



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

ZERBITZUEN
KARTA

Gestio Akademikoaren Atala / Graduako Ikasketak

Gradu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko

Iraunaldia: 2017/2019

1go edizioa

Onarpen ofizialaren data 2017/03/16

Sarrera

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateak, "Euskampus, Naziarteko Bikaintasun Campusa" proiektuak gidaturik, kalitate maila gorena lortzea du helburu unibertsitateko komunitate integratua osatzeko. Norabide horretan eman beharreko aurrepausotzat, "zerbitzuen karta" hau aurkezten du Graduako eta Graduondoko Ikasketen arkoko Errektoreordetzaren Gestio Akademikoaren Atala / Graduako Ikasketak, unibertsitateko komunitate osoari eta, oro har, gizarte osoari, eskaintzen diogun hobekuntzarako konpromiso gisa. Konpromiso horetan, pertsona interesatuen eskura dauden zerbitzu guztiak zehaztu eta zerrendatzen ditugu, bai eta adierazle batzuk erantsi ere zerbitzuen betetzea balioesteko, eta gure lanaren eraginkortasun maila neurtu ahal izateko ere.

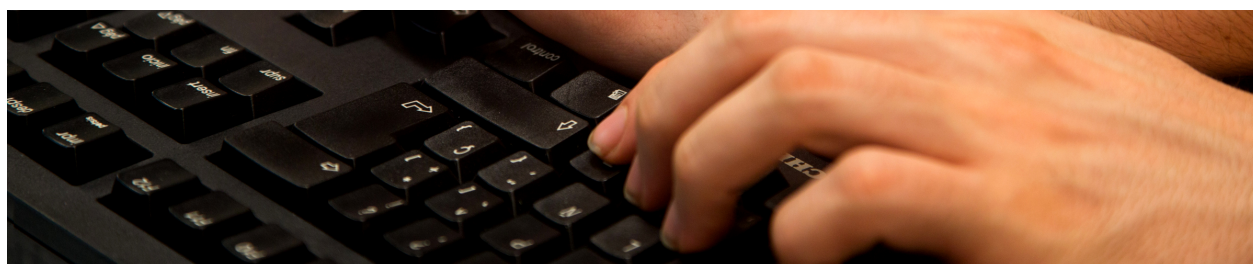
Helburua

Graduko ikasketen zerbitzuaren gestio akademikoaren atalak koordinatu egiten ditu graduako ikasketen akademi gestioari dagozkion prozesu ezberdinak, indarrean diren arau eta xedapenak unibertsitatearen ikastegi guztietan modu homogeneoan aplikatuko badira.

Matrikula egiteko prozesu ezberdinak, bai ikasle berriena nola espedientean unibertsitatean jada irekita duten ikasleena, koordinatu egiten dira unibertsitate osoan aldi berean egin ahal izateko. Era berean, zenbait erreminta lantzen ditugu gestio bizkorragoaren onerako eta oinarritzko prestakuntza eta informazioa eskaintzen dizkiegu ikastegien idazkaritzetako pertsonalari, graduako irakaskuntzari dagokionean.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p>Matrikula aurreko gestioa</p> <p>Ikasleen matrikula, bai ikasle berriena nola espedientea irekita daukatenean, unibertsitateko ikastegi guztietan aldi berean egiteko behar diren prozesu ezberdinak planifikatu eta abian jarri, kontutan hartuta aplikatu daitezkeen arautegiak eta egutegiak.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala
<p>Akten kudeaketa</p> <p>Unibertsitate ikastegien idazkaritzetako pertsonalari aholkuak eman ebaluazio probetako kalifikazioak ikasleen espedienteetan sartzeko programa ezberdinen funtzionamenduaren inguruan.</p>	Irakasleak Ikastegietako idazkaritzako pertsonala
<p>Kredituen transferentzia eta aitortzeen gestioa</p> <p>Kredituen aitortpenak eta ekarpenak ikasleen espedienteetan gehitu ahal izateko prozesuak planifikatu eta diseinatu. Hobetu eta aldatzeko beharrak zerbitzu informatikoen aurrean tramitatu eta abian jarri, bai eta ikastegietarako aholkularitza egin ere.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala
<p>Administrazio errekurtsok</p> <p>Ikasleei errektorearen aurreko errekurtsu moduan aurkeztutako eskarien ebazpena tramitatu eta prestatu; ikasleei hartutako ebazpena jakinarazi eta ikasleen espedienteetan sartu, hala badagokio.</p>	AZP-Administrazio eta Zerbitzuen Pertsonala Ikasleak
<p>Gestio arautegia</p> <p>Graduko irakaskuntzaren gestio akademikoan aplikatu beharreko arauak bildu, unibertsitatearen argitalpen zerbitzuarekin arauok biltzeko liburua urteko tramitatu eta banatu unibertsitateko ikastegien artean.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala UPV/EHUREN sailak Ikastegiko dekanotza edo zuzendaritza Ikasleak
<p>GRALaren gestioa</p> <p>GRALen gestioa ikastegietan erraztuko duten prozedurak definitu eta proposatu, aplikatu beharreko arauak kontutan hartuta eta jaso diren hobetzeko eskarien argitara.</p>	AZP-Administrazio eta Zerbitzuen Pertsonala Irakasleak Ikasleak
<p>Nahitaezko praktiken gestioa</p> <p>Curriculum barruko praktiken gestioa ikastegietan erraztuko duten prozedurak definitu eta proposatu, aplikatu beharreko arauak kontutan hartuta eta jaso diren hobetzeko eskarien argitara.</p>	AZP-Administrazio eta Zerbitzuen Pertsonala Irakasleak Ikasleak



Eskubideak

Arian diren prozeduren aurrerabideaz eta egoeraz emaniko informazioa jasotzea.

Atalean gestionatutako prozedurei buruzko eta aplikatu beharreko arauen inguruko informazio eguneratua izan, webgune, GAUR eta bestelako bitartekoetan.

Euskal Herriko Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.

Ezarrিতako bideak erabilia, egindako eskakizunei pertsonalak emaniko erantzuna jasotzea.

Proposatutako ekintzen eta eskarien inguruko informazioa eta orientazioa jasotzea.

Tratu pertsonalizatu eta errespetuzkoa jasotzea, bai informazioa jasotzerakoan bai kexa edo iradokizunen bat plazaratzerakoan.

Zerbitzuak jarritako bide ofizialak erabiltzea, kexa edo iradokizun bat planteatzerakoan.

Betebeharrak

Erabiltzaileentzako jendaurreko arretarako bulegoetan ezarrিতako ordutegiak errespetatzea.

Gogotsu jardutea, premiak definitzeko eta zerbitzuak erabili ahal izateko behar den informazio osoa plazaratzen.

Jendaurreko arretan ari diren pertsonak errespetuz tratatzea, jarrera eta mintzaera egokiez, oro har, esparru publikoetan eta, bereziki, unibertsitate instalazioetan behar bezala.

Zerbitzuak jarritako bide ofizialak erabiltzea, kexa edo iradokizun bat planteatzerakoan.

Araudi orokorra

Erabakia, 2016ko otsailaren 4koa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, zeinaren bidez UPV/EHUren zerbitzuen kartaren eredurako arautegi berria onartzen baita.

3/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Euskal Unibertsitate Sistemarena.

17/2011 Eusko Jaurlaritzako Dekretua, otsailaren 15ekoa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen Estatutuak onartzen dituena.

10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa.

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.

19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratu ahal izateari eta aginte onari buruzkoa.

6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, Unibertsitatekoa, 4/2007 Lege Organikoak aldatuta.

30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena (hein handi batean indargabetua).

39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.

40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHU Bitarteko Elektronikoen Erabilera Arautzeko eta Egoitza Elektronikoa Sortzeko Arautegia onartzeko dena.

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHUko Prozedura Elektronikoen Katalogoa sortzeko arautegia onartzeko dena.

Erabakia, 2013ko apirilaren 25ekoa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen (UPV/EHU) Informazioaren Segurtasun Politika dokumentua onartzea.

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Matrikula aurreko gestioa	Matrikula aurreko gestioan eskatutako hobekuntza ekintzen % 80a egin.	Matrikula aurreko gestioan egindako hobekuntza ekintzen portzentajea
	Matrikula aurreko gestioan egindako hobekuntzen % 100a jakinarazi ikastetxeetako arduradunei	Matrikula aurreko gestioan egin eta ikastetxeetako arduradunei jakinarazitako hobekuntzen portzentajea
Akten kudeaketa	Akten gestioan eskatutako hobekuntza ekintzen % 80a egin.	Akten gestioan egindako hobekuntza ekintzen portzentajea
	Akten gestioan egindako hobekuntzen % 100a jakinarazi ikastetxeetako arduradunei	Akten gestioan egin eta ikastetxeetako arduradunei jakinarazitako hobekuntzen portzentajea
Kredituen transferentzia eta aitortzeen gestioa	Kredituen transferentzia eta aitortzetan eskatutako hobekuntza ekintzen % 80a egin	Kredituen transferentzia eta aitortzetan egindako hobekuntza ekintzen portzentajea
	Kredituen transferentzia eta aitortzeen gestioan egindako hobekuntzen % 100a jakinarazi ikastetxeetako arduradunei	Kredituen transferentzia eta aitortzetan egin eta jakinarazitako hobekuntzen portzentajea
Administrazio errekurtsioak	Ebazpenak 30 egunen gehieneko epean jakinarazi	Eskaria sartu eta jakinarazpena bitartean iragan den denbora tartea
Gestio arautegia	Arautegi akademikoetarako irisgarritasunaren asebetetze mailan 4,5eko puntuazioa lortu (1etik 6rako balioespena)	Arautegi akademikoetarako irisgarritasun maila
GRALaren gestioa	Gradu amaierako lanaren gestioan eskatutako hobekuntza ekintzen % 80a egin	Gradu amaierako lanaren gestioan egindako hobekuntza ekintzen portzentajea
	Gradu amaierako lanaren gestioan egindako hobekuntzen % 100a jakinarazi ikastetxeetako arduradunei	Gradu amaierako lanaren gestioan egin eta ikastetxeetako arduradunei jakinarazitako hobekuntzen portzentajea
Nahitaezko praktiken gestioa	Nahitaezko praktiken gestioan egindako hobekuntzen % 100a jakinarazi ikastetxeetako arduradunei	Nahitaezko praktiken gestioan egin eta jakinarazitako hobekuntzen portzentajea
	Nahitaezko praktiken gestioan eskatutako hobekuntza ekintzen % 80a egin	Nahitaezko praktiken gestioan egindako hobekuntza ekintzen portzentajea

Parte hartzeko erak

Ataleko erabiltzaileek lagundu ahal dute zerbitzu honen hobekuntza etengabe, norberaren iritzia adieraziz aurkez ditzaketen kexa eta iradokizunetan.

Gainera, zerbitzuen karta ezarrita, inkesta bat osatuko da erabiltzaileen asebetetze maila neurtu ahal izateko eta gure gestioaren hobetze neurriak lortu ahal izateko.

Iradokizunak egiteko erak

Iradokizunak idatzita aurkeztu behar dira honako bide hauen bidez:

- Fax bat igorri 946-013070 fax zenbakietara.

- Mezu elektronikoa bidali ordenacion-academica.serv.generales@ehu.eus helbidera.

- Mezu elektronikoa bidali <http://www.ehu.eus/eu/web/estudiosdegrado-graduikoikasketak/contact> webgunean den iradokizun postontzia erabiliz.

Erabiltzaileak erreklamazioaren edo iradokizunaren jatorria, izaera eta zioak deskribatu behar ditu.

Atalburuak idatziz erantzun behar dira jasotako iradokizun guztiak, beranduen, kasuan kasukoa jaso eta 7 egunetara.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Kexak posta elektronikoen bidez bidali behar dira ordenacionacademica.serv.generales@ehu.eus helbidera eta zazpi lanegunen epean erantzun behar dira, beranduen.

Gizarte konpromisoa

Karta honen bidez, geure konpromisoa eta erantzukizuna plazaratu nahi ditugu administrazio publikoek izen eta izan behar dituzten nortasun sen horiekiko. Horrexegatik beragatik, lanean dihardugu, besteak beste, premia berezidun kidegoen erabilerraztasuna sustatu eta bermatzeko. Era berean, genero berdintasun eta ingurumenarekiko eta lan arriskuen prebentziorako neurriak hartu ere hartzen ditugu, zerbitzu sostengarri, osasunezko eta segurua eskaini ahal izateko. Beste alde batetik, UPV/EHUK, arauen betepenetik harago, bere estatutuetan erabaki eta xedatu du euskara eta gaztelania UPV/EHUren hizkuntza ofizialak direla. Hori horrela, UPV/EHUren iritziz, kalitateko zerbitzu bat eskaintzeko konpromisoari dagokionez, bi hizkuntzak erabiltzea kontuan hartu beharrekoa da eta, horretarako, euskararen eta gaztelaniaren erabilera orekatua bermatzeko, hainbat mekanismo ezarri da.

Zuzentze neurriak

Kartan onartutako konpromisoetatik baten bat betetzen ez bada, erabiltzaileak erreklamazio bat aurkez diezaioke unitateko arduradunari, eta horrek bitarteko eta hizkuntza ofizial berbera erabiliz erantzungo dio. Konpromisoren bat ez dela bete ulertzen bada, barkamena eskatu eta aurkitutako akatsa zuzentzeko hartutako neurrien berri emango zaio.

Emaitzen argitalpena

Zerbitzu kartak, haien izaera eta xedeagatik, etengabe berraztertu beharko dira, baldin eta deklaraturako konpromisoekiko desbideratzeak zuzenduko dira. Konpromisoekiko betetze maila gure webgunean egongo dira eskuragarri.

Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

II Ikasgelategia

Sarriena auzoa z/g

48940, Leioa-Erandio (Bizkaia)

Ordutegiak:

Jendearentzako arreta-ordutegia honakoa da: astelehenetik ostegunera, 08,30etatik 16,30etara eta ostiraletan 08,30etatik 14,30etara.

Udako ordutegia eta Aste Santu eta Gabonetako txandetan, astelehenetik ostiralera 08,00etatik 14,30etara

Telefona:

94 601 5809

Fax: 94 601 3070

Posta elektronikoa:

Web: <http://www.ehu.es/es/web/estudiosdegrado-graduakoikasketak/home>

Kokagunea eta Sarbideak:



Sarbide eta garraio moduak honako web orrian kontsulta daiteke:

<http://www.ehu.es/eu/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