



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKANTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

**Carta
de Servicios**

Servicio de Administración Académica

**Facultad de
Ciencia y Tecnología**

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, el Servicio de Administración Académica de la Facultad de Ciencia y Tecnología 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

Somos el Servicio de Administración Académica de la Facultad de Ciencia y Tecnología de la UPV/EHU, cuyo propósito es dar apoyo a la gestión de las actividades de la Facultad relacionadas con la programación docente y con la movilidad y prácticas externas de los estudiantes, realizar la gestión y seguimiento de expedientes académicos y dar información al usuario del servicio: el alumnado y el personal del Centro, así como al público en General.

Para ello contamos con un equipo humano formado, motivado y orientado a los grupos de interés.

Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
<p>A) Información al usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de comunicación interna del Servicio, interna del Centro y de comunicación externa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alumnado del Centro • Alumnado de Intercambio • Alumnado en prácticas en empresas • Egresados • Personal Docente e Investigador (PDI) • Personal de Administración y Servicios (PAS) • Departamentos • Miembros Tribunales • Otras Universidades • Empresas con las que se mantiene relación
<p>B) Gestión y seguimiento de expedientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrículas, traslados y convalidaciones • Pruebas de aptitud para homologación de Títulos extranjeros • Amortización de créditos optativos • Trabajo Fin de Grado • Títulos y Certificados • Evaluación, tribunales y reclamaciones • Gestión de los Programas de intercambio • Sesiones informativas • Actividades del Alumnado • Prácticas externas (obligatorias y voluntarias) • Tribunales de Tesis Doctorales y Plazas 	<ul style="list-style-type: none"> • Alumnado del Centro • Alumnado de Intercambio • Egresados • Alumnado en prácticas • Empresas con las que se mantiene relación • Departamentos • Miembros de Tribunales
<p>C) Registro de la UPV/EHU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad de recogida y registro de documentación 	<ul style="list-style-type: none"> • Alumnado • PDI • PAS • Personas externas
<p>D) Apoyo a la gestión de la Programación Docente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte a la elaboración de la Oferta Docente del Centro, y los horarios de las asignaturas y la asignación de aulas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Decanato • PDI • Departamentos



Derechos

1. Utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.
2. Obtener información y orientación sobre las solicitudes que se pretenden realizar.
3. Recibir información actualizada sobre el estado de los procedimientos en curso.
4. Utilizar los canales oficiales establecidos para plantear una sugerencia o una queja
5. Obtener una respuesta por parte del personal del servicio a las demandas realizadas, a través de los canales establecidos.
6. Mantener en todo momento la confidencialidad de los datos personales de las personas usuarias.
7. Disponer de información detallada sobre las gestiones y actuaciones que coordina el servicio, y sobre las normativas que se aplican para su realización, a través de la web, la intranet, etc.
8. Ser tratados con respeto por las personas que realizan la atención a las personas usuarias.

Deberes

1. Colaborar en la realización de las gestiones solicitadas, elaborando las solicitudes de manera fundamentada y aportando la documentación requerida para su realización.
2. Respetar los horarios de atención y los plazos establecidos por el servicio para la correcta atención a las personas usuarias.
3. Utilizar los cauces establecidos para plantear cualquier queja, sugerencia o reclamación.
4. Tratar con respeto a las personas que realizan la atención a las personas usuarias, manteniendo una actitud apropiada en los espacios comunes, y realizando un uso correcto de instalaciones y equipos.



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.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- ✓ 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).
- ✓ 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 Orgánica 4/2007, del 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.
- ✓ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- ✓ Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.
- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- ✓ 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 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.

Normativa específica (www.ehu.eus/ztf-fct/normativa)

- ✓ Reglamento de la ZTF-FCT
- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad de la ZTF-FCT (SGIC)
- ✓ Calendario Escolar de la ZTF-FCT
- ✓ Normativa de Gestión para las enseñanzas de grado de la UPV/EHU
- ✓ Normativa de Traslados y Dobles Titulaciones de la ZTF-FCT
- ✓ Reglamento de la ZTF-FCT para las pruebas de aptitud de homologaciones
- ✓ Normativa de adelanto de convocatoria de la ZTF-FCT para Estudios de Grado
- ✓ Normativa de Permanencia de la UPV/EHU
- ✓ Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos en los Estudios de Grado de la UPV/EHU
- ✓ Normativa de Trabajo Fin de Grado de la UPV/EHU
- ✓ Normativa de Prácticas en la UPV/EHU
- ✓ R. Decreto-Ley 8/2014 de 4 julio, Disposición adicional 25. Bonificación Seguridad Social prácticas curriculares.
- ✓ Orden ESS/70/2016 29 enero. Normales legales cotización Seguridad Social
- ✓ Normativa de los Programas de Intercambio de la UPV/EHU

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
A) Información al usuario	<ul style="list-style-type: none"> Lograr que la información que interesa al usuario sea accesible, obteniendo una puntuación de al menos 3. 	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a la facilidad de acceso a la información (Encuesta al usuario. Escala del 0 al 5)
	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer información completa, obteniendo una puntuación de al menos 3. 	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a la información suministrada (Encuesta al usuario. Escala del 0 al 5)
	<ul style="list-style-type: none"> Atender con empatía a las personas usuarias, obteniendo una puntuación de al menos 3. 	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a la atención recibida por el Servicio (Encuesta de la actividad. Escala del 0 al 5)
B) Gestión y seguimiento de expedientes	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer una gestión eficiente en todos los expedientes. Para ello, se pretende que el porcentaje de subsanaciones sea menor de $X^{(1)}$. 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de subsanaciones realizadas en la tramitación de los expedientes (Hoja de medición de tiempos y subsanaciones).
	<ul style="list-style-type: none"> Atender con empatía a los usuarios en la tramitación de los expedientes, obteniendo una puntuación de al menos 3. 	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a la atención recibida por el Servicio (Encuesta al usuario. Escala del 0 al 5)
C) Registro de la UPV/EHU	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer una gestión eficiente en todos los expedientes. Para ello, se pretende que el porcentaje de subsanaciones sea menor de $X^{(1)}$. 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de subsanaciones realizadas en la tramitación de los expedientes (Hoja de medición de tiempos y subsanaciones).
	<ul style="list-style-type: none"> Atender con empatía a los usuarios en la tramitación de los expedientes, obteniendo una puntuación de al menos 3. 	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a la atención recibida por el Servicio (Encuesta al usuario. Escala del 0 al 5)
(D) Apoyo a la gestión de la Programación Docente	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer una gestión eficiente. Para ello, se pretende que el porcentaje de subsanaciones sea menor de $X^{(1)}$. 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de subsanaciones realizadas (Hoja de medición de tiempos y subsanaciones).

(1) Durante el primer año de vigencia de la Carta se recogerán datos de los indicadores para el establecimiento de los valores de los Compromisos.

Formas de participación

Las personas usuarias del Servicio pueden colaborar en la mejora continua del mismo expresando sus opiniones a través de las encuestas de satisfacción que se realizan, así como mediante la formulación de quejas y sugerencias.

- ✓ Encuestas de Satisfacción
- ✓ Formulario de sugerencias
- ✓ Formulario de Quejas
- ✓ Redes sociales de la Facultad

Con objeto de mejorar servicio, estas formas de participación permitirán manifestar las expectativas del usuario en relación a la atención recibida, al grado de cumplimiento y eficacia en la gestión.



Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Las sugerencias, quejas y reclamaciones deben plantearse de forma escrita a través de:

- ✓ Envío de correo electrónico a la dirección del Servicio.
- ✓ A través del Buzón de Sugerencias disponible en web del Centro: www.ehu.es/ztf-fct/contact, cumplimentando la persona usuaria los apartados de descripción del origen, naturaleza y causas de la reclamación o sugerencia.
- ✓ Cumplimentación de la hoja de sugerencias disponible en el Servicio.
- ✓ Redes sociales de la Facultad.

La persona responsable del Servicio responderá por escrito, en el mismo medio e idioma, a todas las sugerencias y quejas recibidas en un plazo aproximado de 7 días laborables desde la recepción de las mismas por parte del Servicio.

Las sugerencias, quejas o reclamaciones no concernientes al servicio, serán redirigidas adecuadamente.

Quedan excluidas de este apartado las reclamaciones académicas, que seguirán el trámite establecido en los propios procedimientos.

Compromiso Social

Mediante esta Carta mostramos nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública, y que quedan contemplados en la Gestión de la Facultad de Ciencia y Tecnología. Es por ello que trabajamos para promover y garantizar la igualdad de género y la accesibilidad de colectivos con necesidades especiales. Asimismo, adoptamos 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 la Carta, podrá elevarse una reclamación por incumplimiento de los compromisos a la persona responsable del Servicio. Esta enviará una respuesta a la persona usuaria por los mismos medios e idioma en que la reclamación ha sido recibida.

Si se considerase que se ha incumplido alguno de sus compromisos, se le pedirán disculpas y se le comunicarán las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Publicación de Resultados

Las Cartas de Servicios están sometidas a revisión continua, por lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Es por ello que nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto; asimismo, analizaremos las reclamaciones por incumplimiento de aquellos, y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias.

Con el análisis de esos datos elaboraremos un Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, que se integra en el Informe de Gestión de la Facultad de Ciencia y Tecnología, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras que se han puesto en marcha para la mejora de la prestación del Servicio y las medidas de subsanación que han sido tomadas, en su caso.

El grado de cumplimiento de los compromisos estará disponible en nuestra página web.



Dirección, accesos y horarios

<p>Dirección</p> <p>FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO, UPV/EHU Barrio Sarriena, s/n 48940 LEIOA</p>	<p>Horarios</p> <p>De lunes a jueves:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mañanas, de 09:00 a 13:00 h - Tardes, de 15:00 a 16:30 h <p>Viernes, jornada de verano, Semana Santa y Navidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mañanas, de 09:00 a 13:00 h
<p>Teléfonos</p> <p>Áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Académica: 946 015 495 946 013 572 - Apoyo al Estudiante (SAECyT): 946 015 943 - Tribunales Tesis y Plazas: 946 012 676 	<p>Email</p> <p>Áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Académica: sec-centro.fct@ehu.eus - Apoyo al Estudiante (SAECyT): saecyt@ehu.eus - Tribunales Tesis y Plazas : tribunales.fct@ehu.eus
<p>web</p> <p>Web de la Facultad www.ehu.eus/es/web/ztf-fct Área Académica www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/secretaria Área de Apoyo al Estudiante (Saecyt):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Movilidad Internacional www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/programas-intercambio - Prácticas en Empresa e Inserción Laboral www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/insercion-laboral <p>Redes sociales de la Facultad :</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://www.facebook.com/ZTFNews.org/ - https://twitter.com/ztf_fct 	

Localización y accesos

Las oficinas del Servicio se localizan en la primera planta de la Facultad de Ciencia y Tecnología.



Más información sobre la forma de acceder al Campus disponible en el siguiente enlace del Campus de Bizkaia: <http://www.ehu.es/es/web/bizkaia/nola-iritsi>



UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAINASUN CAMPUSA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL