

Carta de Servicios: Un modelo específico para la UPV/EHU

- ***Medidas de subsanación,***
- ***Derechos y deberes,***
- ***Métodos de participación y
Encuestas de satisfacción***
- ***Responsabilidad social.***

Cuarta etapa

Alfonso Carlos Davalillo Aurrekoetxea
Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua
Servicio de Calidad y Evaluación Institucional



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Tema a tratar hoy:

1. *Medidas de subsanación,*
2. *Derechos y deberes,*
3. *Métodos de participación*
Encuestas,
4. *Responsabilidad social.*

La formación de la sesión anterior:

1. Factores Clave
2. Indicadores
3. Objetivos

Esta grabada en:

[http://ehutb.ehu.es/es/video/index/uuid/52711a1175048.](http://ehutb.ehu.es/es/video/index/uuid/52711a1175048)

<http://ehutb.ehu.es/es/video/index/uuid/5272128edb4b1.html>





DUDAS de lo realizado
hasta ahora ????

ACTIVIDAD

FACTOR CLAVE

INDICADOR

- de percepción
- de rendimiento

INDICADOR de compromiso

INDICADOR de gestión interna

COMPROMISO

OBJETIVOS

RESULTADOS



1º

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

En caso de **incumplimiento de algunos de los compromisos** asumidos en la Carta, la persona usuaria podrá elevar una reclamación por incumpliendo de los compromisos al responsable del Servicio.

El Servicio actuará conforme a lo establecido en su Carta.

La persona responsable del Servicio **enviará una respuesta a la persona usuaria por los mismos medios que la reclamación ha sido recibida**, y si se considerase que el Servicio ha incumplido alguno de sus compromisos, **se le pedirán disculpas a la persona usuaria** y se le **comunicarán las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.**

El Servicio podrá establecer otro tipo de subsanación.

En cualquier caso, estas medidas serán acordes con el contenido y el régimen jurídico de prestación del Servicio.

2º DERECHOS y DEBERES



eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL



Art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común .

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la UPV/EHU.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Al acceso a los registros y archivos de la UPV/EHU en los términos previstos en la Constitución y en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común u de otras Leyes.
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal de la UPV/EHU, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de la UPV/EHU y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

El Servicio, de manera opcional, se compromete a garantizar a las personas usuarias los siguientes **derechos** específicos :

(a modo de ejemplo, se ofrecen los siguientes derechos genéricos, que pueden ser modificados o ampliados):

- Recibir un trato personalizado tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia.
- Disponer de información actualizada sobre todos los servicios prestados.
- Obtener una respuesta por parte del Servicio para todas las demandas planteadas a través de los canales establecidos.
- Ver atendidas y analizadas todas las necesidades transmitidas, obteniendo una valoración de las mismas y/o de las alternativas técnicas que puedan considerarse mejores, con arreglo a la viabilidad y cumplimiento de legislación aplicable.
- Ser informados sobre el avance y el estado de tramitación de las solicitudes realizadas.

El Servicio, tienen que dar a conocer también los **deberes** de las personas usuarias:

- Respetar los horarios de atención establecidos.
- Utilizar los cauces oficiales establecidos en el Servicio a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.
- Realizar demandas realistas.
- Colaborar activamente en la aportación de toda la información necesaria, así como la documentación requerida.
- Colaborar con el Servicio aportando toda la información necesaria con la mayor celeridad posible.
- Tratar en todo momento de forma respetuosa al personal del Servicio.
- Realizar solicitudes, sea cual sea su naturaleza, sólidamente fundamentadas y basadas en información veraz y adecuadamente documentada.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Disponer de espacios y de infraestructuras en condiciones idóneas para la consulta y estudio.
- Ser atendidos de manera eficiente y correcta por todo el personal de la biblioteca.
- Recibir sesiones formativas para obtener un completo aprovechamiento de los recursos y servicios.

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Respetar los horarios de atención establecidos.
- Utilizar los cauces oficiales establecidos por el Servicio a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.
- Colaborar activamente en la aportación de toda la información necesaria, así como la documentación requerida.



3º

METODOS DE PARTICIPACIÓN



eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Recogemos las **formas institucionalizadas de participación** de las personas usuarias:

- **Sistema de quejas y sugerencias.**
- Otros mecanismos para expresar opiniones:
 - **encuestas de opinión,**
 - **grupos focales,**
 - **etc.**

ENCUESTAS

- Ejemplos de Encuestas de Satisfacción (Servicio de Inspección y KEIZ)
- Explotación de la encuesta: Indicadores

eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

4º

RESPONSABILIDAD SOCIAL



eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL



Igualdad



accesibilidad

Responsabilidad social y criterios lingüísticos



Medidas medioambientales



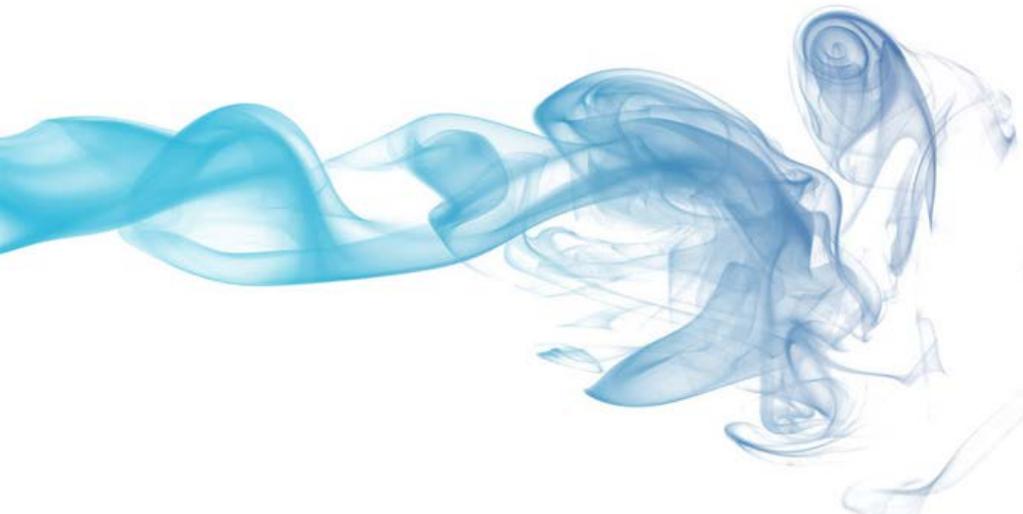
Prevención de riesgos laborales

Criterios de uso lingüístico



<https://gestion.ehu.es/unikudecs>

unikude*
carta de servicios



unikude*
carta de servicios

Login name:
Password:



**¿Preguntas?
¿Dudas?**



eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Guión de la siguiente sesión:

- La presentación final del documento de la CARTA DE SERVICIOS



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Mila esker