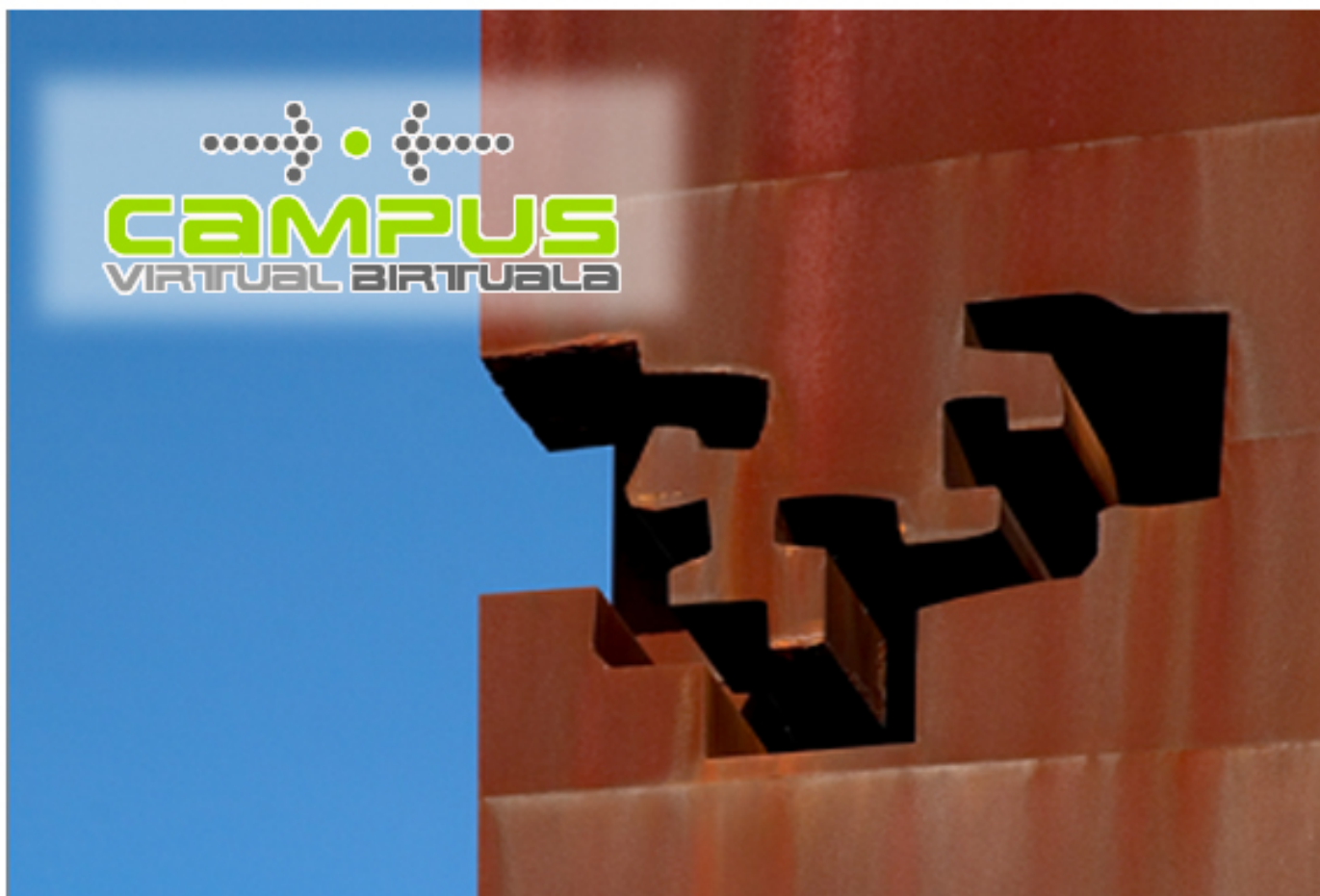


## CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación oficial 05/09/2016



**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, el Campus Virtual de la UPV/EHU, adscrito al Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación, presenta esta "Carta de Servicios" como compromiso de mejora en la atención a toda la comunidad universitaria.

El objeto de este documento es dar información actualizada sobre los servicios que se prestan en Campus Virtual, establecer cuáles son los derechos y deberes de las personas usuarias y determinar los mecanismos de participación en el servicio, así como los compromisos que se adquieren frente a esta comunidad.

## Propósito

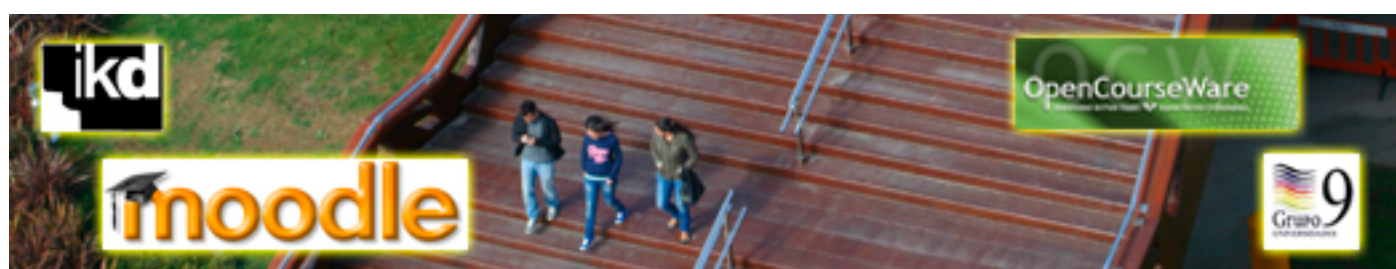
Campus Virtual se encarga de gestionar y desarrollar aspectos relativos al aprendizaje y la enseñanza por métodos o procedimientos telemáticos en la Universidad.

El modelo educativo de la UPV/EHU, IKD (Irakaskuntza Kooperatibo eta Dinamikoa/Aprendizaje Cooperativo y Dinámico), incorpora a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como elemento básico del proceso de enseñanza y aprendizaje.

En el contexto IKD, el propósito de Campus Virtual consiste en dar respuesta a las necesidades derivadas de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en las estrategias de enseñanza y aprendizaje.

## Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
<p><b>Servicios de apoyo a la docencia oficial de Grado y Posgrado</b>  <b>AULAS VIRTUALES (eGela, Gestor de Aulas Virtuales)</b>            - Información y asistencia al profesorado en la gestión y uso de sus aulas virtuales            - Atención al uso de plataformas virtuales institucionales            - Tramitación de incidencias técnicas            - Asesoramiento y soporte técnico-metodológico</p> <p><b>CREACIÓN DE CONTENIDO DIGITAL</b>            - Asistencia al profesorado para la digitalización de asignaturas oficiales de Grado y Posgrado.            - Asistencia al profesorado para la creación de polimedias</p>	Docentes UPV/EHU Estudiantes UPV/EHU
<p><b>Servicios de apoyo a la formación a lo largo de la vida</b>            Impulso a la utilización de los recursos del Campus Virtual para el apoyo a la enseñanza no presencial            - Asistencia al profesorado para la utilización de plataformas de aprendizaje para trasladar el conocimiento de la UPV/EHU a la sociedad, a través de cursos online tradicionales (eGela PI) y cursos online masivos y abiertos (MOOC)            - Asistencia al profesorado para la utilización de todo tipo de canales y recursos audiovisuales</p>	Docentes UPV/EHU
<p><b>Impulso a la difusión del libre conocimiento, a través de la publicación en abierto de materiales universitarios</b>  <b>OPEN COURSE WARE (OCW)</b>            - Convocatoria OCW-UPV/EHU de participación en el proyecto            - Apoyo y asistencia al profesorado participante en el uso de la plataforma virtual OCW-UPV/EHU</p> <p><b>REPOSITORIOS VIRTUALES DE CONTENIDO ACADÉMICO UNIVERSITARIO</b>            - Apoyo y asistencia al profesorado para la creación y publicación de contenido digital en abierto en repositorios de recursos educativos gratuitos</p>	Docentes UPV/EHU
<p><b>La UPV/EHU como miembro del Grupo 9 de Universidades (G9).</b>  <b>Centro administrativo de la UPV/EHU para el Campus Virtual Compartido G9</b>            - Gestiones administrativas relacionadas con las asignaturas del G-9</p>	Docentes UPV/EHU Gabinete de Estudios, Planificación y Formación de Personal



## Derechos

- 1 - Obtener información y orientación acerca de de todos los servicios prestados por Campus Virtual.
- 2 - Recibir un trato personalizado y respetuoso, tanto al solicitar información como a la hora de plantear una queja o una sugerencia.
- 3 - Obtener respuesta por parte del personal para todas las demandas planteadas a través de los canales establecidos.
- 4 - Ver atendidas y analizadas todas las necesidades transmitidas, obteniendo una valoración de las mismas y/o de las alternativas técnicas que pueden considerarse con arreglo a la viabilidad y cumplimiento de la normativa vigente.
- 5 - Ser informados sobre el avance y el estado de tramitación de las solicitudes realizadas.
- 6 - Utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.

## Deberes

- 1 - Utilizar los canales establecidos para acceder a los servicios.
- 2 - Tratar en todo momento de forma respetuosa al personal del Servicio.
- 3 - Respetar los horarios de atención establecidos a las personas usuarias.
- 4 - Colaborar activamente en la aportación de toda la información necesaria así como de la documentación requerida, facilitándola con la mayor celeridad y en todo caso dentro de los plazos establecidos.



## 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

Convenio marco de cooperación entre las universidades de Cantabria, Islas Baleares, La Rioja, Oviedo, País Vasco, Universidad Pública de Navarra, Zaragoza, Extremadura y Castilla-La Mancha sobre implantación y desarrollo del Campus Virtual Compartido.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, en su sesión de 19 de julio de 2007, para la creación del Servicio Campus Virtual.

## Compromiso

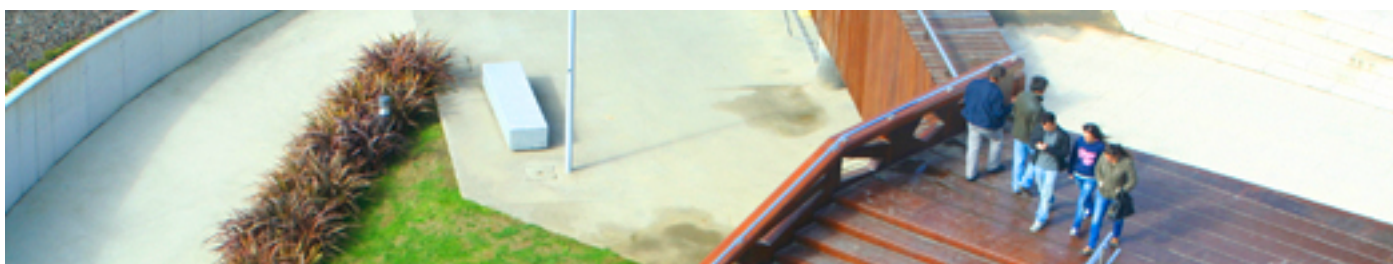
Actividad	Compromiso	Indicador
Servicios de apoyo a la docencia oficial de Grado y Posgrado	Alcanzar una valoración media de al menos 7,5 puntos en una escala de 0 a 10 con respecto al trato personalizado recibido.	Grado de satisfacción de las personas usuarias de este servicio con respecto al trato personalizado recibido
Servicios de apoyo a la formación a lo largo de la vida	Alcanzar una valoración media de al menos 7,5 puntos en una escala de 0 a 10 con respecto a la atención recibida	Grado de satisfacción de las personas usuarias de este servicio con respecto a la atención recibida
Impulso a la difusión del libre conocimiento, a través de la publicación en abierto de materiales universitarios	Alcanzar una valoración media de al menos 7,5 puntos en una escala de 0 a 10 con respecto al trato personalizado recibido	Grado de satisfacción de las personas usuarias de este servicio con respecto al trato personalizado recibido
La UPV/EHU como miembro del Grupo 9 de Universidades (G9). Centro administrativo de la UPV/EHU para el Campus Virtual Compartido G9	Alcanzar una valoración media de al menos 7,5 puntos en una escala de 0 a 10 con respecto a la eficacia en la gestión	Grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio con respecto con respecto a la eficacia en la gestión

## Formas de participación

Las personas usuarias del servicio dispondrán de diferentes canales para expresar su opinión, colaborando de esta forma en la mejora continua del mismo. Podrán cumplimentar encuestas de satisfacción, así como plantear sugerencias, quejas o reclamaciones.

Mediante las encuestas de satisfacción referidas a las diferentes áreas de trabajo del servicio, las personas usuarias podrán manifestar el grado de cumplimiento en la gestión de sus expectativas y la atención recibida.

Además, Campus Virtual podrá realizar entrevistas a personas usuarias de determinados servicios para obtener información sobre el grado de satisfacción con el servicio y la atención recibida.



## Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias deben plantearse de forma escrita a través de:

- Envío por correo postal:  
Campus Virtual  
Edificio Biblioteca Central, 6ª planta  
48940 Leioa
- Envío por e-mail a la dirección: [cvirtual@ehu.eus](mailto:cvirtual@ehu.eus)

Las personas usuarias podrán utilizar una hoja de sugerencias disponible en la página web.

La Dirección de Campus Virtual contestará por escrito todas las sugerencias recibidas en un plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de la misma, utilizando para ello el mismo medio e idioma, euskera o castellano, en que se recibieron.

Cuando las sugerencias recibidas afecten a otros servicios ajenos a Campus Virtual, se pondrá en conocimiento de la persona usuaria para que pueda tomar las medidas que estime oportunas.

## Formas de presentación de quejas y reclamaciones

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

- Envío por correo postal:  
Campus Virtual  
Edificio Biblioteca Central, 6ª planta  
48940 Leioa
- Envío por e-mail a la dirección: [cvirtual@ehu.eus](mailto:cvirtual@ehu.eus)

Las personas usuarias podrán utilizar una hoja de quejas y reclamaciones disponible en la página web.

La Dirección de Campus Virtual contestará por escrito todas las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de la misma, utilizando para ello el mismo medio e idioma, euskera o castellano, en que se recibieron.

Cuando las quejas y sugerencias recibidas afecten a otros servicios ajenos a Campus Virtual, se pondrá en conocimiento de la persona usuaria para que pueda tomar las medidas que estime oportunas.

## 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

Cuando el servicio no pudiera cumplir con los compromisos establecidos, adoptará a la mayor brevedad las medidas correctoras necesarias para subsanar los posibles perjuicios.

Cuando los incumplimientos de los compromisos recogidos en esta carta afecten a personas identificadas, la Dirección de Campus Virtual comunicará directamente las medidas de subsanación adoptadas.

## 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:

Edificio Biblioteca Central, 6ª planta  
Campus de Bizkaia  
48940 Leioa

### Horarios:

Atención al público:

Lunes a jueves: 9:00-13:00 y 15:00-16:00

Viernes, turnos de Navidad y Semana Santa y jornada de verano

Lunes a viernes: 9:00-13:00

### Teléfono:

94 601 22 55

94 601 22 80

94 601 20 49

94 601 34 07

94 601 50 91

94 601 83 80

94 601 84 39

**Fax:** 94 601 23 27

**e-mail:** [cvirtual@ehu.eus](mailto:cvirtual@ehu.eus)

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

**Localización y accesos:**





Información disponible en el siguiente enlace de la página web:

<http://www.ehu.es/es/web/bizkaia/nola-iritsi>

**Datos de Acceso**

Para acceder a los servicios de Campus Virtual:

- Asuntos administrativos:  
auxiliar.cvirtual@ehu.es  
Fax: 94 601 2327

- Incidencias y consultas sobre plataformas virtuales: es necesario abrir una incidencia a través del CAU (Centro de Atención al Usuario de la UPV/EHU), que será redirigida a Campus Virtual. El personal de Campus Virtual atenderá a las personas usuarias por orden de recepción. Para contactar con el CAU:

cau@ehu.es  
Teléfono: 945 01 4400

- Otras consultas:  
cvirtual@ehu.es

