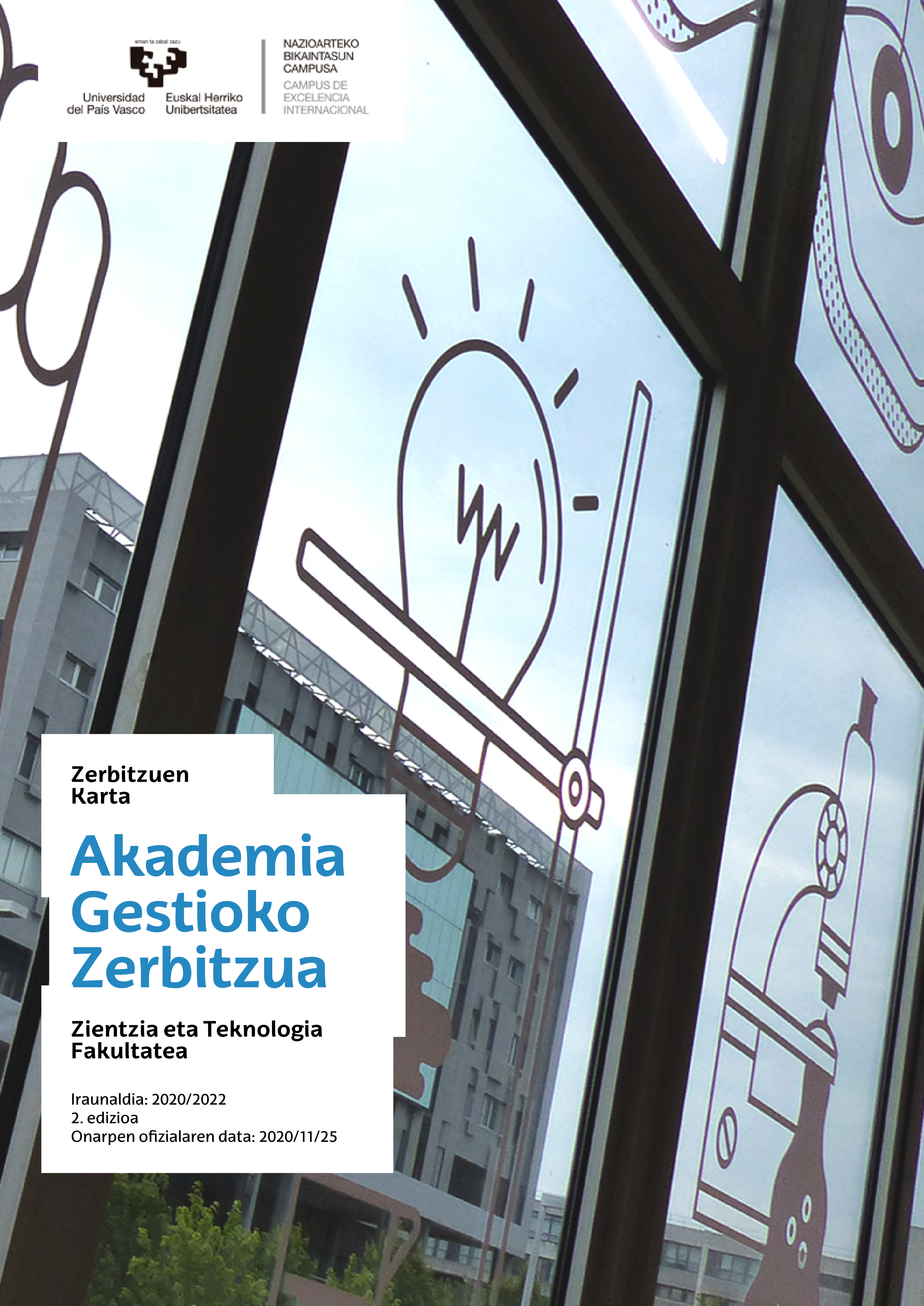
eman ta zabal zazu

Universidad del País Vasco | Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAINTASUN CAMPUSA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



Zerbitzuen Karta

Akademia Gestioko Zerbitzua

Zientzia eta Teknologia Fakultatea

Iraunaldia: 2020/2022
2. edizioa
Onarpen ofizialaren data: 2020/11/25

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 jardunaren eraginkortasuna neurtzeko.

Helburua

UPV/EHUko Zientzia eta Teknologia Fakultateko Akademia Gestioko Zerbitzua gara, eta gure helburuak honako hauek dira: Fakultatean burutzen diren Gradu eta Master jardueren kudeaketan 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, interesatuei zuzendutako giza talde prestatu eta motibatu bat dugu.

Jarduerak eta hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
A) Erabiltzailearentzako informazioa • Zerbitzuko barne-komunikazioko, ikastegiko barne- eta kanpo-komunikazioko ekintzak	• Ikastegiko ikasleak • Elkartrukeko ikasleak • Enpresetan praktiketan dabiltzan ikasleak • Egresatuak • Irakasle eta Ikertzaileak (IIP) • Administrazio eta Zerbitzuetako Langileak (AZL) • Sailak • Epaimahaikideak • Beste unibertsitate batzuk • Unibertsitatearekin kontaktuan dauden enpresak
B) Espedienteen kudeaketa eta jarraipena • Masterren izen ematea eta onarpena • Matrikulak, lekualdatzeak eta baliozkotzeak • Atzerriko tituluen homologaziorako gaitasun-probak • Hautazko kredituen amortizazioa • Gradu/Master Amaierako Lana • Titulu eta Ziurtagiriak • Ebaluazioa, epaimahaiak eta erreklamazioak • Elkartruke programen kudeaketa • Bilera informatiboak • Ikasleen Jarduerak • Kanpoko praktikak (derrigorrezkoak eta borondatezkoak)	• Etorkizuneko ikasleak • Ikastegiko ikasleak • Elkartrukeko ikasleak • Egresatuak • Praktiketan dabiltzan ikasleak • Unibertsitatearekin kontaktuan dauden enpresak
C) Titulazioei lotutako kudeaketa ekonomikoa • Masterrei lotutako kudeaketa ekonomikoa • Doktore-tesietako Epaimahaiak eta Plazak	• Masterreko irakasleak • Masterretako Batzorde Akademikoak • Sailak • Epaimahaikideak
D) Ikasketa programaren kudeaketan laguntzea • Ikastegiko Irakaskuntza Eskaintzan eta irakasgaien ordutegi eta gela-banaketan laguntzea.	• Dekanotza • IIP • Sailak

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. Ezarrita dauden bide ofizialak erabiltzea iradokizun bat egiteko edo kexa bat jartzeko.
5. Zerbitzuko langileen erantzuna jasotzea, ezarrita dauen bide ofizialen bitartez.
6. Uneoro erabiltzaileen datu pertsonalen konfidentzialtasuna mantentzea.
7. Zerbitzuak koordinatzen dituen kudeaketa eta jarduerei buruzko informazioa eskuragarri izatea webgunearen, intratenen, etab. bidez, eta baita kudeaketa eta jarduera horiek aurrera eramateko aplikatzen diren arautegiei buruzkoa ere.
8. Arretako langileek erabiltzaileak begirunez tratatzea.

Betebeharrak

1. Egindako gestioetan kolaboratzea, eskaerak betetzerakoan arrazoiak ondo azalduz eta entregatu beharreko dokumentazioa 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 jarrera egokia mantenduz eta instalazioak eta materialak modu egokian erabiliz.

Arautegi Orokorra

- ERABAKIA, 2016ko otsailaren 4koa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, zeinaren bitartez UPV/EHUko Zerbitzuen Kastaren Eredurako Arautegi berria onartzen baita.
  www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2016000709
- 17/2011 Eusko Jaurlaritzako Dekretua, otsailaren 15ekoa, Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatearen Estatutuak onartzen dituena.
  www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965
- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskeraren erabilpena arauzkotzekoa.
  www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf
- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa.
  www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887
- 6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, Unibertsitateei buruzkoa; apirilaren 12ko 4/2007 Lege Organikoagatik aldatu da.
  www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf
- 3/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Euskal Unibertsitate Sistemarena.
  www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
  http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.
  www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf
- 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
- 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 berdintasun eragingarrirakoa.
  www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf

- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.
  https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673

Arautegi Espezifikoa (www.ehu.eus/ztf-fct/normativa)

- ZTF-FCTko Arautegia
  https://www.ehu.eus/documents/19559/1487886/Reglamento_ZTFyMarco_es.pdf/0e287f6c-3d07-4311-8d5a-7f63a8e5ebe8
- ZTF-FCTko Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemaren Eskuliburua (KBBS)
- https://www.ehu.eus/documents/19559/1438229/ManualAudit.pdf/bf257acc-33c6-ebdb-7aa9-b278e3bedbca
- ZTF-FCTko eskola egutegia
  https://www.ehu.eus/documents/19559/1486315/calendario_2019-20_es.pdf/d218e454-ae11-8fcf-00ff-23b813ad3a85
- UPV/EHUko Gradu ikasketen gestiorako arautegia
  https://www.ehu.eus/es/web/estudiosdegrado-gradukoikasketak/graduko-gestiorako-arautegia
- Master ofizialen kudeaketa arauak
  https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2014/08/1403621a.pdf
- Leku aldaketetarako eta titulazio bikoitzen ZTF-FCTren arautegia
  https://www.ehu.eus/documents/19559/1487886/Normativa_traslados_ZTF-FCT_2017.pdf/0ec75a65-4c64-43de-9b99-e6c5914416d6
- ZTF-FCTko homologazio prozesuko gaitasun proben arautegia
  https://www.ehu.eus/documents/19559/1487886/P_Aptitud_Homolog_es.pdf/bb8d8018-090c-43c4-9843-780d98be2de7
- Graduko ikasketetan deialdia aurreratzeko ZTF-FCTko araudia
  https://www.ehu.eus/documents/19559/1487886/Normativa_adelantoConvocatoriaZTF.pdf/5de998b5-350c-4c5b-874e-49804ed83d2c
- UPV/EHUko Gradu ikasketetarako iraunkortasun arautegia
  https://www.ehu.eus/es/web/estudiosdegrado-gradukoikasketak/iraunkortasun-arautegia-gradua
- UPV/EHUko Master ikasketetarako iraunkortasun arautegia
  https://www.ehu.eus/es/web/estudiosdeposgrado-graduondokoikasketak/jarraitzeko-arauak
- UPV/EHUko Gradu ikasketetan kredituak transferitu eta onartzeko arautegia
  https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2012/06/1202806a.pdf
- UPV/EHUko Gradu Amaierako Lana egin eta defendatzeari buruzko araudia
  https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2015/04/1501652a.pdf
- ZTF-FCTko Gradu amaierako lana egin eta defendatzeari buruzko araudia
  https://www.ehu.eus/documents/19559/1482413/Normativa_TFG_ZTF-FCT_oct_2019.pdf/ee5e7b0d-9083-f3b9-cca5-cfbb13d4a54e
- Normativa de elaboración y defensa del Trabajo Fin de Master de la UPV/EHU
  https://www.ehu.eus/es/web/estudiosdeposgrado-graduondokoikasketak/master-amaierako-lana-egin-eta-defendatzeari-buruzko-arautegia
- UPV/EHUko Kanpoko Praktikei buruzko araudia
  https://www.ehu.eus/documents/1432750/12749778/NORMATIVA+BOPV+CAS.pdf/dbc49d00-b5b8-a8bf-5223-9a49102cc34d

- ✓ 8/2014 Errege Lege Dekretua, uztailaren 4koa, 25. xedapen gehigarria, Gizarte Segurantzari ordaindu beharreko hobaria curriculum-praktikengatik
  https://www.ehu.eus/documents/1432750/12749778/BOE+5+de+julio+de+2014.pdf/17726b39-e8ee-f5eb-2631-53f7db583e91
- ✓ ESS/70/2016 Agindua, urtarrilaren 29koa. Gizarte Segurantzari kotizatzeko legezko arauak
  https://www.boe.es/boe/dias/2016/01/30/pdfs/BOE-A-2016-886.pdf
- ✓ UPV/EHUko elkartruke programetarako araudia
  https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2017/11/1705266a.pdf

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
A) Erabiltzaileentzako informazioa	• Erabiltzailearen intereseko informazioa eskuragarri izatea, gutxienez 3ko puntuazioa lortuta.	• Erabiltzaileek informazioaren eskuragarritasunari buruz duten asebetetze maila (Erabiltzaileari egindako inkesta. 0tik 5era neurtua).
	• Informazio osoa eskaintza, gutxienez 3ko puntuazioa lortuta.	• Erabiltzaileek emandako informazioari buruz duten asebetetze maila (Erabiltzaileari egindako inkesta. 0tik 5era neurtuta).
	• Erabiltzaileak modu enpatikoan tratatzea, gutxienez 3ko puntuazioa lortuta.	• Zerbitzuak erabiltzaileei emandako arretari buruzko asebetetze maila (Jarduerari buruzko inkesta. 0tik 5era neurtuta).
B) Espedienteen kudeaketa eta jarraipena	• Espediente guztiak modu eraginkorrean kudeatzea. Horretarako, asmoa da zuzenketen ehunekoa % 1,5 baino txikiagoa izatea.	• Espedienteen kudeaketan egin behar izandako zuzenketen ehunekoa (Denbora eta zuzenketak neurtzeko orria).
	• Erabiltzaileak modu enpatikoan tratatzea beren espedienteen izapidetzan, gutxienez 3ko puntuazioa lortuta.	• Zerbitzuak erabiltzaileei emandako arretari buruzko asebetetze maila (Erabiltzaileari egindako inkesta. 0tik 5era neurtuta).
C) Titulazioei lotutako kudeaketa ekonomikoa	• Espediente guztiak modu eraginkorrean kudeatzea. Horretarako, asmoa da zuzenketen ehunekoa % 1,5 baino txikiagoa izatea.	• Espedienteen kudeaketan egin behar izandako zuzenketen ehunekoa (Denbora eta zuzenketak neurtzeko orria).
	• Erabiltzaileak modu enpatikoan tratatzea beren espedienteen izapidetzan, gutxienez 3ko puntuazioa lortuta.	• Zerbitzuak erabiltzaileei emandako arretari buruzko asebetetze maila (Erabiltzaileari egindako inkesta. 0tik 5era neurtuta).
D) Ikasketa programaren kudeaketan laguntzea	• Espediente guztiak modu eraginkorrean kudeatzea. Horretarako, asmoa da zuzenketen ehunekoa % 1,5 baino txikiagoa izatea.	• Espedienteen kudeaketan egin behar izandako zuzenketen ehunekoa (Denbora eta zuzenketak neurtzeko orria).

Parte hartzeko bideak

Erabiltzaileek zerbitzua etengabe hobetzen lagundu dezakete, egiten diren asebetetze-inkestetan beren iritziak emanez, bai eta kexak eta iradokizunak eginez ere.

- ✓ Asebetetze mailari buruko 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, betiere erabiltzaileak erreklamazioaren edo iradokizunaren jatorria, izaera eta arrazoiak deskribatzen dituen atalak bete beharko ditu.
- ✓ Zerbitzuan eskuragarri dagoen iradokizun-orria betez.
- ✓ Fakultateko sare sozialen bitartez.

Zerbitzuaren arduradunak idatziz, bide eta hizkuntza bera erabiliz, jasotako iradokizun eta kexa guztiei erantzungo die, 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 bidez, administrazio publiko baten ezaugarri izan behar duten eta Zientzia eta Teknologia Fakultatearen kudeaketan jasota dauden alderdiekiko konpromisoa eta erantzukizuna adierazten dugu. Horregatik, 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 arauak betetzetik haratago doa, unibertsitateko Estatutuetan euskara era gaztelania UPV/EHUko bi hizkuntza ofizialak direla ezartzen du. Horregatik, UPV/EHUk uste du, kalitatezko zerbitzua eskaintzeko konpromisoan, bereziki kontuan hartzekoa dela bi hizkuntzen erabilera, eta horretarako. Beraz, euskararen nahiz gaztelaniaren erabilera orekatua bermatzeko mekanismoak ezarri dira.

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 dugu, 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 egongo da eskuragarri.

Helbidea, sarbideak eta ordutegiak

Helbidea	Ordutegiak
ZIENTZIA ETA TEKNOLOGIA FAKULTATEA EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA, UPV/EHU Sarriena auzoa, z.g. 48940 LEIOA	Astelehenik ostegunera: - Goizez, 09:00etatik 13:00etara - Arratsaldez, 15:00etatik 16:30etara Ostiraletan, udako lanaldietan, Aste Santuan eta Gabonetan: - Goizez, 09:00etatik 13:00etara
Telefonoak	**Email**
Esparruak: - Akademikoa: 946 015 495 - Ikasleentzako Arreta Zerbitzua (ZTFIAZ): 946 015 943	Esparruak: - Akademikoa: sec-centro.fct@ehu.eus - Ikasleentzako Arreta Zerbitzua (ZTFIAZ): saecyt@ehu.eus

Webgunea

Fakultateko webgunea www.ehu.eus/es/web/ztf-fct

Esparru akademikoa www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/secretaria

Ikasleentzako Arreta Zerbitzua (ZTFIAZ):

- Nazioarteko Mugikortasuna www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/programas-intercambio
- Praktikak enpresetan eta lan-munduratzea www.ehu.eus/es/web/ztf-fct/insercion-laboral

Fakultateko sare sozialak:

- https://www.facebook.com/ZTFNews.org/
- https://twitter.com/ztf_fct

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

eman ta zabal zazu

Universidad del País Vasco

Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAINTASUN CAMPUSA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL