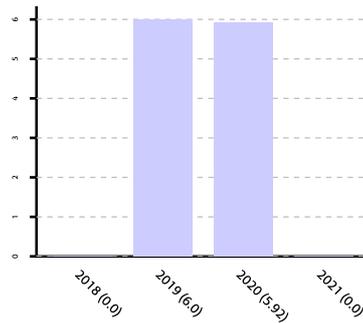
Grado de valoración de la Amabilidad (valorado de 1 a 6)



SOLICITUD DE TÍTULO PROPIO: Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Se han entregado todos los títulos solicitado en plazo

Grado de valoración de la Amabilidad (valorado de 1 a 6)



OSTATU - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE BIZKAIA: Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

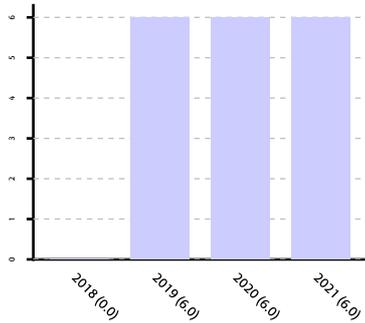
No hemos recibido ninguna encuesta valorando este servicio

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

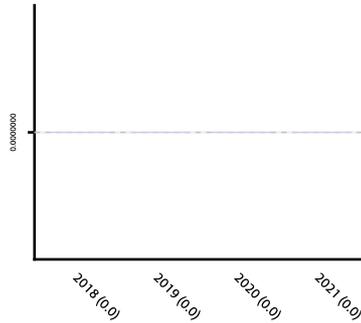
Grado de valoración de la Amabilidad (valorado de 1 a 6).



RECOGIDA DE TÍTULO OFICIAL: Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Las personas que han usado tanto el servicio de alojamiento de Bizkaia- Ostatu. Como tarjeta virtual BQ, se muestran agradecidos y satisfechos con el trato recibido

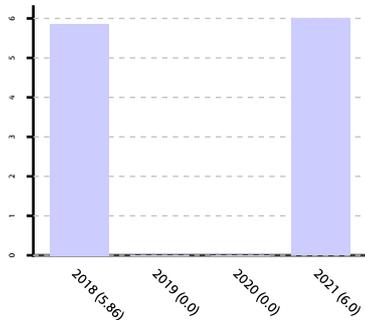
Grado de valoración de la Profesionalidad (valorado de 1 a 6)



PROCESO TARJETAS UNIVERSITARIAS: Atención profesional, obteniendo en la encuesta una valoración mínima de 4 en este apartado.

No hay encuestas a este respecto

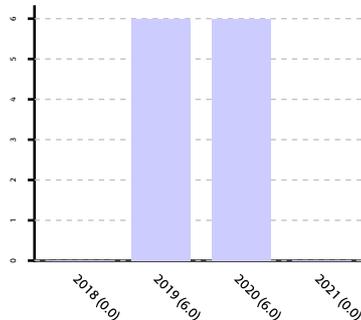
Grado de valoración de la Comunicación clara y sencilla (valorado de 1 a 6)



INFORMACIÓN GENERAL. Comunicación clara y sencilla, obteniendo en la encuesta una valoración mínima de 4 en este apartado.

En todo momento el personal que atiende mostrador en Larrako Torre intenta emplear un lenguaje comprensible para la persona atendida. Hay muchas personas de edad con ciertos problemas de visión, o audición y se intenta dar respuesta a sus necesidades, casi siempre conseguir una tarjeta BQ

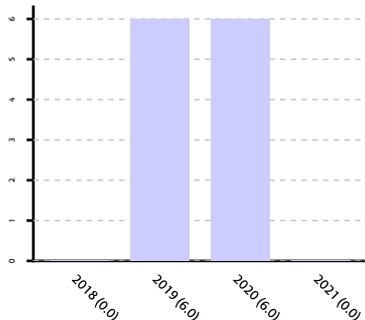
Grado de valoración de la Profesionalidad (valorado de 1 a 6)



SOLICITUD DE TÍTULOS PROPIOS: Atención profesional, obteniendo en la encuesta una valoración mínima de 4 en este apartado.

Continuamente y de forma verbal nos trasmiten lo agradecidos que están por la gestión las personas usuarias de los servicios ofrecidos en Larrako

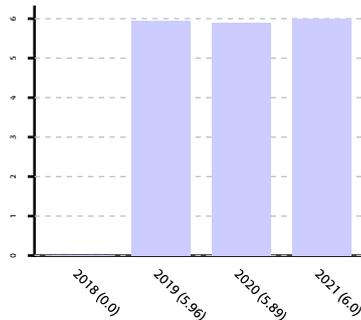
Grado de valoración de la Profesionalidad (valorado de 1 a 6)



OSTATU - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE BIZKAIA: Atención profesional, obteniendo en la encuesta una valoración mínima de 4 en este apartado.

Es uno de los servicios por el cual recibimos mayores elogios, va dirigido tanto a personal UPV/EHU como personas externas que quieren ofertar una habitación o vivienda. Nosotros ponemos en contacto a ambas partes y eso soluciona las necesidades de ambas partes

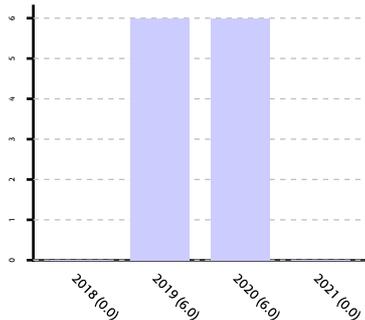
Grado de valoración de la Profesionalidad (valorado de 1 a 6)



REGISTRO GENERAL: Atención profesional, obteniendo en la encuesta una valoración mínima de 4 en este apartado.

El personal de la UPV se muestra agradecido por el trato profesional y la ayuda que se les brinda a la hora de registrar documentos

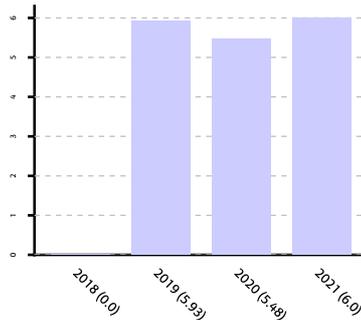
Grado de valoración de la Profesionalidad (valorado de 1 a 6)



CARNET DEPORTIVO (BILBAO KIROLAK): Atención profesional, obteniendo en la encuesta una valoración mínima de 4 en este apartado.

Se les indica en que sitio de la web se puede pedir el carnet de Bilbao Kirolak ya que nosotros no lo tramitamos

Grado de valoración de la Profesionalidad (valorado de 1 a 6)



INFORMACIÓN GENERAL: Atención profesional, obteniendo en la encuesta una valoración mínima de 4 en este apartado.

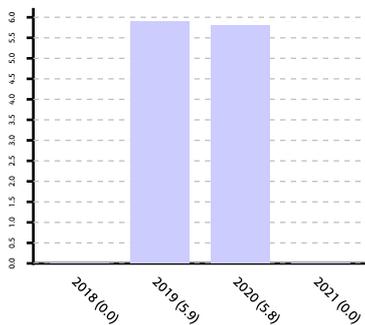
En todas las encuestas recibidas se hace hincapié en la profesionalidad y buen trato, esto nos anima a seguir mejorando

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

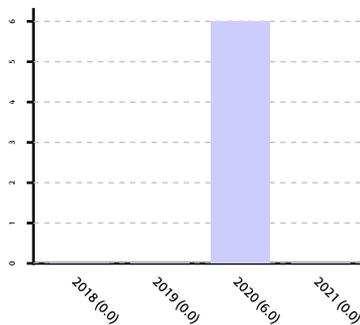
Grado de valoración de la Profesionalidad (valorado de 1 a 6)



RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS: Atención profesional, obteniendo en la encuesta una valoración mínima de 4 en este apartado.

Se informa a los alumnos de los trámites y requisitos para obtener los créditos de forma personalizada ya que cada alumno obtiene créditos por distintas vías.

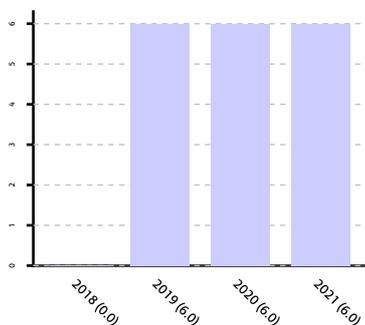
Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).



REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS: Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Las peticiones nos llegan por correo certificado para pasarlas por Registro. Cumplimos rigurosamente con el trámite enviando la petición en el día a su destino via Registro

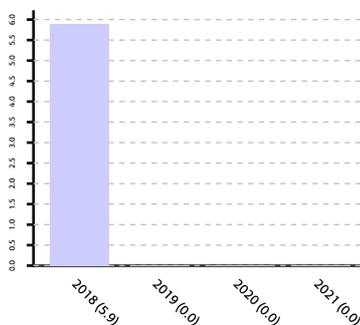
Grado de valoración de la Profesionalidad (valorado de 1 a 6).



RECOGIDA DE TÍTULO OFICIAL: Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Las personas pertenecientes a la UPV/EHU valoran que se les trate con profesional y compañerismo

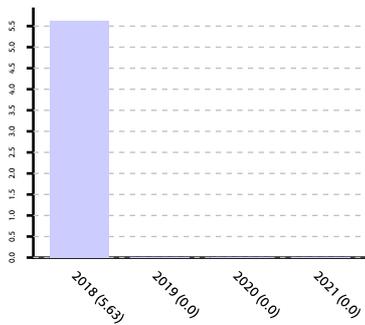
Grado de valoración de la atención recibida (valorado de 1 a 6).



CARNET DEPORTIVO (BILBAO, KIROLAK): Atención recibida, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Se les da información, nosotros no tramitamos dicho carnet

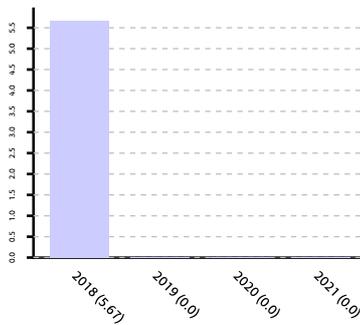
Grado de valoración de la agilidad del servicio (valorado del 1 a 6)



OSTATU - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE BIZKAIA: Agilidad del servicio, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Aunque se tramita todo lo que llega del Servicio Ostatu en el día, no nos ha enviado ninguna encuesta de valoración.

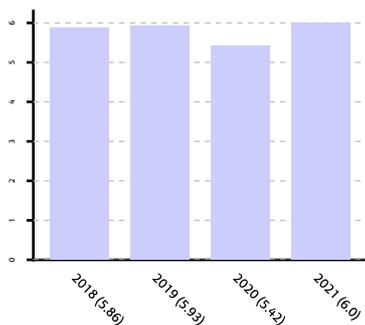
Grado de valoración de la calidad del servicio prestado (valorado de 1 a 6).



DEPOSITO DE TESIS DOCTORALES: Calidad del servicio prestado, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

A pesar de tramitar via Registro el envío de tesis doctorales, no hemos recibido ninguna encuesta sobre la valoración de este servicio.

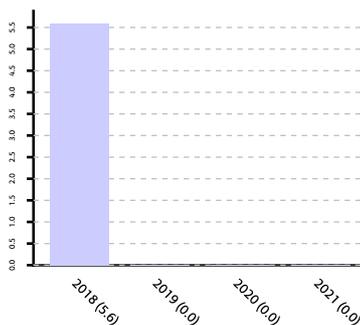
Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).



INFORMACIÓN GENERAL: Atención amable, obteniendo en la encuesta una valoración mínima de 4 en este apartado.

El personal de Larrako Etxea intenta en todo momento dar respuesta a las solicitudes que les llegan.

Grado de valoración de la gestión correcta de los trámites (valorado de 1 a 6).



SOLICITUD DE TÍTULO PROPIO: Gestión correcta de los trámites, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

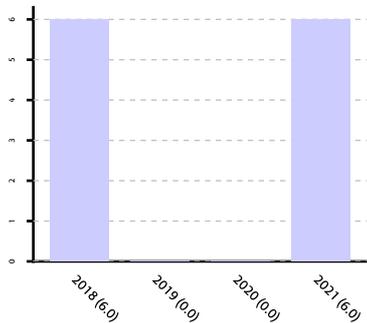
Todos los títulos se han entregado en plazo

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

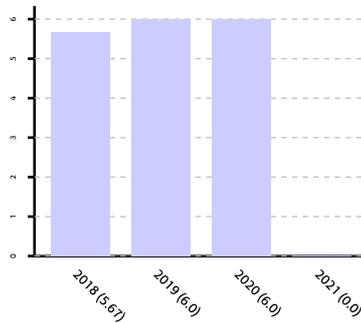
Grado de valoración de la gestión diligente (valorado de 1 a 6).



REGISTRO GENERAL: Gestión diligente, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

El Registro es uno de los servicios mejor valorados en las encuestas. A veces las personas no saben donde dirigir sus escritos y es de gran ayuda la información personal y personalizada que se les da. Esto último no se puede conseguir utilizando un Registro electrónico aunque este último tiene sus ventajas en lo relativo a horario o comodidad de no tener que desplazarse

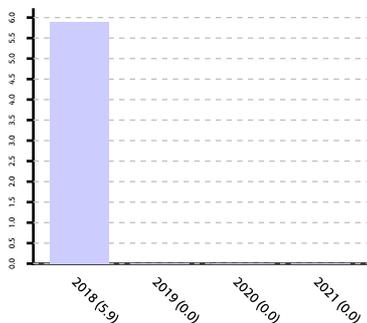
Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).



DEPÓSITO DE TESIS DOCTORALES: Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Nos han felicitado por el buen trato y profesionalidad en repetidas ocasiones de forma oral, pero no escrita ni reflejado en una encuesta.

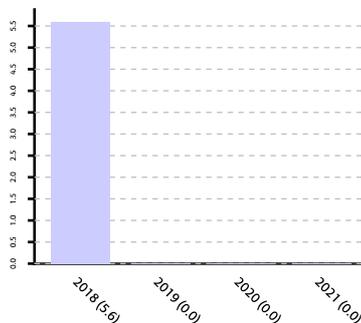
Grado de valoración de la información recibida (valorado de 1 a 6).



CARNET DEPORTIVO (BILBAO KIROLAK): información recibida, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

No existen encuestas a este respecto

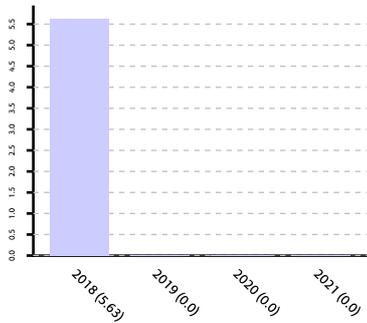
Grado de valoración de la rapidez de la gestión (valorado de 1 a 6).



SOLICITUD DE TÍTULO PROPIO: Rapidez de la gestión, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Todos los títulos Propios se han entregado en el mismo momento en que se han solicitado

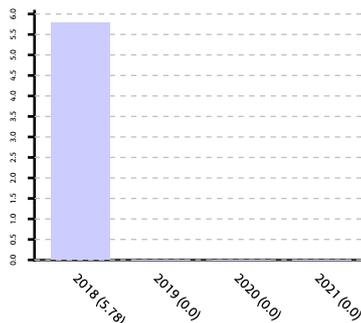
Grado de valoración de la información recibida (valorado del 1 a 6)



OSTATU - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE BIZKAIA: Información recibida, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

No hemos recibido ninguna encuesta relativa a este servicio

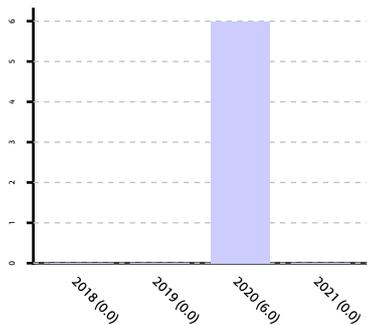
Grado de valoración del interés mostrado (valorado de 1 a 6).



RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS OPTATIVOS EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS: Grado de interés mostrado, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

No hemos recibido ninguna comunicación sobre este punto, ni vía encuesta ni oralmente

Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).



REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS: Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.

Llegan escasas peticiones para registrar y prácticamente todas nos llegan a través de correo certificado por lo cual no tenemos contacto directo con la persona que hace la petición.

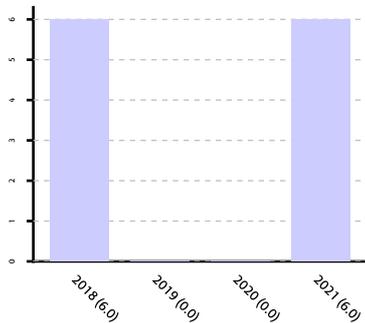
REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

Grado de valoración del trato recibido (valorado de 1 a 6).

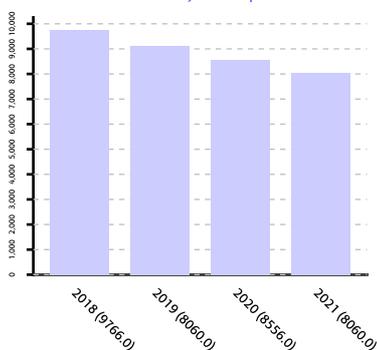
REGISTRO GENERAL: Trato recibido, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.



Las personas usuarios de los distintos servicios de Larrako se muestran muy agradecidas y nos lo transmiten verbalmente pero aunque disponen de encuestas en el mostrador no las utilizan ya que prefieren transmitir oralmente su agradecimiento

Número de tarjetas impresas.

PROCESO DE TARJETAS UNIVERSITARIAS: Enviaremos todas las tarjetas solicitadas 2 veces por semana, martes y jueves. En casos urgentes o necesidades puntuales, lo haremos antes.



Se cumple siempre en los plazos estipulados

Puntos Fuertes

El servicio personalizado, el trato directo y un horario amplio

Áreas de Mejoras

Necesidad de más cursillo a la comunidad Universitaria para que pueda utilizar las herramientas ofertadas (servicio de sede electrónica, ostatus, correo vía web, petición cita previa) Publicitar en nuestras paginas donde y para que sirve la tarjeta BQ ya que es un servicio que la Universidad presta tanto a la comunidad universitaria como no universitaria.

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

5. RESULTADOS DE GESTIÓN

LAR 01, RECOGIDA DE TITULO UNIVERSITARIO				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
Grado de valoración de la Eficacia (valorado de 1 a 6).	5.80			5.75
Grado de valoración de la Utilidad (valorado de 1 a 6).	5.91	0.00		5.75
Número de usuarios atendidos.	769.00	428.00	424.00	432.00
LAR 02, REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACION Y COMPRAS				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
Número de usuarios atendidos.	14.00	1.00		
LAR 03, RECONOCIMIENTO DE CREDITOS OPTATIVOS EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
Numero de usuarios atendidos.	108.00	85.00	442.00	1,208.00
LAR 04, DEPOSITO DE TESIS DOCTORALES				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
Número de usuarios atendidos.	38.00	24.00	47.00	57.00
LAR 05, REGISTRO GENERAL				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
Número de usuarios atendidos.	913.00	904.00	1,474.00	1,484.00
LAR 06, SOLICITUD DE TÍTULOS PROPIOS				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
Número de usuarios atendidos.	161.00	114.00	95.00	95.00
LAR 07, PROCESO DE TARJETAS UNIVERSITARIAS				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
LAR 08, CARNET DEPORTIVO (BILBAO KIROLAK)				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
Número de usuarios atendidos.	39.00	19.00	109.00	272.00
LAR 09, INFORMACIÓN GENERAL				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
Número de usuarios atendidos.	4,240.00	3,976.00	3,090.00	3,676.00
LAR 10, OSTATU - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE BIZKAIA				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
Número de usuarios atendidos.	1,487.00	1,695.00	2,523.00	1,907.00

Puntos Fuertes

Tratar a los solicitantes de forma presencial

Áreas de Mejoras

Utilización mejor de los espacios. Zubiria Etxea está casi en su totalidad desaprovechado, gastando recurso (pagos por luz, limpieza, etc.) y apenas aprovechando los recursos disponibles.

REVISIÓN DEL AÑO 2021

OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CAMPUS DE BIZKAIA

Vicerrectorado de Campus de Bizkaia

6. PLAN DE ACCIONES DE MEJORA

LAR 01, RECOGIDA DE TITULO UNIVERSITARIO			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
LAR 02, REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACION Y COMPRAS			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
LAR 03, RECONOCIMIENTO DE CREDITOS OPTATIVOS EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
LAR 04, DEPOSITO DE TESIS DOCTORALES			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
LAR 05, REGISTRO GENERAL			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
LAR 06, SOLICITUD DE TÍTULOS PROPIOS			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
LAR 07, PROCESO DE TARJETAS UNIVERSITARIAS			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
LAR 08, CARNET DEPORTIVO (BILBAO KIROLAK)			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
LAR 09, INFORMACIÓN GENERAL			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
LAR 10, OSTATU - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE BIZKAIA			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado