

**CARTA DE SERVICIOS**

Enero de 2012

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



## 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 Vicerrectorado del Campus de Álava 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 esfuerzo.

Eugenio Ruiz Urrestarazu  
Vicerrector del Campus de Álava

## Propósito del Servicio

El Vicerrectorado es la sede de los órganos de 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.

## ¿Qué Servicios Ofrecemos?

A continuación se relacionan los servicios prestados así como las personas usuarias de los mismos. Asimismo, para una mayor información, se explicita el Vicerrectorado competente en la materia y del cual depende orgánicamente el servicio correspondiente:

VICERRECTORADO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA	GESTIÓN ACADÉMICA	
	Información, registro y apoyo en los trámites siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>- Preinscripción del alumnado de la UPV/EHU.</li><li>- Matrícula mayores de 25, 40 y 45 años.</li><li>- Solicitud de Becas y traslados de expedientes a otras universidades.</li><li>- Solicitud de certificados académicos, titulaciones propias de la UPV/EHU, doctorados y entrega de tesis.</li><li>- Registros de convocatorias y solicitudes administrativas de PAS y PDI (quinquenios, tarjetas personales...).</li></ul> Registro y tramitación de las reclamaciones correspondientes.	Alumnado de secundaria, y mayores de 25, 40 y 45 años. Alumnado matriculado en la UPV/EHU Personal Administrativo y de Servicios (PAS) y Personal Docente e Investigador (PDI)
VICERRECTORADO DE CAMPUS	CULTURA	
	Información y apoyo en la organización de actividades culturales gestionadas o coordinadas por la Dirección de Extensión Universitaria del Campus (Kulturcampus, aulas, certámenes...).	Alumnado matriculado en la UPV/EHU PAS y PDI Cualesquier personas que cumplan los requisitos establecidos.
VICERRECTORADO DE ALUMNADO	DEPORTES	
	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...	Alumnado matriculado en la UPV/EHU Alumnado de otras universidades PAS y PDI Cualesquier personas que cumplan los requisitos establecidos.

VICERRECTORADO DE ALUMNADO	<b>ORIENTACION UNIVERSITARIA</b>	
	Información y apoyo en las actividades de orientación preuniversitaria y universitaria desarrolladas por el Servicio de Orientación Universitaria (encuentros, ferias, jornadas informativas...).	Alumnado preuniversitario, personal de orientación de centros de Secundaria y Berritzegunes de Álava. Alumnado matriculado en la UPV/EHU
VICERRECTORADO DE CALIDAD INNOVACIÓN DOCENTE	<b>ASESORAMIENTO EDUCATIVO</b>	
	Apoyo en la gestión de cursos de formación docente del profesorado universitario.	Personal Docente e Investigador (PDI)



## ¿Dónde los Ofrecemos?

### Información

Servicio de atención al público  
Vicerrectorado del Campus de Álava  
Comandante Izarduy, 2  
01006 Vitoria-Gasteiz

### Persona responsable del Servicio

Nombre	Apellido	Cargo/puesto	Teléfono/e-mail
María	Garaikoetxea	Administradora	945 01 33 38

### Miembros del Servicio

Nombre	Apellido	Cargo/puesto	Teléfono
Izaskun	Izaguirre	Jefa de Negociado	945 01 43 01
Pilar	Arregui	Auxiliar Administrativo	945 01 43 45
Yolanda	Marcos	Auxiliar Administrativo	945 01 33 48
Mila	Moreno	Auxiliar Administrativo	945 01 43 30
Begoña	Orive	Auxiliar Administrativo	945 01 33 49
Jorge	Sánchez	Auxiliar Administrativo	945 01 43 03
Ana	Tavarez	Auxiliar Administrativo	945 01 33 59
Marta	Ogueta <sup>1</sup>	Auxiliar Administrativo	

**Comentario [v1]:** Eliminar Jone López de Lacalle e incluir Pilar Arregui

### Acceso internet

Página Web: <http://www.araba.ehu.es>  
E mail del servicio: [vicerrectoradoservicios@ehu.es](mailto:vicerrectoradoservicios@ehu.es)

**Comentario [v2]:** Revisar dirección en versión euskera

<sup>1</sup> Esta persona da apoyo a otro servicio del Campus.

## **Derechos de las personas usuarias**

Obtener información y orientación acerca de las actuaciones o solicitudes que se proponen realizar.

Recibir un trato personalizado y respetuoso tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia.



Disponer de información actualizada sobre los servicios prestados y la reglamentación aplicable, a través de la pagina web / intranet.

Obtener una respuesta por parte del personal para las demandas planteadas a través de los canales establecidos.

Ser informados sobre el avance y el estado de los procedimientos en curso.

Utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.

## **Deberes de las personas usuarias**

Respetar los horarios de atención establecidos para las oficinas de atención a las personas usuarias.

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.

Utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.

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 Reguladora

### NORMATIVA GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA UPV/EHU

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.
- Decreto 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Resolución de 4 de septiembre de 2008, del Secretario General de la Universidad del País Vasco /Euskal Herriko Unibertsitatea por la que se ordena la publicación en el Boletín Oficial del País Vasco del Reglamento de la UPV/EHU 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.
- RESOLUCIÓN de 25 de febrero de 2011, del Rector 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.
- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

### NORMATIVA ESPECÍFICA DEL SERVICIO

- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Resolución de 17 de julio de 2009, del Vicerrectorado de Ordenación Académica de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por la que se procede a la publicación de la normativa reguladora de la Prueba de Acceso a la Universidad para mayores de 25 años en la UPV/EHU para adaptarla al RD 1892/2008 de 14 de noviembre así como la normativa de acceso a la universidad para mayores de 45 años y acceso de mayores de 40 años mediante acreditación de experiencia laboral o profesional.
- Resolución del Secretario General de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, de 20 de enero de 2004, por la que se ordena la publicación en el Boletín Oficial del País Vasco de la normativa reguladora de la compulsa y expedición de copias y documentos en la universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

### Formas de participación de las personas usuarias

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.



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

- Envío de fax al nº 945 – 01 33 54
- Envío de e-mail a la dirección del servicio: vicerrectoradoservicios@ehu.es
- Envío por e-mail utilizando la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias disponible vía web en [www.araba.ehu.es](http://www.araba.ehu.es), cumplimentando la persona usuaria los apartados de descripción del origen, naturaleza y causas de la reclamación o sugerencia.
- Cumplimentación de la hoja de reclamaciones en la sede del Vicerrectorado.
- La administradora del Vicerrectorado de Campus responderá por escrito todas las reclamaciones 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.
- Las sugerencias y quejas recibidas que afecten a otros servicios de la universidad serán direccionadas al área responsable de su gestión

### Encuestas

Se pone a disposición de las personas usuarias una encuesta de satisfacción situada en las mesas de atención presencial, así como en formulario Web, en las que podrán expresar el nivel de cumplimiento en los trámites realizados respecto a sus expectativas y la atención recibida. Anualmente, la administradora de Vicerrectorado de Campus realizará un análisis de las respuestas recibidas, poniendo a disposición del público los resultados obtenidos.

## ¿A qué nos comprometemos?

## Para garantizar su cumplimiento medimos:

### Compromiso

Atención de las dudas referentes a los servicios recogidos en esta carta y, en caso de exceder la competencia del personal del Vicerrectorado, direccionamiento al organismo competente.

Respuesta a todas las consultas remitidas por correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Atención amable y profesional en la atención presencial, obteniendo una puntuación, como mínimo de 80% en las encuestas de satisfacción cumplimentadas.

Asegurar la atención presencial por parte del personal de atención al público con un plazo de espera máximo de 10 minutos.

Asegurar la entrega de certificados de créditos exactos y en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.

Asegurar, ya sea por correo electrónico, teléfono o sms, la comunicación de los avisos relativos a cambios en las actividades deportivas o culturales que requieren inscripción.

Realización ágil de los trámites de registro, no superando nunca los 10 minutos en su gestión.

☐ Nº consultas que NO han podido ser resueltas 5

☐ Porcentaje de consultas respondidas por correo electrónico dentro de los 2 días hábiles desde su recepción. 100%

☐ % satisfacción ítems correspondientes 80%

☐ Número de personas que han esperado más de 10 mn. 0

☐ % de certificados que exceden plazo 0%  
% certificados con error

☐ Nº avisos no comunicados 0

☐ Nº de trámites que han superado los 10 minutos de registro 0

## Otros Compromisos

El Vicerrectorado de Campus asume, además, una serie de compromisos no ligados directamente a la prestación de los servicios de atención al público a las personas usuarias, y que se asocian a medidas de Igualdad de Género, Accesibilidad, Respeto al Medio Ambiente y a las personas trabajadoras del centro, observando rigurosamente las medidas de Seguridad y Salud Laboral necesarias.

- Asegurará la utilización de lenguaje no discriminatorio / sexista en los escritos y documentos elaborados por el Servicio
- Asegurará el cumplimiento riguroso de las medidas de protección y prevención establecidas por el Servicio de Prevención de la Universidad, actualizando para ello el correspondiente plan de emergencia y realizando, como mínimo un simulacro anual.
- El Vicerrectorado de Campus está desarrollando un proceso de mejora medioambiental en su organización, de acuerdo con la metodología EKOSCAN. En su plan de mejora ambiental ha establecido como objetivos de mejora, entre otros, la reducción del consumo y la generación de residuos de papel, así como el aumento de la tasa de reciclaje.
- Se ha redactado el Plan de Accesibilidad, instrumento para la promoción y gestión de la accesibilidad universal y herramienta, a su vez, para la priorización, programación y planificación de las correspondientes actuaciones de mejora.

## Medidas de subsanación Comunicación en caso de incumplimiento

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.

Esta carta de servicios se difundirá y dará a conocer vía web. Así mismo, se hará público, anualmente, el grado de cumplimiento de los compromisos fijados en la misma, utilizando para ello la misma vía.

## Dirección, accesos y horarios

Dirección	Horario de atención al público	Teléfono
Vicerrectorado del Campus de Álava. Comandante Izarduy, 2. 01006 Vitoria-Gasteiz	Lunes a jueves: 09:00 a 13:00 h 15:00 a 16:30 h  Viernes, turnos de Semana Santa y Navidad y jornada de verano: 09:00 a 13:00 h	945 01 44 44 Fax: 945 01 33 54

## Localización y accesos



### Autobuses urbanos

Línea 8 – Unibertsitatea: línea circular, con parada en la zona central del Campus de Álava, y que ofrece una amplia conectividad con el resto de líneas de autobuses. En los días laborables, la frecuencia de autobuses es de 10 minutos, ofreciendo servicio ininterrumpido desde las 6:10 h. hasta las 22:20 h.

## **Tranvía**

Las paradas más cercanas al Vicerrectorado y a la zona central del Campus de Álava se corresponden con la parada del Parlamento y la parada de la calle Angulema (a 10 minutos a pie del Campus).

En diez de las dieciocho paradas del tranvía existen conexiones con la red de autobuses urbanos, de las que tres ofrecen la posibilidad de conectar con la Línea 8 – Unibertsitatea.

## **Carriles bici**

Todo el Campus de Álava se sitúa en un área surcada por bicicarriles, con numerosos puntos de aparcamiento.

## **Compartir coche**

Con el fin de fomentar entre la comunidad universitaria un uso más racional del coche, este servicio facilita el encuentro de personas que están interesadas en compartir el vehículo privado para acceder al Campus de Álava, a cualquiera de los otros dos Campus de la UPV/EHU o para realizar un viaje. Información y acceso al servicio: <http://campusaraba.compartir.org>

## **Desde Bizkaia y Gipuzkoa**

Desde Bizkaia, hay dos compañías de autobuses que ofrecen servicio: Autobuses La Unión (con parada en la zona central del campus) y Alsa Continental Auto (con parada en la estación de autobuses).

Desde Gipuzkoa, RENFE ofrece conexión entre Irun y Vitoria-Gasteiz. Por otra parte, si se utiliza el autobús, la compañía Alsa, en su línea Donostia-San Sebastián – Vitoria-Gasteiz cuenta con trayectos directos o con paradas, en función del horario (parada en Vitoria-Gasteiz en la estación de autobuses). Igualmente, la compañía Pesa tiene una línea Eibar – Vitoria-Gasteiz, y un servicio directo Donostia-San Sebastián – Vitoria-Gasteiz cada hora.