



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKANTASUN  
CAMPUSA

CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

Zerbitzuen  
Karta

# Akademia Gestioko Zerbitzua

Zientzia eta Teknologia  
Fakultatea

Iraunaldia: 2017/2019

1go edizioa

Onarpen ofizialaren data: 2017/03/16

## Sarrera

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatearen helburua kalitaterik altuena eskaintzea da, horrela, "Euskampus, Nazioarteko Bikaintasun Campusa" izeneko proiektuari jarraikiz, unibertsitate-komunitate integratu bat sortzeko. Norabide horretan pauso bat aurrera emateko aurkezten du Zientzia eta Teknologia Fakultateko Akademia Gestioko Zerbitzuak honako Zerbitzuen Karta hau, unibertsitate-komunitate osoari eta orokorrean gizarteari eskainitako arreta-zerbitzua hobetzeko konpromiso gisa. Konpromiso horrek interesatuek eskuragarri dituzten zerbitzu guztiei buruzko informazioa emateaz gain, adierazle batzuk ere ezartzen ditu, horrela konpromisoa zein neurritan bete den konprobatzeko eta gure esfortzuen eraginkortasuna neurtzeko.

## Helburua

UPV/EHUko Zientzia eta Teknologia Fakultateko Akademia Gestioko Zerbitzuaren helburuak honako hauek dira: Fakultatean burutzen diren jardueretan laguntzea, batez ere ikasketa-programekin, mugikortasunarekin eta ikasleen kanpoko praktikekin erlazionatutakoetan; espediente akademikoen kudeaketa eta jarraipena egitea eta erabiltzaileei informazioa ematea. Erabiltzaile horiek ikastegiko ikasleak eta langileak dira, baina baita publiko orokorra ere.

Horretarako, interesdunei zuzendutako giza talde prestatu eta motibatu bat dugu.

## Jarduerak eta hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p><b>A) Erabiltzailearentzako informazioa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zerbitzu nahiz ikastegi barneko komunikazio-ekintzak, eta baita kanpoko komunikazio-ekintzak ere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ikastegiko ikasleak</li> <li>Elkartrukeko ikasleak</li> <li>Enpresetan praktketan dabilzan ikasleak</li> <li>Egresatuak</li> <li>Irakasle eta Ikertzaileak (IIP)</li> <li>Administrazio eta Zerbitzuetako Langileak (AZP)</li> <li>Sailak</li> <li>Epaimahaikideak</li> <li>Beste unibertsitate batzuk</li> <li>Unibertsitatearekin kontaktuan dauden enpresak</li> </ul>
<p><b>B) Espedienteen kudeaketa eta jarraipena</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matrikulak, lekualdatzeak eta konbalidazioak</li> <li>Atzerriko tituluen homologaziorako gaitasun-probak</li> <li>Hautazko kredituen amortizazioa</li> <li>Gradu Amaierako Lana</li> <li>Titulu eta Ziurtagiriak</li> <li>Ebaluazioa, epaimahaiak eta erreklamazioak</li> <li>Elkartruke programen kudeaketa</li> <li>Bilera informatiboak</li> <li>Ikasleen Jarduerak</li> <li>Kanpoko praktikak (derrigorrezkoak nahiz borondatezkoak)</li> <li>Doktore-tesietako epaimahaiak eta plazak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ikastegiko ikasleak</li> <li>Elkartrukeko ikasleak</li> <li>Egresatuak</li> <li>Praktketan dabilzan ikasleak</li> <li>Unibertsitatearekin kontaktuan dauden enpresak</li> <li>Sailak</li> <li>Epaimahaikideak</li> </ul>
<p><b>C) UPV/EHUko erregistroa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentazioa biltzea eta erregistratzea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ikasleak</li> <li>IIP</li> <li>AZP</li> <li>Unibertsitateetik kanpokoak</li> </ul>
<p><b>D) Ikasketa programaren kudeaketan laguntzea</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ikastegiko Irakaskuntza Eskaintzan eta ordutegi eta gela-banaketan laguntzea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dekanotza</li> <li>IIP</li> <li>Sailak</li> </ul>



## Eskubideak

1. Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.
2. Egin nahi diren eskaerei buruzko informazioa eta laguntza jasotzea.
3. Martxan dauden prozesuei buruzko informazio eguneratua jasotzea.
4. Ezarritako bide ofizialak erabiltzea iradokizun bat egin edo kexa bat jartzeko.
5. Zerbitzuko langileen erantzuna jasotzea ezarritako bide ofizialetatik.
6. Erabiltzaileen datu pertsonalen konfidentziasuna mantentzea uneoro.
7. Zerbitzuak koordinatzen dituen kudeaketa eta jardueri buruzko informazio zehatza uneoro eskuragarri izatea webgunearen, intraneten bidez, eta baita kudeaketa eta jarduera horiek aurrera eramateko aplikatzen diren araei buruzkoa ere.
8. Erabiltzaileen arretarako langileek begirunez tratatzea.

## Betebeharrak

1. Egingako gestioetan kolaboratzea, eskaerak betetzerakoan arrazoiak ondo azalduz eta entregatu beharreko dokumentuak aurkeztuz.
2. Erabiltzaileen arreta egokirako zerbitzuak finkatu dituen ordutegiak eta epeak errespetatzea.
3. Kexak, iradokizunak eta erreklamazioak aurkezteko finkatu diren bideak erabiltzea.
4. Erabiltzaileen arretarako langileak begirunez tratatzea, horretarako eremu komunetan portaera egokia mantenduz eta modu zuzenean erabiliz instalazioak eta materiala.



## Arautegi Orokorra

- ✓ ERABAKIA, 2016ko otsailaren 4koa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, zeinaren bidez UPV/EHUren zerbitzuen kartaren eredurako arautegi berria onartzen baita.
- ✓ 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.
- ✓ Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legea.
- ✓ Erabakia, 2013ko apirilaren 25ekoa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatearen (UPV/EHU) Informazioaren Segurtasun Politika dokumentua onartzea.
- ✓ 17/2011 DEKRETUA, otsailaren 15ekoa, Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatearen Estatutuak onartzen dituenak.
- ✓ 4/2007 Lege Organikoa, apirilaren 12koa, unibertsitateen 6/2001 Lege Organikoa aldatzen duena.
- ✓ 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarrirakoa.
- ✓ 3/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Euskal Unibertsitate Sistemarena.
- ✓ 6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, unibertsitatei buruzkoa
- ✓ 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzkoa.
- ✓ 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, 39/2015 Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena eta 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.
- ✓ 30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena (hein handi batean indargabetua).
- ✓ 10/1982 Oinarrizko Legea, azaroaren 24koa, Euskeraren erabilpena arauzkotzekoa.

## **Arautegi Espezifikoa ([www.ehu.eus/ztf-fct/normativa](http://www.ehu.eus/ztf-fct/normativa))**

- ✓ ZTF-FCTko Arautegia
- ✓ ZTF-FCTko Kalitate Barne-bermerako Sistema
- ✓ ZTF-FCTko eskola egutegia
- ✓ UPV/EHUko Gradu ikasketen gestiorako arautegia
- ✓ Leku aldaketetarako eta titulazio bikoitzen ZTF-FCTren arautegia
- ✓ ZTF-FCTko homologazio prozesuko gaitasun proben arautegia
- ✓ Gradu ikasketetan deialdia aurreratzeko ZTF-FCTko araudia
- ✓ UPV/EHUko iraute arauak
- ✓ Gradu ikasketetan kredituak transferitu eta onartzeko arautegia
- ✓ UPV/EHUko Gradu Amaierako Lanei buruzko araudia
- ✓ UPV/EHUko Kanpoko Praktikei buruzko araudia
- ✓ 8/2014 Errege Lege Dekretua, uztailaren 4koa, 25. xedapen gehigarria. Gizarte Segurantzari ordaindu beharreko hobaria curriculum-praktikengatik
- ✓ ESS/70/2016 Agindua, urtarrilaren 29koa. Gizarte Segurantzari kotizatzekeo legezko arauak
- ✓ UPV/EHUko elkartruke programetarako araudia

## Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
<b>A) Erabiltzailearentzako informazioa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzailearen intereseko informazioa eskuragarri izatea, gutxienez 3ko puntuazioa lortuta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioaren eskuragarritasunari buruzko asebetetze maila (Erabiltzaileari egindako inkesta. 0tik 5era neurtua)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazio osoa eskaintzea, gutxienez 3ko puntuazioa lortuta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emandako informazioari buruzko asebetetze maila (Erabiltzaileari egindako inkesta. 0tik 5era neurtua)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaileak modu enpatikoan tratatzea, gutxienez 3ko puntuazioa lortuta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zerbitzuak emandako arretari buruzko asebetetze maila (Jarduerari buruzko inkesta. 0tik 5era neurtua).</li> </ul>
<b>B) Espedienteen kudeaketa eta jarraipena</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espediente guztiak modu eraginkorren kudeatzea. Horretarako, asmoa da zuzenketen ehunekoa <math>X^{(1)}</math> baino txikiagoa izatea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espedienteen kudeaketan egin behar izandako zuzenketen ehunekoa (Denbora eta zuzenketak neurtzeko orria).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaileak modu enpatikoan tratatzea beren espedienteen izapidetzean, gutxienez 3ko puntuazioa lortuta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zerbitzuak emandako arretari buruzko asebetetze maila (Erabiltzaileari egindako inkesta. 0tik 5era neurtua).</li> </ul>
<b>C) UPV/EHUko erregistroa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espediente guztiak modu eraginkorren kudeatzea. Horretarako, asmoa da zuzenketen ehunekoa <math>X^{(1)}</math> baino txikiagoa izatea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espedienteen kudeaketan egin behar izandako zuzenketen ehunekoa (Denbora eta zuzenketak neurtzeko orria).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaileak modu enpatikoan tratatzea beren espedienteen izapidetzean, gutxienez 3ko puntuazioa lortuta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zerbitzuak emandako arretari buruzko asebetetze maila (Erabiltzaileari egindako inkesta. 0tik 5era neurtua).</li> </ul>
<b>D) Ikasketa programaren kudeaketan laguntzea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espediente guztiak modu eraginkorren kudeatzea. Horretarako, asmoa da zuzenketen ehunekoa <math>X^{(1)}</math> baino txikiagoa izatea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espedienteen kudeaketan egin behar izandako zuzenketen ehunekoa (Denbora eta zuzenketak neurtzeko orria).</li> </ul>

(1) Karta indarrean dagoen lehen urtean adierazleek emandako datuak jasoko dira konpromisoen betetze maila zein izan den zehatzeko.

## Parte hartzeko bideak

Erabiltzaileek asebetetze mailari buruzko inkesten eta kexen eta iradokizunen bitartez har dezakete parte zerbitzuaren etengabeko hobekuntzan.

- ✓ Asebetetze mailari buruzko inkestak
- ✓ Iradokizunak egiteko inprimakia
- ✓ Kexak jartzeko inprimakia
- ✓ Fakultateko sare sozialak

Helburua zerbitzua hobetzea da, eta erabiltzaileek aurretik aipatutako bideen bitartez eman ahalko dute beren iritzia jasotako arretari buruz, asebetetze mailari buruz eta kudeaketaren eraginkortasunari buruz.



## Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak nola aurkeztu

Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak idatziz aurkeztu beharko dira honako bide hauetakoren batetik.

- ✓ Zerbitzuaren helbide elektronikora mezu bat bidaliz.
- ✓ Ikastegian eskuragarri dagoen iradokizunen postontziaren bitartez: [www.ehu.es/ztf-fct/contact](http://www.ehu.es/ztf-fct/contact), betiere jatorria, gaia eta erreklamazioaren arrazoiari dagozkion atalak behar bezala betez.
- ✓ Zerbitzuan eskuragarri dagoen iradokizun-orria betez.
- ✓ Fakultateko sare sozialen bitartez.

Zerbitzuaren arduradunak idatziz eta bide eta hizkuntza bera erabiliz erantzungo die jasotako iradokizun eta kexa guztiei, zerbitzuak jaso eta gutxi gorabehera 7 laneguneko epean.



Zerbitzuaren eskumenetik kanpo dauden iradokizun, kexa edo erreklamazioak eskumena duen beste norbaiti zuzenduko zaizkio.

Atal honen salbuespen dira erreklamazio akademikoak, izapide horretarako zehazki ezarritako prozedurei jarraituko baitiete.

## **Konpromiso soziala**

Karta honen bitartez erakusten dugu gure konpromiso eta erantzukizuna, administrazio publiko batek ezaugarri propioztat izan beharko lituzkeenak. Aspektu horiek kontuan hartzen dira Zientzia eta Teknologia Fakultateko Kudeaketan, eta horrexegatik hain zuzen egiten dugu lan genero berdintasuna eta behar bereziak dituzten kolektiboen irisgarritasuna sustatu eta bermatzeko. Era berean, ingurugiroa zaintzeko eta lan-istripuak ekiditeko neurriak hartzen ditugu, betiere zerbitzu iraunkor, onuragarri eta ziurra eskaintzeko asmoz. Bestalde, UPV/EHU ez da arauen betetze soilean geratzen, haratago doa: unibertsitateko Estatutuetan euskara eta gaztelania UPV/EHUko bi hizkuntza ofizialak direla ezartzen du. Ildo horretatik, UPV/EHUk kontsideratzen du kalitatezko zerbitzu bat eskaintzeko bereziki kontuan hartzekoa dela bi hizkuntza horien erabilera. Horregatik, hainbat mekanismo ezarri dira euskara nahiz gaztelaniaren erabilera orekatua egiteko.

## **Zuzentze-neurriak**

Karta honetan hartutako konpromisoren bat beteko ez balitz, Zerbitzuko arduradunari konpromisoak ez betetzeagatiko erreklamazio bat aurkeztu ahalko zaio. Arduradun horrek erabiltzaileari hizkuntza eta bide beretik erantzungo dio.

Konpromisoren bat bete ez dela ulertuko balitz, barkamena eskatuko zaio erabiltzaileari eta identifikatutako gabeziari aurre egiteko zein neurri hartu diren azalduko zaio.

## Emaitzak argitaratzea

Zerbitzuen Kartak etengabe berrikusten dira hartutako konpromisoetatik aldatzen diren jarrerak zuzentzeko helburuaz.

Horregatik hartzen dugu gure gain konpromisoen betetze mailari buruzko etengabeko kontrola egiteko ardura, horretarako ezarritako adierazleen bitartez; era berean, konpromisoak ez betetzeagatiko erreklamazioak analizatu eta erabiltzaileen asebetetze maila ebaluatuko dugu.

Datu horien analisiarekin Zerbitzuen Kartaren Urteko Jarraipenaren Txostena osatuko da, Zientzia eta Teknologia Fakultateko Kudeaketa Txostenean integratuko dena. Bertan jasoko dira konpromisoen betetze maila, Zerbitzua hobetzeko hartutako neurriak eta, hala badagokio, zeintzuk izan diren hartutako zuzentze-neurriak.

Konpromisoen betetze maila gure webgunean eskuragarri dago.



## Helbidea, sarbideak eta ordutegiak

<p><b>Helbidea</b></p> <p>ZIENTZIA ETA TEKNOLOGIA FAKULTATEA          EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA,          UPV/EHU          Sarriena auzoa, z.g.          48940 LEIOA</p>	<p><b>Ordutegiak</b></p> <p>Astelehenetik ostegunera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Goizez, 09:00etatik 13:00etara.</li> <li>- Arratsaldez, 15:00etatik 16:30etara</li> </ul> <p>Ostiraletan, udako lanaldian, Aste Santuan eta Gabonetan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Goizez, 09:00etatik 13:00etara.</li> </ul>
<p><b>Telefonoak</b></p> <p>Esparruak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Akademikoa:             <ul style="list-style-type: none"> <li>946 015 495</li> <li>946 013 572</li> </ul> </li> <li>- Ikaslearentzako Arreta Zerbitzua(SAECyT):             <ul style="list-style-type: none"> <li>946 015 943</li> </ul> </li> <li>- Tesietako epaimahaiak eta plazak:             <ul style="list-style-type: none"> <li>946 012 676</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Helbide elektronikoak</b></p> <p>Esparruak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Akademikoa: <a href="mailto:sec-centro.fct@ehu.eus">sec-centro.fct@ehu.eus</a></li> <li>- Ikaslearentzako Arreta Zerbitzua (SAECyT): <a href="mailto:saecyt@ehu.eus">saecyt@ehu.eus</a></li> <li>- Tesietako epaimahaiak eta plazak : <a href="mailto:tribunales.fct@ehu.eus">tribunales.fct@ehu.eus</a></li> </ul>
<p><b>Webgunea</b></p> <p>Fakultateko webgunea <a href="http://www.ehu.eus/es/web/ztf-fct">www.ehu.eus/es/web/ztf-fct</a></p> <p>Esparru akademikoa <a href="http://www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/secretaria">www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/secretaria</a></p> <p>Ikaslearentzako Arreta Zerbitzua(SAECyT):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nazioarteko Mugikortasuna <a href="http://www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/programas-intercambio">www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/programas-intercambio</a></li> <li>- Praktikak enpresetan eta lan-munduratzeari <a href="http://www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/insercion-laboral">www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/insercion-laboral</a></li> </ul> <p>Fakultateko sare sozialak :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://www.facebook.com/ZTFNews.org/">https://www.facebook.com/ZTFNews.org/</a></li> <li>- <a href="https://twitter.com/ztf_fct">https://twitter.com/ztf_fct</a></li> </ul>	

## Kokalekua eta sarbideak

Zerbitzuko bulegoak Zientzia eta Teknologia Fakultateko lehen solairuan daude.



Campusera iristeko beste modu batzuei buruzko informazio gehiago aurki daiteke Bizkaiko Campusaren honako lotura honetan: <http://www.ehu.eus/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