

eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAIN TASUN  
CAMPUSA

CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

Carta  
de Servicios

# SERVICIO JURÍDICO DE SECRETARÍA GENERAL

Secretaría General

Vigencia: 2018/2020

Edición N°1

Fecha de aprobación oficial 04/06/2018



## Introducción

La presente Carta de Servicios es el documento a través del cual el Servicio Jurídico de la UPV/EHU informa a las personas usuarias del mismo sobre los fines y las actividades que tienen encomendadas, sobre los derechos que les asisten en relación con estos servicios y actividades, y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

## Propósito

Bajo la dirección del Secretario o de la Secretaria General, corresponde al Servicio Jurídico de la Universidad el apoyo y asesoramiento jurídicos a los distintos órganos universitarios, así como la representación y defensa de los intereses de la UPV/EHU ante todo tipo de personas y entidades públicas o privadas así como ante los órganos de la Jurisdicción.

## Actividades y Personas Destinatarias

Actividades	Destinatarios
<p><b>Emisión de informes jurídicos</b></p> <p>Emisión de informes jurídicos cuando lo prevea la normativa universitaria o general, o a solicitud de los órganos universitarios conforme al Reglamento del Servicio Jurídico.</p>	<p>Equipo Rectoral, Decanos/as y Directores/as de Centros y Directores/as de Departamentos</p>
<p><b>Elaboración de propuestas de Reglamentos, acuerdos, resoluciones y convenios</b></p> <p>Elaboración de documentos jurídicos cuando no haya letrados/as adscritos en los distintos servicios y unidades administrativas</p>	<p>Equipo Rectoral, Decanos/as o Directores/as de Centros y Directores/as de Departamentos</p>
<p><b>Preparación de reclamaciones, recursos y otros escritos</b></p> <p>Elaboración de reclamaciones, recursos y otros escritos en interés de la UPV/EHU, cuando no haya letrados/as adscritos en los distintos servicios y unidades administrativas.</p>	<p>Equipo Rectoral, Decanos/as y Directores/as de Centros y Directores/as de Departamentos</p>

## Derechos

Derecho a la protección de datos de carácter personal.

Derecho a la utilización de las lenguas oficiales en la Comunidad Autónoma.

Derecho a obtener una respuesta a las consultas planteadas a través de los cauces establecidos

Derecho a ser tratado con respeto o deferencia por el personal del Servicio.

Derecho al acceso a la información y archivos de acuerdo con lo previsto en la normativa de transparencia

## Deberes

Colaborar con el Servicio.

Respetar los horarios del Servicio.

Solicitar los informes con una antelación suficiente que permita su evacuación en tiempo.

Tratar al personal del Servicio de forma respetuosa.



## 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

Reglamento del Servicio Jurídico

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2005/10/0505066a.pdf>

## Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Emisión de informes jurídicos	Emisión del informe jurídico solicitado en un plazo máximo de 10 días desde que la solicitud llegue al Servicio Jurídico	Tiempo medio de emisión de informes
	Que los informes que necesiten aclaración no superen el 20%	Porcentaje de informes jurídicos que necesiten aclaraciones
	Responder al 100% de las quejas recibidas	Porcentaje de respuestas a las quejas recibidas en relación a los informes emitidos
Elaboración de propuestas de Reglamentos, acuerdos, resoluciones y convenios	Preparación del 100% de los documentos para la fecha en la que sea necesario, siempre que sea solicitado al Servicio Jurídico con una antelación mínima de 10 días hábiles.	Porcentaje de documentos preparados en plazo
	Que las aclaraciones a las propuestas de reglamentos, acuerdos, resoluciones o convenios preparadas por el Servicio Jurídico no superen el 20%	Porcentaje de propuestas de reglamentos, acuerdos, resoluciones o convenios que precisen aclaraciones
Preparación de reclamaciones, recursos y otros escritos	Preparación del 100% de las reclamaciones y recursos para la fecha en la que sea necesario el mismo, siempre que sea solicitado al Servicio Jurídico con una antelación mínima de 10 días hábiles.	Porcentaje de reclamaciones y recursos preparados en plazo

## Formas de participación

Los miembros de los órganos usuarios del Servicio Jurídico pueden colaborar en la mejora de nuestra actividad haciéndonos llegar sus opiniones, sugerencias y quejas a través de los medios de comunicación del Servicio o mediante la cumplimentación de las encuestas que se realicen.

## Formas de presentación de sugerencias

Los miembros de los órganos usuarios del Servicio Jurídico pueden colaborar en la mejora de nuestra actividad haciéndonos llegar sus sugerencias a través del siguiente correo electrónico: [secretaria.general@ehu.eus](mailto:secretaria.general@ehu.eus). Dichas sugerencias serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión del Servicio, siempre que sean compatibles con los fines y medios del mismo.

## Formas de presentación de quejas y reclamaciones

En caso de incumplimiento de alguno de nuestros compromisos, las personas usuarias de nuestros servicios pueden presentar por escrito cualquier queja o reclamación dirigiéndola por correo electrónico al responsable de Coordinación de la Secretaría General ([javier.delatorre@ehu.eus](mailto:javier.delatorre@ehu.eus)), quien analizará el posible incumplimiento y enviará una respuesta a la persona usuaria por el mismo medio en que haya sido recibida.

## 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

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

La persona responsable del Servicio enviará una respuesta a la persona usuaria por los mismos medios e idioma que la reclamación ha sido recibida. Si se considerase que se ha incumplido alguno de sus compromisos, 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:

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea  
Edificio del Rectorado  
Barrio de Sarriena s/n  
48940 Leioa (Bizkaia)

### Horarios:

De lunes a jueves de 8:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00  
Viernes de 08:00 a 15:00

### Teléfono:

Responsable de Coordinación de la Secretaría General/Idazkaritza Nagusiaren Koordinazio Arduraduna: 94 601 5066

Letrados Asesores/Lege aholkulariak: 94 601 2117 - 94 601 5074

Jefe de Técnicos Letrados/Lege teknikarien burua: 94 601 8358

Técnicos Letrados/Lege teknikariak: 94 601 2138 - 94 601 2163 -94 6015357

Auxiliar administrativo/ Administrazio laguntzailea: 94 601 2103

Fax: 94 601 2159

e-mail: [idezkaritza.nagusia@ehu.es](mailto:idezkaritza.nagusia@ehu.es)

Web: <http://www.ehu.es/es/web/idazkaritza-nagusia/lege-zerbitzua>

### Localización y accesos:



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



# UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL