

## CARTA DE SERVICIOS

**Fecha de aprobación oficial**



## 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, la Unidad de Traducción e Interpretación, adscrita al Vicerrectorado de Euskara, 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

Este servicio tiene como función la traducción de documentos de administración y gobierno de la universidad. Así mismo, ofrece el servicio de interpretación en los órganos oficiales de la universidad.

## Actividades y Destinatarios

Traducción de documentos administrativos y jurídicos (es<>eu)	
Traducción de documentos administrativos y jurídicos (es<>eu)	Servicios Centrales Unidades Administrativas de Centros Otros UPV/EHU
Interpretación en las comisiones y juntas (simultánea, a vista, consecutiva)	
Realizar la interpretación entre los dos idiomas oficiales en aquellas reuniones de carácter orgánico de la universidad	Servicios Centrales Unidades Administrativas de Centros



## Derechos

Conocer el plazo en el que se preve realizar la traducción.

Consultar cualquier aspecto de la traducción realizada.

Formular sugerencias y opiniones acerca de la traducción o interpretación realizada.

Recibir la traducción en un formato adecuado y manejable.

Recibir un trato amable, respetuoso y profesional.

Recibir una interpretación adecuada, coherente y fiel.

Respetar los plazos acordados para las traducciones (salvo causas de fuerza mayor ajenas al servicio).

Saber en cualquier momento cuál es el estado de la traducción solicitada.

## Deberes

Aclarar las dudas y proporcionar toda la documentación necesaria para realizar una traducción correcta.

Dar al equipo de intérpretes antes de la reunión aquellos textos que se leerán en voz alta.

Dar un trato amable, respetuoso y profesional.

Dentro de la planificación del trabajo, contemplar la traducción como una de las fases y darle un plazo suficiente.

Facilitar toda la documentación, antes de la sesión y con la antelación suficiente.

Los oradores deberán conocer y cumplir las directrices dadas por el servicio de interpretación.

Pedir un plazo de entrega de la traducción suficiente, racional y adecuado a las características del documento.

Proporcionar el documento en un formato adecuado y manejable.

Si el documento va a sufrir revisiones, avisar y acordar con el servicio la mejor manera de gestionar las versiones, con el tiempo suficiente.

## Normativa UPV/EHU

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

## Normativa específica

Itzulpenak eskatzeko prozedura

Recomendaciones para la interpretación simultánea

## Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Traducción de documentos administrativos y jurídicos (es<>eu)	El porcentaje de cumplimiento de los plazos acordados con la persona usuaria será como mínimo del 90%	Ratio de cumplimiento de los plazos pedidos y acordados con la persona usuaria
	La persona usuaria valorará su satisfacción con la traducción entregada con al menos un 4 sobre 5.	Satisfacción con la traducción realizada
	La persona usuaria valorará el cumplimiento de los plazos de entrega de las traducciones al menos con un 4 sobre 5	Valoración del cumplimiento de los plazos de entrega de las traducciones
	La persona usuaria valorará su satisfacción con la respuesta recibida sobre cuestiones relacionadas con la traducción con al menos un 4 sobre 5.	Satisfacción ante la respuesta a cuestiones planteadas sobre la traducción realizada
	La persona usuaria valorará su satisfacción con la amabilidad del servicio con al menos un 4 sobre 5.	Grado de amabilidad en la proceso de traducción
Interpretación en las comisiones y juntas (simultánea, a vista, consecutiva)	La persona intérprete valorará su satisfacción con la interpretación realizada con al menos un 4 sobre 5.	Grado de satisfacción de la persona intérprete por el trabajo realizado
	La persona hablante valorará su satisfacción con la interpretación que se haya realizado de su intervención con al menos un 4 sobre 5.	Grado de satisfacción de las personas hablantes por la traducción de sus palabras
	La persona oyente valorará su satisfacción con la interpretación recibida de las intervenciones habidas en otro idioma con al menos un 4 sobre 5.	Grado de satisfacción de las personas oyentes por la traducción realizada

## Formas de participación

Las personas usuarias del Servicio pueden colaborar en la mejora del mismo enviando sus sugerencias a la dirección electrónica [traducciones@ehu.es](mailto:traducciones@ehu.es).

También podrán utilizar para ello las encuestas de satisfacción que el Servicio manda regularmente.

## Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias se pueden enviar por escrito a la dirección de correo electrónico [traducciones@ehu.es](mailto:traducciones@ehu.es). Se responderá en un plazo máximo de tres días laborables.

## Formas de presentación quejas y reclamaciones

Las quejas se deberán enviar por escrito a la dirección de correo electrónico [traducciones@ehu.es](mailto:traducciones@ehu.es). Se enviará una nota de recepción dentro de los dos días laborables siguientes, y se responderá en un plazo máximo de siete días laborables.

## 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. Así mismo, adoptamos medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales para ofertar un servicio sostenible, saludable y seguro.

Por otra parte, la UPV/EHU ha adoptado, según se refleja en sus estatutos, un compromiso de promoción y normalización del euskara en la universidad, y el Servicio de Traducción e Interpretación es un instrumento decisivo para la consecución de dicho objetivo.

## Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en esta Carta, la persona usuaria podrá elevar una reclamación a la persona responsable de la unidad. Ésta responderá por los mismos medios e idioma en los que se haya recibido la reclamación. Si se comprobase que se ha incumplido algún compromiso, se le pedirán disculpas y se le comunicarán 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, sobre todo en 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 declarados a través de los indicadores establecidos al efecto. Así mismo, 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 hayan puesto en marcha para la mejora de la prestación del Servicio y las medidas de subsanación que hayan sido tomadas en su caso.

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



## Dirección, accesos y horarios

### Dirección

Aulario I  
 3ª planta  
 Barrio Sarriena s/n  
 48940 Leioa

### Horarios

De lunes a jueves: 8:15-13:00 y 15:00-16:45  
 Viernes, y en horario de verano, vacaciones de primavera e invierno: 8:15-14:30

### Teléfono

946012128

### Fax

**e-mail** itzulpenak@ehu.es ; traducciones@ehu.es

**Web** <http://go.ehu.es/traduccion> ; <http://go.ehu.es/itzulpenak>

### Localización y accesos

