

eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAIN TASUN  
CAMPUSA  
CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

**Q-epea**

ZERBITZUEN KARTAK  
CARTAS DE SERVICIOS 2017-2019

**Carta  
de Servicios**

# SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso  
Social y Acción Cultural

Vigencia: 2019/2021

Edición N°3

Fecha de aprobación oficial 27/05/2019

## 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, el Servicio de Calidad y Evaluación Institucional adscrito al Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural presenta esta Carta de Servicios, como compromiso de mejora en la atención a toda la comunidad universitaria y a la sociedad en general. Compromiso en el cual, además de su faceta informativa en la que se especifican todos los servicios que tienen a su disposición 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

Somos el Servicio de Calidad y Evaluación Institucional de la UPV/EHU, adscrito al Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural, cuyo propósito es formar, orientar y asesorar a los equipos directivos, técnicos y administrativos de los centros y servicios de la UPV/EHU, mediante la elaboración de herramientas en gestión de calidad, la realización de proyectos de evaluación, el desarrollo de programas de formación y la implementación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad. Para ello contamos con un equipo humano formado, motivado y orientado a los grupos de interés.

## Actividades y Personas Destinatarias

Actividades	Destinatarios
<b>FORMACIÓN IMPARTIDA</b> Formación a los Equipos Directivos de los centros/servicios, comisiones, coordinadores/as, personal de otros vicerrectorados y colaboradores/as del KEIZ/SCEI en el manejo y utilización de la documentación de los diferentes programas.	Comisiones de Calidad de la UPV/EHU Coordinadores/ras de Titulación de la UPV/EHU PDI Servicios de la UPV/EHU Equipos Directivos de los Centros de la UPV/EHU
<b>ASESORAMIENTO</b> Asesoramiento en la ejecución y desarrollo de los programas a los Equipos Directivos de los Centros, Servicios y Vicerrectorados.	Centros de la UPV/EHU Comisiones de Calidad de la UPV/EHU Servicios de la UPV/EHU
<b>GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS</b> Gestión de la documentación y seguimiento de programas en colaboración con las agencias de calidad de referencia (ANECA, UNIBASQ, Q-EPEA, EUSKALIT).	Centros de la UPV/EHU Comisiones de Calidad de la UPV/EHU Coordinadores/ras de Titulación de la UPV/EHU Servicios de la UPV/EHU Equipos Directivos de los Centros de la UPV/EHU
<b>APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO</b> Diseño y Elaboración de Herramientas de Gestión (protocolos, softwares, etc.) y Proyectos de Evaluación (instrumentos, técnicas, procedimientos, aplicaciones informáticas, trabajo de campo, análisis, informes, etc.)	Centros de la UPV/EHU Comisiones de Calidad de la UPV/EHU Coordinadores/ras de Titulación de la UPV/EHU PAS Servicios de la UPV/EHU Equipos Directivos de los Centros de la UPV/EHU
<b>SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> Recoger las sugerencias, quejas y/o reclamaciones de los usuarios para analizarlas, dar respuesta o tramitarlas a los órganos responsables.	Centros de la UPV/EHU Comisiones de Calidad de la UPV/EHU Servicios de la UPV/EHU Equipo de Gobierno de la UPV/EHU Equipos Directivos de los Centros de la UPV/EHU Vicerrectorados de la UPV/EHU
<b>EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA</b> Revisar y evaluar todos los resultados obtenidos y proponer las acciones de mejora derivadas de la revisión de los procesos, procedimientos o actividades del Servicio KEIZ	Personal del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA</b> Realización de actividades de comunicación interna y externa al Servicio.	Centros de la UPV/EHU Comisiones de Calidad de la UPV/EHU Coordinadores/ras de Titulación de la UPV/EHU PDI PAS Directores/as de los diferentes servicios de la UPV/EHU

## Derechos

1. Utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
2. Obtener información y orientación acerca de las actuaciones o solicitudes que se proponen realizar.
3. Recibir un trato personalizado y respetuoso tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia.
4. Disponer de información actualizada sobre los programas y actuaciones a desarrollar, así como sobre la reglamentación aplicable, a través de la página web, intranet, software, etc.
5. Utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja o sugerencia.
6. Obtener una respuesta por parte del personal para las demandas planteadas a través de los canales establecidos.
7. Recibir información sobre el avance y el estado de los procedimientos en curso.

## Deberes

1. Respetar los horarios de atención establecidos para las oficinas de atención a las personas usuarias.
2. Tratar con respeto a las personas que llevan a cabo la atención, manteniendo una actitud y lenguaje apropiados, en los espacios públicos en general y en instalaciones universitarias en particular.
3. Utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.
4. Colaborar activamente en la aportación de toda la información necesaria para la definición de las necesidades y acceso a los servicios, presentando en su caso, la documentación requerida.

## 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.

[www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2016000709](http://www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2016000709)

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.

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965)

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

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf)

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

[www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887](http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887)

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

[www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf](http://www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf)

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

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349)

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

[www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf](http://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf)

Acuerdo, de 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el Uso de Medios Electrónicos de la UPV/EHU y se crea la Sede Electrónica.

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003846>

Acuerdo, del 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la normativa por la que se crea el Catálogo de Procedimientos Electrónicos de la UPV/EHU.

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885)

Acuerdo, de 25 de abril de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la Política de Seguridad de la Información de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU).

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013002239>

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

[www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf](http://www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf)

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

## Normativa específica

Decreto 274/2017, de 19 de diciembre, de implantación y supresión de las enseñanzas universitarias oficiales conducentes a la obtención de los títulos de Grado, Master y Doctorado

<http://www.euskadi.eus/decreto/decreto-2742017-de-19-de-diciembre-de-implantacion-y-supresion-de-las-ensenanzas-universitarias-oficiales-conducentes-a-la-obtencion-de-los-titulos-de-grado-master-y-doctorado/web01-s2hhome/es/>

Texto refundido del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y de sus posteriores modificaciones.

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-18770>

Resolución, de 25 de enero de 2017, de la Rectora de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, sobre estructura y determinación de las áreas de funcionamiento de su equipo de gobierno y de delegación de competencias.

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2017000622>

Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

Resolución, de 9 de marzo de 2016, de la Directora de Unibasq-Agencia de Calidad del Sistema Universitario Vasco, por la que se da publicidad al Protocolo para el Seguimiento de los Títulos Universitarios Oficiales de grado y máster del Sistema Universitario Vasco aprobado por la Comisión Asesora de Unibasq, el 8 de marzo de 2016.

[http://www.unibasq.org/entry/content/1807/Tituluen\\_jarraipenarako\\_protokoloa\\_2016.pdf](http://www.unibasq.org/entry/content/1807/Tituluen_jarraipenarako_protokoloa_2016.pdf)

## Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
FORMACIÓN IMPARTIDA	Obtener una media $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la formación recibida.	Promedio de opinión sobre la satisfacción de las personas con la formación recibida.
ASESORAMIENTO	Obtener una media $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la rapidez de respuestas a consultas.	Promedio de opinión sobre la rapidez de respuestas a las consultas.
	Obtener una media $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la accesibilidad de las personas.	Promedio de opinión sobre la satisfacción con la accesibilidad de las personas.
	Obtener una media $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.	Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS	Obtener una media $\geq 4$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la utilidad de los programas del KEIZ.	Promedio de opinión sobre la satisfacción de la utilidad de los programas del KEIZ.
APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO	Obtener una media $\geq 4$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la utilidad de las herramientas.	Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas.
SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	Obtener un grado de respuesta $\geq 90\%$ a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.	Grado de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.
EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA	Obtener una media $\geq 4$ sobre 6 en el grado de satisfacción con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas.	Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA	Obtener una media de $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la adecuación del tipo de información proporcionada con respecto a los objetivos a cumplir.	Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de la información emitida por el Servicio.

## Formas de participación

Las personas usuarias del Servicio pueden colaborar en la mejora continua del mismo expresando sus opiniones a través de las encuestas de satisfacción que se realizan, así como mediante la formulación de quejas y sugerencias a través de:

- Envío de e-mail a la dirección del servicio: [calidad@ehu.eus](mailto:calidad@ehu.eus)
- Utilizando los buzones de quejas y sugerencias disponibles en la web del servicio <http://www.ehu.eus/web/keiz>

## Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias deben plantearse de forma escrita a través de:

- Envío de e-mail a la dirección del servicio: [calidad@ehu.eus](mailto:calidad@ehu.eus)
- Envío por e-mail utilizando el Buzón de Sugerencias disponible vía web en <http://www.ehu.eus/web/keiz> cumplimentando la persona usuaria los apartados de descripción del origen, naturaleza y causas de la reclamación o sugerencia.
- Envío de fax al nº 943-018377
- Cumplimentación de la Hoja de Sugerencias en la sede del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional.

El director del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional responderá por escrito a todas las sugerencias recibidas en un plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de las mismas.

## Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones deben plantearse de forma escrita a través de:

- Envío de e-mail a la dirección del servicio: [calidad@ehu.eus](mailto:calidad@ehu.eus)
- Envío por e-mail utilizando la Hoja de Reclamaciones disponible vía web en <http://www.ehu.eus/web/keiz> cumplimentando la persona usuaria los apartados de descripción del origen, naturaleza y causas de la reclamación o sugerencia.
- Envío de fax al nº 943-018377
- Cumplimentación de la Hoja de Reclamaciones en la sede del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional.

El director del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional responderá por escrito a todas las quejas y reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de las mismas.

## 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

Si por causas ajenas los compromisos de esta Carta de Servicios pudieran verse afectados, pondremos en marcha a la mayor brevedad posible, las acciones necesarias para subsanar dicho incumplimiento.

Las medidas adoptadas por los incumplimientos se publicarán en el informe anual de Resultados de Compromisos ubicado en nuestra web:

<http://www.ehu.eus/es/web/keiz>

## Publicación de Resultados

Por su propia naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar sometidos a revisión periódica, por lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Es por ello que nos comprometemos a realizar un control periódico del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto; asimismo, analizaremos las reclamaciones por incumplimiento de aquellos, y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias. Con el análisis de esos datos elaboraremos un Informe de Seguimiento Anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras que se han puesto en marcha para la mejora de la prestación del Servicio y las medidas de subsanación que han sido tomadas, en su caso.

El grado de cumplimiento de los compromisos estará disponible en nuestra página web.





# UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA  
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL