

eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAIN TASUN  
CAMPUSA  
CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

Zerbitzuen karta

# GESTIO AKADEMIKOAREN ATALA / GRADUKO IKASKETAK

Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko

Iraunaldia: 2020/2022

1go edizioa

Onarpen ofizialaren data 2020/11/25

## 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 Gradu eta Graduondoko Ikasketen arkoko Errektoreordetzaren Gestio Akademikoaren Atala / Gradu 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 gradu ikasketen akademi gestioari dagozkion prozesu ezberdinak, indarrean diren arau eta xedapenak unibertsitatearen ikastegi guztietan modu homogeenan aplikatuko badira.

Matrikula egiteko prozesu ezberdinak, bai ikasle berriena nola espediente 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, gradu ikasketen irakaskuntzari dagokionean.

## Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p><b>Matrikula aurreko gestioa</b> 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><b>Ikasle berrien matrikula</b> Ikasle berrien matrikula egiteko prozesua planifikatu, abian jarri eta aholkularitza eman unibertsitateko ikastegi guztietarako.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala
<p><b>Automatrikula</b> Espedientea alde aurretik irekita duten ikasleen matrikula egiteko prozesua planifikatu, abian jarri eta aholkularitza eman unibertsitateko ikastegi guztietarako.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala
<p><b>Matrikula ezberdinei buruzko aholkularitza</b> Aholkularitza eta laguntza eskaini unibertsitate ikastegien idazkaritzetako pertsonalari matrikula ezberdinak egiteko ezarri diren prozedurei buruz.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala
<p><b>Matrikula ezeztatu</b> Aholkularitza eta laguntza eskaini unibertsitate ikastegien idazkaritzetako pertsonalari matrikula ezabatzeko ezarri diren prozedura ezberdinei buruz.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala
<p><b>Salbuespenezko deialdiaren eskaera</b> Salbuespenezko edo graziako deialdien eskaeren ebazpena tramitatu eta prestatu, indarreko arautegiarekin bat etorrira; ikasleei ebazpenaren berri eman eta hartutako ebazpena ikasleen espedientean gehitu.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala
<p><b>Administrazio errekurtsioak</b> Ikasleei errektorearen aurreko errekurtsio moduan aurkeztutako eskarien ebazpena tramitatu eta prestatu; ikasleei hartutako ebazpena jakinarazi eta ikasleen espedientean sartu, hala badagokio.</p>	AZP-Administrazio eta Zerbitzuen Pertsonala Ikasleak
<p><b>Gestio arautegia</b> 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><b>Eguneroko diru sarreren kontrola</b> Eguneroko diru sarreren kontrola banku laburpenetan.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala Ikaslegoa
<p><b>Matrikula eta bestelako tasen diru sartzea</b> Tasa akademiko eta administratiboak kobratzeko prozesua.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala Ikaslegoa
<p><b>Tasa akademiko eta administratiboan birkalkulua</b> Tasa akademikoak eta administratiboak aldatzeko prozesua, datuak eguneratuta.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala Ikaslegoa
<p><b>Ez ordaintzeen gestioa</b> Ez ordainduen jarraipena, zorra kitatu edo berankortasuna aitortu arte.</p>	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala Ikaslegoa

<b>Ukatutako itzultzeen eguneroko kontrola</b> Ukatutako itzultzeen eguneroko gestioa.	Ikastegietako idazkaritzako pertsonala Ikasletoa
<b>Matrikula eta administrazio tasen itzultzea</b> Matrikula tasa akademiko eta administratiboen itzultzeen gestioa	Ikasletoa

## 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.

Ezarritako 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 ezarritako ordutegiak errespetatzea.

Gogotsu jardutea, premiak defintzeko 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.

[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)

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

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349)

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

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965)

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

[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)

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

[www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887](http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887)

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

[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)

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

[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)

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

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

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

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003846>

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

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885)

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

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013002239>

3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, emakumeen eta gizonen arteko berdintasun eragingarrirako.

[www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf](http://www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf)

3/2018, Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.

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

Datuak babesteko Europako Erregelamendua

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

## Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Matrikula aurreko gestioa	Alcanzar una valoración mínima de 4.8 en la encuesta realizada anualmente	Matrikularen aurreko bileretan jasotako informazioarekiko gogobetetze-maila
Ikasle berrien matrikula	Ikasle berrien matrikula-prozesuan jasotako informazioaren asebetetzea neurtzeko egindako inkestan 4,8 puntu lortzea.	Ikasle berrien matrikula-prozesuan jasotako informazioaren gogobetetze-maila
Automatrikula	Automatrikula-prozesuan jasotako informazioaren asebetetzea neurtzeko egindako inkestan 4,8 puntu lortzea.	Automatrikula-prozesuan jasotako arretaren gogobetetze-maila
Matrikula ezberdinei buruzko aholkularitza	Beste matrikula-nota batzuen prozesuan jasotako informazioaren asebetetzea neurtzeko egindako inkestan 4,8 puntu lortzea.	Beste matrikula-mota batzuen prozesuan jasotako informazioaren gogobetetze-maila
Matrikula ezeztatu	Matrikula ezeztatze prozesuan jasotako informazioaren asebetetzea neurtzeko egindako inkestan 4,8 puntu lortzea.	Gogobetetze-maila matrikula ezeztatze prozesuan jasotako informazioan
Salbuespeneko deialdiaren eskaera		Ezohiko deialdiari buruzko ebazpenean, eskatu den egunetik bidali den egunera arte igarotako egun-kopurua
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
Eguneroko diru sarreren kontrola		Número de incidencias diarias por descuadre
Matrikula eta bestelako tasen diru sartzea		Número de días transcurridos desde que se genera la deuda hasta que figura cobrado.
		Número de recibos devueltos/ N° de recibos emitidos de cada remesa
Tasa akademiko eta administratiboen birkalkulua		Número de matrículas becarias no recalculadas
Ez ordaintzeen gestioa	Murriztu egun-kopurua	Número de días desde la notificación de la deuda hasta el bloqueo del expediente.
Ukatutako itzultzeen eguneroko kontrola		Número de devoluciones rechazadas al año.
Matrikula eta administrazio tasen itzultzea		Nº de devoluciones al año incorrectamente realizadas entre el número de devoluciones realizadas.

## Parte hartzeko erak

Ataleko erabiltzaileek lagundu ahal dute zerbitzu honen hobekuntza etengabe, norberaren iritziak 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](mailto: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 dituzten 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](mailto:ordenacionacademica.serv.generales@ehu.eus) helbidera eta zazpi lanegunen epean erantzun 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

### Telefonia:

94 601 5809

Fax: 94 601 3070

### Posta elektronikoa:

Web: <http://www.ehu.es/es/web/estudiosdegrado-graduikoikasketak/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