

75FH5'89'G9FJ-7-EG
: YW UXYUdfcVUMCb'cZVU'&-#%8\$%

**informazio bila?
¿buscas información?**



larrako etxea



Introducción

La Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, guiada por el proyecto "Euskampus, Campus de Excelencia Internacional", tiene como misión alcanzar los máximos niveles de calidad para una comunidad universitaria integrada. Como un paso adelante en esa dirección, la oficina de información de Larrako Etxea, adscrita al Vicerrectorado del Campus de Bizkaia, presenta esta carta de servicios, como compromiso de mejora en la atención a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, en la cual, además de la faceta informativa, en la que se especifican todos los servicios que pone a disposición de las personas interesadas, se establecen unos indicadores que facilitan la valoración de su cumplimiento, con el fin de medir el grado de efectividad de nuestro desempeño.

Propósito

La Oficina de Información de Larrako Etxea nace con el propósito claro de acercar la UPV/EHU, tanto a nivel interno como al público en general, centralizando información y gestiones en una única ventanilla.

Actividades y Destinatarios

RECOGIDA DE TITULO UNIVERSITARIO	
Se hace entrega al alumno o alumna o a quien le represente legalmente su título oficial, que llega a nuestra oficina trasladado desde los Centros de Álava y Gipuzkoa.	Alumnado
REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACION Y COMPRAS	
Empresas presentan ofertas a la universidad en diversas convocatorias de concursos Públicos.	Empresas
RECONOCIMIENTO DE CREDITOS DE LIBRE ELECCION EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS	
Los alumnos y alumnas solicitan la concesión de créditos por diversas actividades deportivas realizadas en el curso académico.	Alumnado
DEPOSITO DE TESIS DOCTORALES	
El alumnado deposita los 3 ejemplares correspondientes a su tesis.	Doctorandos
REGISTRO GENERAL	
El alumnado, profesorado y personal de administración y servicios pueden registrar aquí documentación dirigida a cualquier organismo de la UPV/EHU.	Público en general Alumnado PAS PDI
SOLICITUD DE TITULO PROPIO	
Los alumnos y alumnas que han obtenido su título propio solicitan mediante registro la emisión de su título al negociado de títulos propios.	Alumnado
PROCESO DE TARJETAS UNIVERSITARIAS	
Enviar a los diferentes centros de Bizkaia, las tarjetas universitarias que nos soliciten, tanto de alumnado como de personal universitario.	Alumnado PAS PDI
CARNET DEPORTIVO (BILBAO, KIROLAK)	
El alumnado y el personal de la universidad pueden tramitar la emisión o renovación del carnet deportivo universitario.	Alumnado PAS PDI
INFORMACIÓN GENERAL	
Dar respuesta a las diferentes consultas que se puedan plantear.	Público en general



Derechos

A plantear propuestas de mejora realistas, quejas y sugerencias, así como a valorar el servicio prestado.

A ser atendidos de manera amable y profesional, por el personal del servicio.

Además de los mencionados, todos los derechos y deberes contemplados en el art. 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Deberes

A Respetar los horarios de atención al público establecidos.

A colaborar activamente en la aportación de toda la información necesaria, así como de la documentación requerida.

A tratar de forma respetuosa a nuestro personal.

A utilizar los cauces oficiales establecidos por el servicio a la hora de plantear una queja o sugerencia.



Normativa UPV/EHU

Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Normativa específica

Normativa para la recogida del título oficial

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
RECOGIDA DE TITULO UNIVERSITARIO	Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).
	Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).
REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACION Y COMPRAS	Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).
	Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).
RECONOCIMIENTO DE CREDITOS DE LIBRE ELECCION EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS	Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).
	Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).
DEPOSITO DE TESIS	Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).
	Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).
REGISTRO GENERAL	Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).
	Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).
SOLICITUD DE TITULO PROPIO	Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).
	Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).
PROCESO DE TARJETAS UNIVERSITARIAS	Enviaremos todas las tarjetas solicitadas el último día laborable de la semana, con carácter general. En casos urgentes o necesidades puntuales, lo haremos antes.	Número de tarjetas impresas.
CARNET DEPORTIVO (BILBAO, KIROLAK)	Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).
	Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).
INFORMACIÓN GENERAL	Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).
	Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).

Formas de participación

Es nuestra voluntad ofrecer cada vez un mejor servicio, para lo cual hemos establecido medios y canales para que las personas usuarias puedan colaborar en la mejora de la prestación del servicio. Se podrán presentar sugerencias, quejas y reclamaciones a través de los medios establecidos.



Formas de presentación de sugerencias

Tus sugerencias nos ayudan a mejorar. Las puedes tramitar en nuestro buzón electrónico o bien en nuestras oficinas, en el impreso que te darán en el mostrador.

Formas de presentación quejas y reclamaciones

Puedes utilizar nuestro buzón electrónico o bien presentarlas en nuestras oficinas, en el impreso que te darán en el mostrador.

Por el mismo método se pueden tramitar también, por qué no, las felicitaciones.

Periódicamente realizaremos una encuesta entre las personas usuarias para poder valorar cómo lo estamos haciendo, os agradecemos vuestra colaboración.

Compromiso Social

Mediante esta Carta mostramos nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública. Es por ello que trabajamos para promover y garantizar la igualdad de género y la accesibilidad de colectivos con necesidades especiales. Asimismo, adoptamos medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales para ofertar un servicio sostenible, saludable y seguro.

Por otra parte, la UPV/EHU más allá del cumplimiento de las normas, en sus Estatutos establece el euskera y el castellano como las lenguas oficiales de la UPV/EHU. Es por ello que la UPV/EHU entiende que en su compromiso con ofrecer un servicio de calidad, el uso de ambas lenguas debe ser especialmente tenido en cuenta, por lo que se establecen mecanismos para garantizar el uso equilibrado tanto del euskera como del castellano.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en la Carta, la persona usuaria podrá elevar una reclamación a la persona responsable de la unidad, quien le responderá por los mismos medios e idioma oficial. Si se considerase que se ha incumplido alguno de sus compromisos, se le pedirán disculpas y se le comunicarán las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Publicación de Resultados

Por su propia naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar sometidos a revisión continua, por lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados. El grado de cumplimiento de los compromisos estará disponible en nuestra página web.



Dirección, accesos y horarios

Dirección

LARRAKO ETXEA.
C/Lehendakari Agirre, 81
48015 BILBAO

Horarios

De lunes a jueves, de 09:00 a 13:00 horas, y de 15:00 a 16:30 horas.
Viernes, jornada de verano, semana santa y navidad, de 09:00 a 13:00 horas.

Teléfono

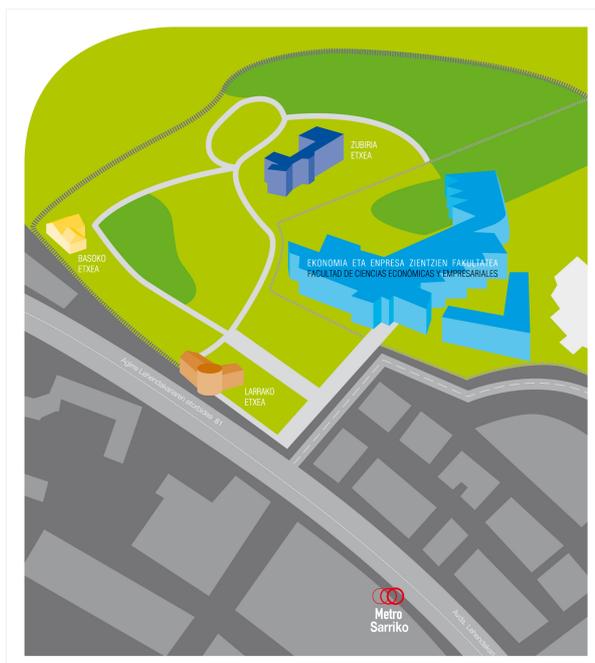
94 601 7120
94 601 7149

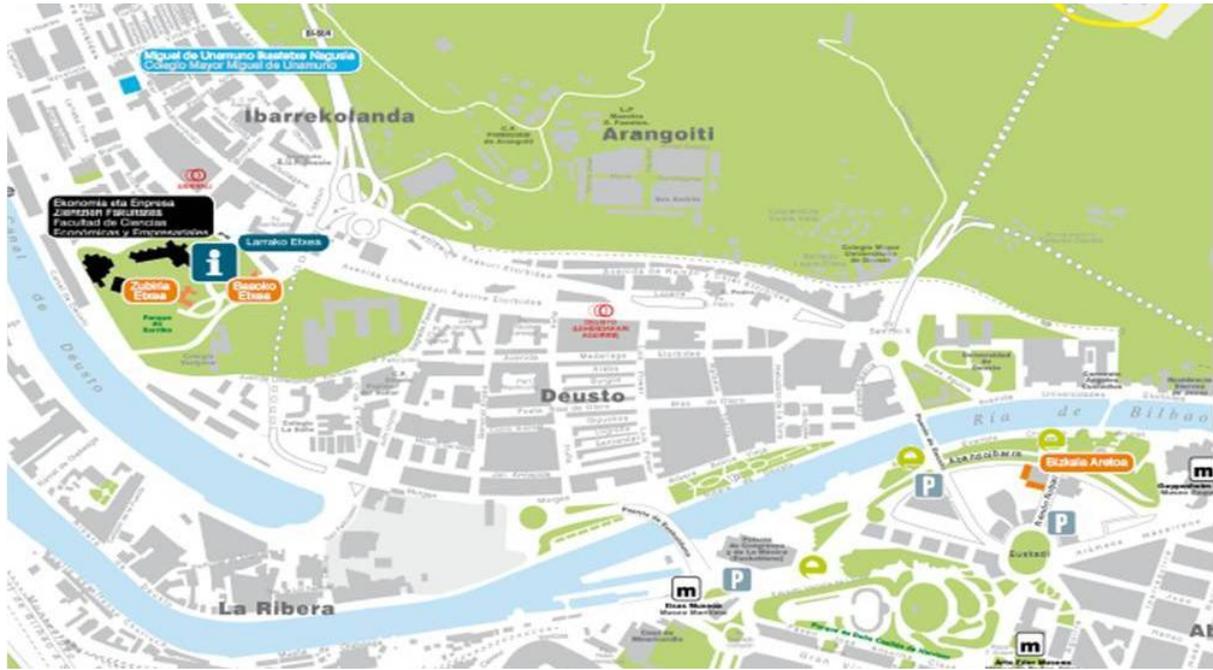
Fax 94 601 7117

e-mail vicer-bi@ehu.es

Web <http://go.ehu.es/larrako>

Localización y accesos





Avda. Lehendakari Agirre 81 (48015 Bilbao), junto al metro (parada Sarriko).

