

Kodea	E-PM01	Bertsioa	2021-2022.0	Onarpen data	2022/05/19
Izena	Iradozkizun, Kexak eta Erreklamazioen Prozedura				
Arduraduna	Ikasketen Garapen eta Kalitate Arloko Arduraduna				

PROZEDURAREN HELBURUA

Iradozkizunak, kexak eta erreklamazioak (aurrerantzean, IKE) jaso, izapidetu, ebatzi eta erantzuteko prozedura definitzea, bai eta unibertsitate-komunitateko edozein kidek ikastetxeak emandako zerbitzuei buruz aurkeztutako beste transmisio-baliabiderik aurkitzen ez duten eskabideak ere; hala badagokio, horiek hobetzeko erreferentzia-puntu bat emango da, eta/edo, hala badagokio, dagokion prozedura hasiko da.

PARTAIDEAK	INTERES-TALDEAK
Praktika, Eleaniztasun eta Lektoretzetarako Dekanordetza IKE Batzordea Administrazio Burutza Ikasketa Berrikuntza, Gizarte Proiektzio eta Euskarako Dekanordetza Ikasketen Garapen eta Kalitate Arloko Arduraduna Kalitate, Jarraipen eta Akreditazioko Dekanordetza Mugikortasun Programa eta Nazioarteko Harremanerako Dekanordetza Akademia Antolakuntzako Dekanordetza Akademia Plangintzako Dekanordetza Ikasle, Gradu Amaierako Lanerako (GRAL) eta Master Amaierako Lanerako (MAL) Dekanordetza	IIP AZP Letren Fakultateko titulazioetako ikasleak

BALIABIDE MATERIALAK	GIZA BALIABIDEAK	BALIABIDE EKONOMIKOAK
IKE Datu-base IKE-ko posta elektronikoaren kontua		

ARAUDIA ETA DOKUMENTAZIO APLIKAGARRIA

RDL 5/2015, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
 Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
 UPV/EHU-ko Ikastegien Oinarrizko Arautegia
 6/89 Legea, uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoa

ADIERAZLEAK

PROZEDURA ERLAZIONATUAK	ERANSKINAK
A-PP01, Kalitate politika eta helburuak definitzeko eta garatzeko prozedura A-PP02, Plangintza prozedura A-PP03, Titulazioak diseinatzeke eta aldatzeko prozedura A-PP04, Zuzendaritza taldea aldatzeko prozedura	IKE Inprimaki-eredua IKE erantzun-eredua eta eskaerak

B-PE01, Ikasleak erakartzeko prozedura
B-PE02, Sartzeko eta egresatzeko profila berrikusteko prozedura
B-PE03, Sarrera eta matrikulazio prozedura
B-PE04, Harrera prozedura

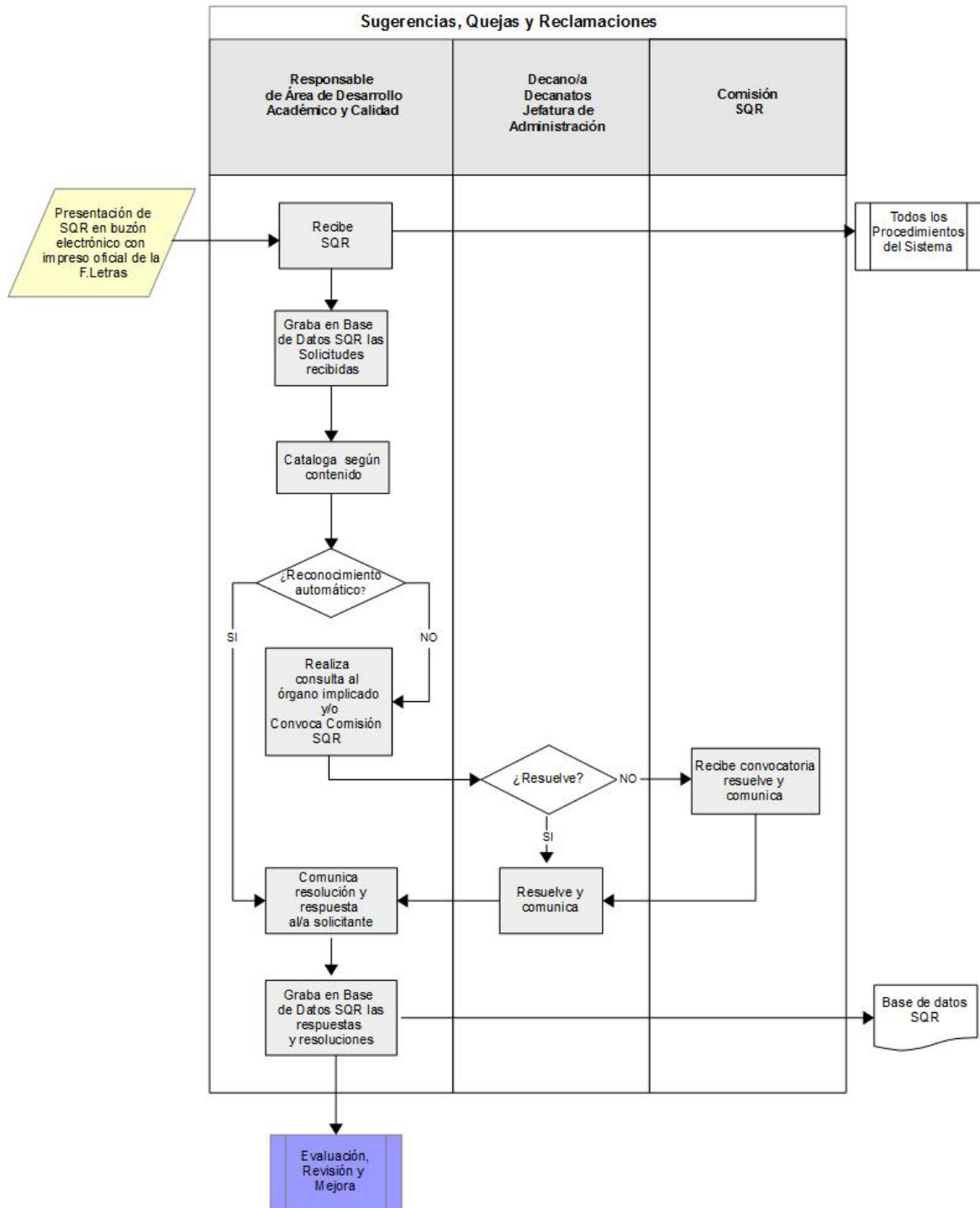
B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura
B-PE07, Ikasleak orientatzeko prozedura
B-PE08, Ikasleen mugikortasun-prozedura
B-PE09, Praktiken prozedura

B-PE10, Lanbide-orientazioko eta laneratzeko prozedura
B-PE11, Gradu Amaierako Lan-prozedura (GRAL) eta Master Amaierako Lana (MAL)
C1-PA01, Langile, sarbide eta harrera-politikaren prozedura
C1-PA03, IIP eta AZLak prestatzeko prozedura
C1-PA04, Langileak ebaluatzeko prozedura (IIP)
C1-PA05, Pertsonak aitortzeko prozedura
C2-PA06, Aktak eta kalifikazioak kudeatzeko prozedura
C2-PA07, Kredituak onarpen eta transferitzeko prozedura
C2-PA08, Ziurtagiriak eta tituluak kudeatzeko prozedura
C3-PA09, Aurrekontuak kudeatzeko prozedura
C3-PA10, Baliabide materialak kudeatzeko prozedura
C3-PA11 Zerbitzuak kudeatzeko prozedura
D-PC01, Barne eta kanpo-komunikazioko prozedura
E-PM02, Ebaluatzeko, berrikusteko eta hobetzeko prozedura
E-PM03, Irakaskuntzak eteteko prozedura
E-PM04, Titulazioen jarraipena eta egiaztapena egiteko prozedura

ERREGISTROAK

IKE Datu-basea (IKE izapidetzea eta eskaera jasotzen denetik ebazten den arte)

Prozedura: E-PM01, Iradozkizun, Kexak eta Erreklamazioen Prozedura Bertsioa:2021/2022.0



EGINA

Prozedurak modu sistematikoan ezartzen du iradokizunak, kezak eta erreklamazioak jaso, kudeatu, ebatzi eta jakinarazteko modua (aurrerantzean, SQR), bai eta beste transmisio-ibilgailurik aurkitzen ez duten eskabideak ere, unibertsitate-komunitateko edozein kidek aurkeztuak, ikastetxeak emandako zerbitzuei buruzkoak.

Bada batzorde bat, IKE Batzordea, automatikoki ebazten ez diren instantziak jasotzen dituen, hau da, tartean dauden dekanordeei edo instantziei kontsulta egitea eskatzen dutenak. Batzordea honako hauek osatzen dute: dekanok, Ikasketen Plangintza eta Antolamenduko dekanordeak, Kalitate, Jarraipen eta Egiatzen dekanordeak, Garapen Akademiko eta Kalitate Arloko arduradunak (hori ez dagoenean, Kudeaketa Akademikoko Arloko arduradunak jardungo du) eta ikastetxeko Administrazioaileak ere.

Prozeduraren garapena:

1. Eskatzaileak inprimaki digital normalizatuan aurkeztu du eskabidea. Inprimaki hori eskuragarri dago Letren Fakultateko idazkaritza eta tramiteak sarreran:

<https://www.ehu.eus/eu/eb/letren-fakultatea/idazkaritza-tramiteak>

2. instantzias.fac.letras.ehu.es postontzi elektronikoaren bidez helaraziko dira eskabideak eta erabiltzailearen posta korporatiboko kontutik bidaltzen direnak baino ez dira tratatuko. Postontzia Ikasketa Garapen eta Kalitate Arloko arduradunak zaintzen du.

3. Garapen Akademiko eta Kalitate Arloko arduradunak erreferentzia-kodearekin grabatu eta erregistratzen ditu dituzten instantzien bidez jasotako iradokizun, kexa edo erreklamazio guztiak.

4. Garapen Akademiko eta Kalitate Arloko arduradunak edukiaren izaeraren arabera katalogatzen ditu jasotako instantziak, eta bereiziko ditu ebazpen automatikoak eta ikastetxeko edo IKE Batzordeko organo jakin bati helarazi behar zizkionak.

5. Garapen akademiko eta Kalitate Arloko arduradunak bidezko kontsulta egiten du automatikoak ez diren eskaerei erantzuteko, baldin eta dekanordeek edo zerikusia duten organoek uste badute ezin dutela konponbiderik eman, Akademia Garapen eta Kalitate Arloko arduradunak eskaera ebazten duen IKE Batzordeari dei egiten dio.

6. Garapen Akademiko eta Kalitate Arloko arduradunak eskatzaileari erantzuna eta/edo ebazpena jakinaraziko dio, eskatzailearen helbide korporatibora mezu elektroniko bat bidalita.

7. Garapen Akademiko eta Kalitate Arloko arduradunak jasotako instantzia bakoitzari emandako erantzuna sartuko du datu-basean, eta, horrela, prozedura amaituko da.

Eskabidearen trazabilitatea honako bide hauen bidez bermatzen da: eskabideak jasotzeko bide bakarra, eskaeraren jarraipenaren arduraduna, sartzen denetik ebatzi eta jakinarazi arte, datu-base eguneratu bat egotea.

Prozeduraren arduradunak urtero berrikusten du.

