

## CARTA DE SERVICIOS

informazio bila?  
¿buscas información?



# larrako etxea



Vigencia: 2016/2018  
Edición N°2



## 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

Actividades	Destinatarios
<b>RECOGIDA DE TÍTULO UNIVERSITARIO</b> 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
<b>OSTATU - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE BIZKAIA</b> Los propietarios y propietarias de los pisos y habitaciones pueden darse de alta en este servicio para ofrecer su alojamiento a alumnado, PAS y PDI.	CIUDADANOS FUTURO ALUMNADO ALUMNADO
<b>REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACION Y COMPRAS</b> Empresas presentan ofertas a la universidad en diversas convocatorias de concursos Públicos.	EMPRESAS
<b>RECONOCIMIENTO DE CREDITOS DE LIBRE ELECCION EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS</b> Los alumnos y alumnas solicitan la concesión de créditos por diversas actividades deportivas realizadas en el curso académico. El trámite presencial tiende a desaparecer puesto que se realiza online.	ALUMNADO
<b>DEPOSITO DE TESIS DOCTORALES</b> El alumnado deposita 2 tomos de la tesis doctoral y 1 CD.	DOCTORANDOS
<b>REGISTRO GENERAL</b> El alumnado, profesorado y personal de administración y servicios pueden registrar aquí documentación dirigida a cualquier organismo de la UPV/EHU.	PUBLICO EN GENERAL PAS PDI
<b>SOLICITUD DE TITULO PROPIO</b> Los alumnos y alumnas que han obtenido su título propio solicitan mediante registro la emisión de su título al negociado de títulos propios.	ALUMNADO
<b>PROCESO DE TARJETAS UNIVERSITARIAS</b> Enviar a los diferentes centros de Bizkaia y a la Escuela Máster y Doctorado, las tarjetas universitarias que nos soliciten, tanto de alumnado como de personal universitario.	PAS PDI
<b>CARNET DEPORTIVO (BILBAO, KIROLAK)</b> El alumnado y el personal de la universidad pueden tramitar la emisión o renovación del carnet deportivo universitario únicamente de forma online desde septiembre de 2015. Este trámite queda, por lo tanto, para los que no tienen número de cuenta.	PAS PDI
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> Dar respuesta a las diferentes consultas que se puedan plantear.	PUBLICO 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.

Ademas 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 ser comprensivos con el tiempo de espera, cuando haya una cierta saturación del servicio

A tratar de forma respetuosa a nuestro personal.

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

informazio bila?  
¿buscas información?



## Normativa General

ACUERDO de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Decreto del Gobierno Vasco 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

Ley Orgánica 4/2007, del 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

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

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

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.

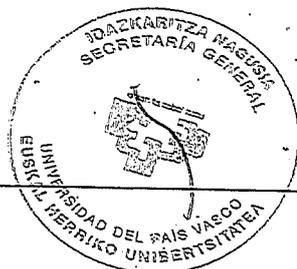
## Normativa específica

OSTATU Arautegia-Reglamento



## Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
RECOGIDA DE TÍTULO UNIVERSITARIO	RECOGIDA DE TÍTULO UNIVERSITARIO: 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).
	RECOGIDA DE TÍTULO 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).
OSTATU - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE BIZKAIA	OSTATU - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE BIZKAIA: Estaremos disponibles para todas las consultas que nos planteen, tanto personales como telefónicas o via mail.	Número de usuarios atendidos.
REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACION Y COMPRAS	REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACIÓN 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).
	REGISTRO DE OFERTAS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS: 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	RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS DE LIBRE ELECCIÓN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS: 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 CRÉDITOS DE LIBRE ELECCIÓN 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).
DEPOSITO DE TESIS DOCTORALES	DEPOSITO DE TESIS DOCTORALES: 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 DOCTORALES: 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	REGISTRO GENERAL: 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).

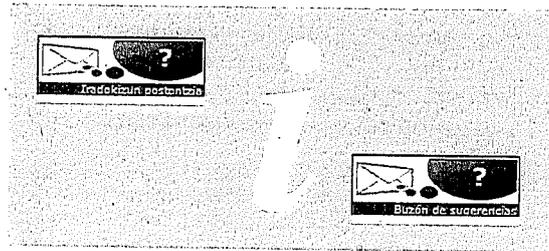


Actividad	Compromiso	Indicador
SOLICITUD DE TITULO PROPIO	SOLICITUD DE TÍTULO PROPIO: Atención profesional, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6).
	SOLICITUD DE TITULO PROPIO: Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado.	Grado de valoración de la amabilidad (valorado de 1 a 6).
PROCESO DE TARJETAS UNIVERSITARIAS	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, KIROLAG)	CARNET DEPORTIVO (BILBAO, KIROLAG): 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).
	CARNET DEPORTIVO (BILBAO KIROLAG): 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).
INFORMACIÓN GENERAL	INFORMACIÓN GENERAL: 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).
	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).



## 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

### Formas de presentación de sugerencias

Para hacernos llegar tus sugerencias o aportaciones puedes utilizar el buzón electrónico que está disponible en nuestra página web (<http://go.ehu.eus/larrako>), escribir al mail [vicer-bi@ehu.eus](mailto:vicer-bi@ehu.eus) o bien presentarlas en nuestras oficinas.

Nos comprometemos a valorar todas las aportaciones recibidas y a responderlas en el menor plazo posible, y siempre antes de una semana.

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

## Formas de presentación de quejas y reclamaciones

### Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Si tienes alguna queja o reclamación de nuestro servicio nos la puedes enviar utilizando el buzón electrónico que está disponible en nuestra página web (<http://go.ehu.eus/larrako>), escribir al mail [vicer-bi@ehu.eus](mailto:vicer-bi@ehu.eus) o bien presentarlas en nuestras oficinas (te podemos facilitar un impreso en el mostrador).

Nos comprometemos a estudiar todas las quejas y reclamaciones recibidas y a responderlas en el menor plazo posible, y siempre antes de una semana.

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



## Compromiso Social

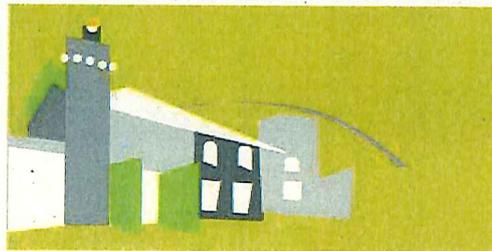
Mediante esta Carta mostramos nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública. Es por ello que trabajamos para promover y garantizar la igualdad de género y la accesibilidad de colectivos con necesidades especiales. Asimismo, adoptamos 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:

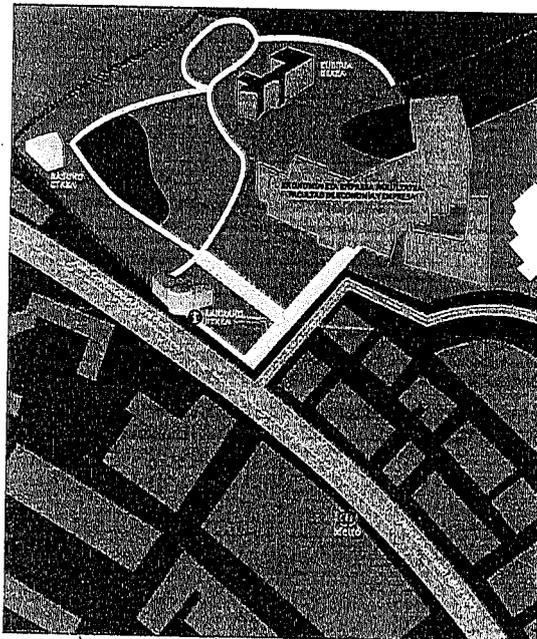
94 601 7120  
94 601 7149

Fax: 94 601 7117

e-mail: [vicer-bi@ehu.es](mailto:vicer-bi@ehu.es)

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

### Localización y accesos:



METRO: PARADA SARRIKO.

AUTOBUSES:

BILBOBUS. LINEAS 10, 13, 18 Y 71.

BIZKAIBUS. LINEAS 2314 Y 3411

### Datos de Acceso

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

