

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

**Carta
de Servicios**

SECCIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA / ESTUDIOS DE GRADO

**Vicerrectorado de Estudios de Grado e
Innovación**

Vigencia: 2020/2022

Edición N°1

Fecha de aprobación oficial 25/11/2020

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 Personas Destinatarias

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>Matricula alumnado nuevo</p> <p>Planificación, puesta en marcha y asesoramiento a los Centros de la Universidad del proceso de matrícula del alumnado nuevo.</p>	Personal de Secretaría de Centros
<p>Automatricula</p> <p>Planificación, puesta en marcha y asesoramiento a los Centros de la Universidad del proceso de automatricula del alumnado con expediente previo.</p>	Personal de Secretaría de Centros
<p>Asesoramiento matrículas varias</p> <p>Asesoramiento y apoyo al personal de las Secretarías de los Centros de la Universidad sobre los diferentes procedimientos establecidos para la realización de matrículas atípicas.</p>	Personal de Secretaría de Centros
<p>Anulación de matrícula</p> <p>Asesoramiento y apoyo al personal de las Secretarías de los Centros de la Universidad sobre los diferentes procedimientos establecidos para la realización de anulación de matrícula.</p>	Personal de Secretaría de Centros
<p>Solicitud convocatoria excepcional</p> <p>Tramitación y preparación de las resoluciones a las solicitudes de convocatoria excepcional o de gracia, atendiendo a la Normativa vigente; notificación de la Resolución a los estudiantes e inclusión en el expediente del estudiante de la Resolución tomada.</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>Control ingresos diarios</p> <p>Control ingresos diarios en los extractos bancarios.</p>	Personal de Secretaría de Centros Alumnado
<p>Ingreso matrícula y otras tasas</p> <p>Proceso de cobro de las tasas académicas y administrativas.</p>	Personal de Secretaría de Centros Alumnado
<p>Recalculo tasas académicas y administrativas</p> <p>Proceso de modificación de tasas académicas y administrativas por actualización de datos.</p>	Personal de Secretaría de Centros Alumnado
<p>Gestión de impagos</p> <p>Seguimiento de impagados hasta cancelación de deuda o declaración de morosidad.</p>	Personal de Secretaría de Centros Alumnado

Control diario devoluciones rechazadas Gestión diaria de devoluciones rechazadas.	Personal de Secretaría de Centros Alumnado
Devoluciones tasas matricula y tasas administrativas Gestión de devolución de tasas de matrícula académicas y administrativas.	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.

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

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

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

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

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

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

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>

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

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>

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf

Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

Reglamento Europeo de Protección de datos

<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Gestión previa a la matrícula	Alcanzar una valoración mínima de 4.8 en la encuesta realizada anualmente	Grado de satisfacción con la información recibida en las reuniones previas a la matrícula
Matricula alumnado nuevo	Alcanzar 4.8 puntos en la encuesta realizada para medir la satisfacción en la información recibida en el proceso de matrícula de alumnado nuevo	Grado de satisfacción en la información recibida en el proceso de matrícula de alumnado nuevo
Automatricula	Alcanzar 4.8 puntos en la encuesta realizada para medir la satisfacción en la información recibida en el proceso de automatricula	Grado de satisfacción en la atención recibida en el proceso de automatricula
Asesoramiento matrículas varias	Alcanzar 4.8 puntos en la encuesta realizada para medir la satisfacción en la información recibida en el proceso de otros tipos de matrícula	Grado de satisfacción en la información recibida en el proceso de otros tipos de matrícula
Anulación de matrícula	Alcanzar 4.8 puntos en la encuesta realizada para medir la satisfacción en la información recibida en el proceso de anulación de matrícula	Grado de satisfacción en la atención recibida en el proceso de anulación de matrícula
Solicitud convocatoria excepcional		Nº días transcurridos entre la fecha de solicitud y la fecha de envío de la resolución sobre convocatoria excepcional
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
Control ingresos diarios		Número de incidencias diarias por descuadre
Ingreso matricula y otras tasas		Número de días transcurridos desde que se genera la deuda hasta que figura cobrado.
		Número de recibos devueltos/ Nº de recibos emitidos de cada remesa
Recalculo tasas académicas y administrativas		Número de matrículas becarias no recalculadas
Gestión de impagos	Disminuir el número de días	Número de días desde la notificación de la deuda hasta el bloqueo del expediente.
Control diario devoluciones rechazadas		Número de devoluciones rechazadas al año.
Devoluciones tasas matricula y tasas administrativas	Mejora el porcentaje de las devoluciones realizadas correctamente.	Nº de devoluciones al año incorrectamente realizadas entre el número de devoluciones realizadas.

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 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 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