



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

**Carta
de Servicios**

Sección de Gestión Académica / Estudios de Grado

**Vicerrectorado de Estudios de Grado e
Innovación**

Vigencia: 2017/2019

Edición N°1

Fecha de aprobación oficial 16/03/2017

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 Sección de gestión académica del Servicio de estudios de Grado, adscrita al Vicerrectorado de Estudios de Grado y Posgrado, 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

La sección de gestión académica del servicio de estudios de grado se ocupa de la coordinación de los distintos procesos de gestión académica correspondientes a los estudios de grado, de manera que se puedan aplicar las normativas vigentes en todos los Centros de la Universidad de una manera homogénea.

Los distintos procesos de matrícula, tanto de alumnado de nueva incorporación como del que ya tiene una expediente abierto en la Universidad, se coordinan de modo que se realiza de forma simultánea en toda la Universidad; así mismo participamos en la elaboración de diferentes herramientas que permiten una gestión más ágil y damos soporte formativo e informativo al personal de las secretarías de los Centros, en materia de enseñanzas de grado.

Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
<p>Gestión previa a la matrícula</p> <p>Planificación y puesta en marcha de los distintos procesos necesarios para la realización de la matrícula de estudiantes, tanto nuevos como con expediente abierto, de manera simultánea en todos los Centros de la Universidad, teniendo en cuenta los calendarios y normativas aplicables.</p>	Personal de Secretaría de Centros
<p>Gestión de Actas</p> <p>Asesoramiento al personal de las Secretarías de los Centros de la Universidad sobre el funcionamiento de los distintos programas que permiten introducir las calificaciones de las pruebas de evaluación en el expediente de los estudiantes.</p>	Profesorado Personal de Secretaría de Centros
<p>Gestión de las Transferencias y Reconocimientos</p> <p>Planificar y diseñar los procesos necesarios para la inclusión de las aportaciones y reconocimientos de créditos en los expedientes de los estudiantes. Tramitar las necesidades de modificación y mejora a los servicios informáticos; puesta en marcha y asesoramiento a los Centros.</p>	Personal de Secretaría de Centros
<p>Recursos Administrativos</p> <p>Tramitar y preparar las resoluciones a las solicitudes presentadas por el alumnado como recurso ante la Rectora; notificación de la Resolución a los estudiantes e inclusión en el expediente del estudiante, en su caso, de la Resolución tomada.</p>	PAS-Personal de administración y servicios Alumnado
<p>Normativa de Gestión</p> <p>Recopilar la Normativa que debe aplicarse en la gestión académica de las enseñanzas de grado, tramitar anualmente con el servicio editorial de la Universidad la edición del libro recopilatorio y distribuirlo en los Centros de la Universidad.</p>	Personal de Secretaría de Centros Departamentos de la UPV/EHU Decanato / Dirección de Centro Alumnado
<p>Gestión TFG</p> <p>Definir y proponer la inclusión de procedimientos que faciliten la gestión de los TFG en los Centros, teniendo en cuenta la Normativa a aplicar y las solicitudes de mejora recibidas. Así mismo se asesora a los Centros en la utilización del programa informático y se tramitan los errores detectados.</p>	PAS-Personal de administración y servicios Profesorado Alumnado
<p>Gestión de Prácticas Obligatorias</p> <p>Definir y proponer la inclusión de procedimientos que faciliten la gestión de las prácticas curriculares en los Centros, teniendo en cuenta la Normativa a aplicar y las solicitudes de mejora recibidas. Así mismo se asesora a los Centros en la utilización del programa informático y se tramitan los errores detectados.</p>	PAS-Personal de administración y servicios Profesorado Alumnado



Derechos

Disponer de información actualizada sobre los procedimientos gestionados en la sección, así como sobre la reglamentación aplicable, a través de la página web, GAUR, etc.

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

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

Recibir información sobre el avance y el estado de los procedimientos en curso.

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

Utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca

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

Deberes

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.

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 una actitud y lenguaje apropiados, 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.

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 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

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

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (derogada en su mayor parte).

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

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.

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.

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).

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Gestión previa a la matrícula	Realizar el 80% de las acciones de mejora solicitadas en la gestión previa a la matrícula	Porcentaje de acciones de mejora realizadas en la gestión previa a la matrícula
	Comunicar a los responsables de los Centros el 100% de las mejoras realizadas en la gestión previa a la matrícula	Porcentaje de mejoras comunicadas a los responsables de los Centros en la gestión previa a la matrícula
Gestión de Actas	Realizar el 80% de las acciones de mejora solicitadas en la gestión de actas	Porcentaje de acciones de mejora realizadas en la gestión de actas
	Comunicar a los responsables de los Centros el 100% de las mejoras realizadas en la gestión de actas	Porcentaje de mejoras comunicadas a los responsables de los Centros en la gestión de actas
Gestión de las Transferencias y Reconocimientos	Realizar el 80% de las acciones de mejoras solicitadas en la gestión de transferencias y reconocimientos	Porcentaje de acciones de mejora realizadas en la gestión de transferencias y reconocimientos
	Comunicar a los responsables de los Centros el 100% de las mejoras realizadas en la gestión de transferencias y reconocimientos	Porcentaje de mejoras comunicadas en la gestión de transferencias y reconocimientos
Recursos Administrativos	Notificar las resoluciones en un tiempo medio de 30 días	Tiempo medio transcurrido desde la entrada de la solicitud hasta la notificación
Normativa de Gestión	Alcanzar una puntuación de 4,5 en el grado de satisfacción con la accesibilidad a las normativas académicas (valoración de 1 a 6)	Grado de accesibilidad a las normativas académicas
Gestión TFG	Comunicar a los responsables de los Centros el 100% de las mejoras realizadas respecto a la gestión del Trabajo Fin de Grado	Porcentaje de mejoras comunicadas a los responsables de los Centros respecto a la gestión del Trabajo Fin de Grado
	Realizar el 80% de las acciones de mejoras solicitadas respecto a la gestión del Trabajo Fin de Grado	Porcentaje de mejoras realizadas en la gestión del Trabajo Fin de Grado
Gestión de Prácticas Obligatorias	Comunicar a los responsables de los Centros el 100% de las mejoras realizadas con respecto a la gestión de Prácticas Obligatorias	Porcentaje de mejoras comunicadas respecto a la gestión de Prácticas Obligatorias
	Realizar el 80% de las acciones de mejoras solicitadas con respecto a la gestión de Prácticas Obligatorias	Porcentaje de mejoras realizadas con respecto a la gestión de Prácticas Obligatorias

Formas de participación

Las personas usuarias de la Sección pueden colaborar en la mejora continua de la misma expresando sus opiniones mediante la formulación de quejas y sugerencias.

Además, como consecuencia de la implantación de la carta de servicios, se va a elaborar una encuesta con el fin de tener datos que nos permitirán medir el grado de satisfacción de las personas usuarias así como la obtención de áreas de mejora de nuestra gestión.

Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias deben plantearse de forma escrita a través de:

-Envío de fax al nº 946-013070

-Envío de e-mail a la dirección : ordenacion-academica.serv.generales@ehu.eus

-Envío por e-mail utilizando el Buzón de Sugerencias disponible vía web en <http://www.ehu.eus/es/web/estudiosdegrado-graduakoikasketak/harremanetarako-informazioa-eta-kokapena>

cumplimentando la persona usuaria los apartados de descripción del origen, naturaleza y causas de la reclamación o sugerencia.

-La Jefa de la sección responderá por escrito a todas las sugerencias recibidas en un plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de las mismas.

Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Las quejas deberán remitirse por correo electrónico a la dirección de correo electrónico: ordenacion-academica.serv.generales@ehu.eus, y se contestarán en un plazo máximo de siete días laborales.

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 accesibilidad de colectivos con necesidades especiales. Así mismo, adoptamos medidas dirigidas a la igualdad de género y 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 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, 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.

UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL