



ARABAKO  
ERREKTORATOA  
VICERRECTORADO  
CAMPUS DE ALA

Carta  
de Servicios

# SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE ÁLAVA

Vicerrectorado del Campus de Álava

Vigencia: 2018/2020

Edición N°2

Fecha de aprobación oficial 04/06/2018

## Introducción

La Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea tiene entre sus objetivos dar el mejor servicio posible a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, tanto en el área de la docencia como en la investigación y la gestión. Para ello, trata de alcanzar los mayores niveles de calidad en su actividad diaria. En esa línea, el Vicerrectorado del Campus de Álava presenta esta Carta de Servicios, que equivale a un compromiso de mejora continua en la atención que se presta a los distintos colectivos que conforman la universidad. Además de su función como documento informativo en el que se especifican todos los servicios que tienen a su disposición las personas interesadas, la Carta de Servicios establece una serie de indicadores que facilitan la valoración del grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos que adquirimos, con el fin último de medir el grado de efectividad de nuestro empeño.

## Propósito

El Vicerrectorado es la sede de los órganos del gobierno, representación y administración del Campus de Álava. En el Vicerrectorado se ubican los servicios centrales y comunes del Campus, orientados a distintos grupos de interés (personal docente e investigador, personal administrativo y de servicios de la UPV/EHU, estudiantes de la universidad o de secundaria, etc. y público en general).

El servicio de atención al público que se presta en el Vicerrectorado del Campus, desarrollado por personal dependiente orgánicamente de la Vicegerencia del Campus de Álava, consiste fundamentalmente en la atención y apoyo en la gestión de trámites a las personas usuarias, que reciben información relacionada con la universidad en el ámbito administrativo, en el académico y en el de extensión universitaria.

Este servicio de atención y apoyo abarca diferentes áreas, entre las que también figuran las relativas a servicios dependientes de otros Vicerrectorados distintos al Vicerrectorado de Campus, y que complementan la oferta educativa y de servicios de la universidad.

## Actividades y Personas Destinatarias

Actividades	Destinatarios
<p><b>Gestión Acceso: &gt;25, &gt;45 y Experiencia Laboral.</b></p> <p>Información, registro y apoyo en los trámites siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matrícula de Acceso para mayores de 25, 45 y experiencia laboral</li> <li>- Preinscripciones del alumnado de la UPV/EHU.</li> </ul>	<p>Alumnado de otras universidades</p> <p>Alumnado Mayores de 25, 45 y experiencia laboral</p>
<p><b>Traslado de expediente de acceso.</b></p> <p>Recogida de carta de admisión de otra Universidad para la emisión de resguardo de traslado de expediente</p>	<p>Alumnado preuniversitario de la Comunidad del País Vasco</p>
<p><b>Convocatorias internas y externas.</b></p> <p>Registro de las convocatorias correspondientes.</p>	<p>PAS (Personal de Administración y Servicios)</p> <p>PDI (Personal Docente e Investigador)</p> <p>Empresas y Particulares</p>
<p><b>Ostatu: Alojamiento Universitario.</b></p> <p>Información, registro y apoyo en el alojamiento de Álava.</p>	<p>Alumnado preuniversitario de la Comunidad del País Vasco</p> <p>Alumnado matriculado en la UPV/EHU</p> <p>PAS (Personal de Administración y Servicios)</p> <p>PDI (Personal Docente e Investigador)</p>
<p><b>Apoyo al Servicio Deportes.</b></p> <p>Información y apoyo en la organización de las actividades deportivas gestionadas o coordinadas por el Servicio de Deportes del Campus: recepción de solicitudes, emisión de los certificados de créditos correspondientes...</p>	<p>Alumnado matriculado en la UPV/EHU</p> <p>PAS (Personal de Administración y Servicios)</p> <p>PDI (Personal Docente e Investigador)</p>

## Derechos

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

## Deberes

- 1.- Tratar con respeto a las personas que llevan a cabo la atención, manteniendo siempre la actitud de decoro requerida en los espacios públicos en general y en instalaciones universitarias en particular.
- 2.- Respetar los horarios de atención establecidos para las oficinas de atención a las personas usuarias.
- 3.- 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.
- 4.- Utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja, sugerencia y/o reclamación

## 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)

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)

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

[www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf](http://www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf)

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 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 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>

## Normativa específica

Condiciones de uso del servicio de alojamiento.

## Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Gestión Acceso: >25, >45 y Experiencia Laboral.	Obtener como mínimo 4 sobre 6 en el grado de profesionalidad referente a la atención recibida en relación a Gestión Acceso: >25, >45 y Experiencia Laboral	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención recibida en Gestión Académica.
	Obtener como mínimo 4 sobre 6 en el grado de profesionalidad referente a derivarles al servicio competente después de pasar por Gestión acceso: >25, >45 y Experiencia Laboral.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) a la hora de derivarles al servicio competente en Gestión Académica.
Traslado de expediente de acceso.	Obtener un mínimo de 4 sobre 6 en el grado de satisfacción en la precisión a la entrega del certificado.	Grado de valoración de la precisión (valorado de 1 al 6) de los certificados emitidos en un Traslado de expediente.
Convocatorias internas y externas.	Obtener como mínimo 4 sobre 6 en el grado de profesionalidad referente a la eficacia en la tramitación de la convocatoria.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la eficacia en la tramitación de la convocatoria.
	Obtener mínimo 4 sobre 6 en el grado de profesionalidad referente a la atención recibida en la tramitación de la convocatoria	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención recibida en la tramitación de la convocatoria.
Ostatu: Alojamiento Universitario.	Obtener mínimo 4 sobre 6 en el grado de disponibilidad referente a la atención recibida a las consultas que se nos planteen en el servicio Ostatu: Alojamiento Universitario.	Grado de valoración de la disponibilidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención a las consultas que se nos planteen en el Alojamiento Universitario
Apoyo al Servicio Deportes.	Obtener mínimo 4 sobre 6 en el grado de profesionalidad referente a la rapidez en los trámites realizados en el Apoyo al Servicio de Deportes.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la rapidez en los trámites realizados en Apoyo al servicio de Deportes
	Obtener mínimo 4 sobre 6 en el grado de profesionalidad referente a la atención recibida en el Apoyo al Servicio de Deportes.	Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención recibida en el Apoyo al Servicio de deportes.

## 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 sugerencias.

## Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias deben plantearse de forma escrita a través de:

- Envío de e-mail a la dirección del servicio: [atencion-al-publico.vicer-ar@ehu.eus](mailto:atencion-al-publico.vicer-ar@ehu.eus).
- Envío por e-mail utilizando la opción " el buzón de sugerencias" disponible vía web en [www.ehu.eus/es/web/araba](http://www.ehu.eus/es/web/araba), cumplimentando la persona usuaria los apartados de descripción del origen, naturaleza y sus causas.
- Cumplimentación de la hoja de sugerencias en la sede del Vicerrectorado.
- La administradora del Vicerrectorado de Campus responderá por escrito todas las sugerencias recibidas en un plazo máximo de siete días laborables desde la recepción de la misma.

## 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: [atencion-al-publico.vicer-ar@ehu.eus](mailto:atencion-al-publico.vicer-ar@ehu.eus).
- Envío por e-mail utilizando la opción "el buzón de sugerencias" disponible vía web en [www.ehu.eus/es/web/araba](http://www.ehu.eus/es/web/araba), cumplimentando la persona usuaria los apartados de descripción del origen, naturaleza y causas de la quejas o reclamaciones.
- Cumplimentación de la hoja de quejas o reclamaciones en la sede del Vicerrectorado con su correspondiente registro general.
- La administradora del Vicerrectorado de Campus responderá por escrito todas las quejas y reclamaciones recibidas en un plazo máximo de siete días laborables desde la recepción de la misma.

## 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 se vieran afectados estos compromisos, el servicio responsable adoptará a la mayor brevedad posible las acciones necesarias para subsanar los posibles perjuicios.

Cuando los incumplimientos de los compromisos recogidos en esta carta afecten a personas usuarias identificadas, la administradora del Vicerrectorado de Campus comunicará directamente las medidas de subsanación adoptadas. Ésta responderá por los mismos medios en los que se haya recibido la reclamación. Si se comprobase que se ha incumplido algún compromiso, se le pedirán disculpas y se le comunicará 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.

Es por ello que nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos y a analizar las reclamaciones y encuestas.

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

## Dirección, accesos y horarios

### Dirección:

Servicio de Atención al Público  
Vicerrectorado del Campus de Álava  
Comandante Izarduy, 2  
01006 VITORIA-GASTEIZ

### Horarios:

Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 h/15:00 a 16:30 h  
Viernes, turnos de Semana Santa, Navidad y jornada de verano:  
09:00 a 13:00 h

### Teléfono:

945014444

### Fax: ---

**e-mail:** [atencion-al-publico.vicer-ar@ehu.eus](mailto:atencion-al-publico.vicer-ar@ehu.eus)

**Web:** <http://www.ehu.eus/eu/web/araba>

### Localización y accesos:





# UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA  
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL