

**Zerbitzuen Karta**

# **BILBOKO INGENIARITZA ESKOLAKO NAZIOARTEKO HARREMANEN ZUZENDARIORDETZA**

**Bilboko Ingeniaritza Eskola**

**Indarraldia: 2019/2021**

**Edizioa: 1. zk.**

**Onarpen ofizialaren data 2019/02/15**

## Sarrera

Bilboko Ingeniaritza Eskola (BIE) irakaskuntzan eta ikerketan diharduen UPV/EHUren ikastegi bat da, helburutzat duena jakintza sortzea eta transmititzea, mundu enpresarial, zientifiko eta akademikoan egoki aritzeko gaitasunak izango dituzten ingeniari arloko profesionalak trebatzeko.

Aldiz, eskolako Nazioarteko Harremanen Zuzendariordetzaren zeregina da ikastegiko ikasleen, irakasleen eta AZPko langileen mugikortasuna kudeatzea, unibertsitate trukerako erakunde honek dituen programen bidez, nazioarteko mugikortasuna sustatuz ikastegiaren curriculumaren elementu bereizgarri gisa. Halaber, kudeatzen ditu programa horien barnean eskolara etortzea eskatzen duten atzerriko unibertsitate eta erakundeetako kolektiboen eskaerak.

Bere helburuak betetzeko, Nazioarteko Harremanen Zuzendariordetzak Zerbitzuen Karta hau aurkezten du, bere zereginak hobetzeko konpromiso gisa.

## Helburua

Bilboko Ingeniaritza Eskolako (BIE) Nazioarteko Harremanen Zuzendariordetzak eskolaren nazioarteko harremanak zentralizatu, koordinatu, kudeatu, garatu eta indartzen ditu, bat etorrita UPV/EHUko Koordinazioaren eta Nazioarteko Harremanen arloko Errektoreordetzaren jarduerarekin. Era berean, bultzada ematen dio ikasleen, irakasle-ikertzaileen eta AZPko langileen parte hartzeari, mugikortasun ekintzen bidez.

Nazioarteko Harremanen Zuzendariordetzaren funtzioak dira:

- Informazioa ematea nazioarteko mugikortasun programei buruz (Erasmus+, Latinoamerika, Beste norakoak, Global E<sup>3</sup> sarea, GE4 sarea, CONAHEC sarea, CREPUQ sarea), sustatuz eta kudeatuz eskolako ikasleen, irakasle-ikertzaileen eta AZPko langileen mugikortasuna.
- Informazioa ematea SICUE mugikortasun programari buruz, sustatuz eta kudeatuz eskolako ikasleen mugikortasuna.
- Akordioak eta hitzarmenak negoziatzea, estatuko eta nazioarteko erakundeekin harreman berriak ezartzea ahalbidetuko dutenak.
- Akordioak eta hitzarmenak sinatu eta izapidetzeko eskatzea Koordinazioaren eta Nazioarteko Harremanen arloko Errektoreordetzari.
- Gure eskolara datozen irakasleen, AZPko langileen eta ikasleen onarpena kudeatzea, estatuko eta nazioarteko mugikortasun programen baitan.

## Jarduerak eta hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p><b>Truke hitzarmenak sinatzea eta berritzea</b> Hitzarmenak egitea beste unibertsitate erakunde batzuekin, eskolako ikasleen, irakasle-ikertzaileen eta AZPko langileen mugikortasunari begira (ikasleen kasuan, titulazio bikoitzerako izan daiteke).</p>	<p>Ikasleak Beste unibertsitate batzuk UPV/EHU</p>
<p><b>Mugikortasuna eta trukea. Outgoing ikasleak.</b> BIEko ikasleen mugikortasuna sustatzea eta erraztea estatuko eta nazioarteko ikasle trukerako programa nagusian, goi mailako hezkuntzaren kalitatea hobetu eta nazioarteko dimentsioa sendotzeko, unibertsitateen arteko mugaz gaindiko lankidetzak bultzatzeko, eta ikasketen nahiz ziurtagirien gardentasuna eta aitortza akademikoa hobetzeko.</p>	<p>Ikasleak Beste unibertsitate batzuk UPV/EHU</p>
<p><b>Mugikortasuna eta trukea. Incoming ikasleak.</b> BIEra datozen Espainiako eta beste herrialdeetako unibertsitateetako ikasleen mugikortasuna kudeatzea nazioarteko ikasle trukerako programa nagusian, goi mailako hezkuntzaren kalitatea hobetu eta Europako dimentsioa sendotzeko, unibertsitateen arteko mugaz gaindiko lankidetzak bultzatzeko, eta ikasketen nahiz ziurtagirien gardentasuna eta aitortza akademikoa hobetzeko.</p>	<p>Ikasleak Beste unibertsitate batzuk</p>

## Eskubideak

- Noiznahi, interesdunak diren prozeduren izapidetze egoera ezagutzea eta prozedura horietan erabiltzen diren dokumentuen kopiak lortzea.
- Erantzukizunak eskatzea Zuzendariordezari eta haren langileei, legez hala badagokio.
- Alegazioak egitea eta dokumentuak aurkeztea entzunaldi izapidearen aurreko prozeduraren edozein fasetan, organo eskudunak kontuan izan beharko dituen alegazioak eta dokumentuak ebazpen proposamena idaztean.
- Prozeduren ardura duten agintariak eta langileak identifikatzea.
- Prozedurari aplikagarriak zaizkion arauak eskatzen ez dituzten dokumentuak (edo jada Zuzendariordezaren esku daudenak) ez aurkeztea.

- Aurkeztuko dituzten dokumentuen kopia zigilatua eskuratzea, originalekin batera entregatuko dena, eta azken horiek itzultzea, originalek prozedura barnean egon behar dutenean izan ezik.
- Informazioa eta argibideak eskuratzea indarrean dauden xedapenek egin nahi diren proiektuei, jarduketei edo eskaerei ezartzen dizkieten baldintza juridiko edo teknikoei buruz.
- Errespetuzko eta begirunezko tratua jasotzea Zuzendariordetzako langileengandik (erraztasunak emango dizkiete beren eskubideak erabili eta betebeharrak betetzeko).
- Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.
- Zuzendariordetzaren erregistroak eta artxiboak erabiltzea, Konstituzioak eta azaroaren 26ko 30/1992 Legeak (Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa) ezarritako moduan
- Zuzendariordetzaren erantzuna jasotzea legez ezarritako bideetatik eginiko eskaera guztientzat.
- Tratu pertsonalizatua jasotzea, bai informazioa eskatzean bai kexuak edo iradokizunak planteatzean.
- Konstituzioak eta Legeek jasotako beste edozein eskubide.

## Betebeharrak

- Aktiboki laguntzea informazioa edo dokumentazioa eskatzen denean.
- Zuzendariordetzak eskatzen duen informazio guztia aurkeztea, ahalik eta lasterren.
- Eskaera errealistak egitea.
- Oinarri sendoa izango duten eta egiazko informazioan oinarrituta eta egoki dokumentatuta egongo diren eskaerak egitea, zeinahi eratakoak diren.
- Publikoaren arretarako ordutegiak errespetatzea.
- Errespetuz tratatzea Zuzendariordetzako langileak.
- Zuzendariordetzak ezarritako bide ofizialak erabiltzea edozein iradokizun, kexa edo erreklamazio egitean.

## Araudi orokorra

- 5/2018 Errege Lege Dekretua, uztailaren 27koa, Espainiako Zuzenbidea datu babesari buruzko Europar Batasuneko Araudira egokitzeko premiazko neurriei buruzkoa.  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-10751>
- Unibertsitateko masterrak kudeatzeko araudia.  
<http://www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2014003621>
- Graduko ikasketak kudeatzeko araudia, 2018-2019 ikasturtea.  
<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?R01HPortal=y22&R01HPPage=bopv&R01HLang=eu&ed2018001857>
- Mugikortasun programak - Nazioarteko Harremanak  
<https://www.ehu.es/es/web/nazioarteko-harremanak/home>
- UPV/EHUko Gobernu Kontseiluaren akordioa, 2016ko otsailaren 4koa, UPV/EHUren Zerbitzuen Karta Ereduaren Araudi berria onartzen duena.  
[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.  
<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349>
- Eusko Jaurlaritzaren 17/2011 Dekretua, otsailaren 15ekoa, Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatearen Estatutuak onartzen dituena.  
<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965>
- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen Erabilera Normalizatzeko oinarritzkoa.  
<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf>
- 15/1999 Lege Organikoa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.  
[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1999-23750](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1999-23750)
- 4/2007 Lege Organikoa, apirilaren 12koa, abenduaren 21eko 6/2001 Lege Organikoa (Unibertsitateen Lege Organikoa) aldatzen duena.  
[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-7786](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-7786)
- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, Gardentasunari, Informazio Publikoa eskuratzeko bideari eta Gobernu Onari buruzkoa.  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoko Araubide Juridikoari buruzkoa.  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566>



- UPV/EHUren Gobernu Kontseiluaren akordioa, 2013ko uztailaren 18koa, UPV/EHUren Baliabide Elektronikoen Erabilera arautzeko Erregelamendua onartu eta Egoitza Elektronikoa sortzen duena.  
<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003846>
- UPV/EHUren Gobernu Kontseiluaren akordioa, 2013ko uztailaren 18koa, UPV/EHUren Prozedura Elektronikoen Katalogoa sortzen duen araudia onartzen duena.  
<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885>
- UPV/EHUren Gobernu Kontseiluaren akordioa, 2013ko apirilaren 25ekoa, UPV/EHUren Informazioaren Segurtasun Politika onartzen duena.  
<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013002239>

## Araudi espezifikoa

- Espainiako Unibertsitateen arteko Truke Sistema. SICUE, 2018-2019 deialdia.
- UPV/EHUren Gobernu Kontseiluaren akordioa, 2017ko irailaren 28koa, UPV/EHUko ikasleen nazioarteko mugikortasun programei buruzko araudia onartzen duena.
- UPV/EHUren Gobernu Kontseiluaren akordioa, 2016ko irailaren 29koa, Bilboko Ingeniaritza Eskolaren Arautegia onartzen duena.
- UPV/EHUren Gobernu Kontseiluaren akordioa, 2015eko azaroaren 5ekoa, Ikastegien Oinarrizko Erregelamendua onartzen duena.
- Proposamenen deialdia: 2015 EAC/A04/2014 / Erasmus+ programa (2014/C 344/10).
- Erasmus+ programari buruzko EUROPAKO PARLAMENTUAREN 1288/2013 ERREGELAMENDUA (EB)

## Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
MUGIKORTASUNA ETA TRUKEA OUTGOING IKASLEAK	Gutxienez 200 ikasle irtetea kanpora ikasturtero mugikortasun programen bitartez.	Kanpora joandako ikasle kopurua.
MUGIKORTASUNA ETA TRUKEA INCOMING IKASLEAK	Gutxienez 90 ikasle etortzea ikasturtero mugikortasun programen bitartez.	Etorritako ikasle kopurua.
TRUKE HITZARMENAK SINATZEA ETA BERRITZEA	Akordioak sinatzea eta berritzea ikasleen, IRIen eta AZPko langileen mugikortasunerako, gutxienez 120 akordio mantenduz.	Nazioarteko trukerako hitzarmen kopurua.

## Parte hartzeko moduak

Nazioarteko Harremanen Zuzendariordetzaren zerbitzuen erabiltzaileek (eskolakoak nahiz bisitariak) zerbitzuak hobetzen lagun dezakete, mugikortasunaren hasieran eta bukaeran egiten diren inkesten bidez, baita iradokizunak, kexak eta erreklamazioak eginez ere.

Gainera, edonork du aukera jakinarazten zaizkion ebazpen edo egintzekiko desadostasuna adierazteko (sartzeko, zuzentzeko, ezeztatzeko edo aurka egiteko eskubideei dagokienez), arauak aurreikusitako errekurtsoen bitartez.

## Iradokizunak aurkezteko moduak

Iradokizunak egiteko moduak dira:

- idatziz, posta elektronikoko bidez:
  - [outgoing.eib@ehu.eus](mailto:outgoing.eib@ehu.eus), eskolako ikasle, AZPko langile eta irakasle-ikertzaileentzat
  - [incoming.eib@ehu.eus](mailto:incoming.eib@ehu.eus), ikasle, AZPko langile eta irakasle-ikertzaile bisitariarentzat
- aurrez aurre, Eskolako Nazioarteko Harremanen Bulegoan, publikoaren arretarako ordutegian.

Iradokizunei idatziz erantzungo zaie, 10 lanegunetan gehienez (jasotzen diren egunetik kontatzen hasita), hizkuntza berean (euskara, gaztelania edo ingelesa).

## Kexak eta erreklamazioak aurkezteko moduak

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko moduak dira:

- idatziz, posta elektronikoko bidez:
  - [outgoing.eib@ehu.eus](mailto:outgoing.eib@ehu.eus), eskolako ikasle, AZPko langile eta irakasle-ikertzaileentzat
  - [incoming.eib@ehu.eus](mailto:incoming.eib@ehu.eus), ikasle, AZPko langile eta irakasle-ikertzaile bisitariarentzat
- aurrez aurre, Eskolako Nazioarteko Harremanen Bulegoan, publikoaren arretarako ordutegian.

Kexei eta erreklamazioei idatziz erantzungo zaie, 10 lanegunetan gehienez (jasotzen diren egunetik kontatzen hasita), hizkuntza berean (euskara, gaztelania edo ingelesa).

## Gizarte konpromisoa

Zerbitzuen Karta honen bidez, gure konpromisoa eta erantzukizuna adierazi nahi dugu administrazio publiko baten nortasun bereizgarri izan behar duten alderdiekiko. Hori horrela, lanean dihardugu genero berdintasuna eta behar bereziak dituzten kolektiboen irisgarritasuna sustatu eta bermatzeko. Gainera, neurriak hartzen ditugu ingurumen arloan eta lan arriskuen prebentzioarenean, zerbitzu jasagarri, osasungarri eta seguru bat eskaintzeko.

Bestetik, arauak betetzetik harago, UPV/EHUren Estatutuek hizkuntza ofizialtzat dituzte bai euskara bai gaztelania, eta, horregatik, kalitatezko zerbitzu bat emateko konpromisoak bultzaturik, kontuan izan behar da bereziki bi hizkuntzen erabilera, eta mekanismo batzuk ezarri euskararen eta gaztelaniaren erabilera orekatua bermatzeko.

## Zuzentze neurriak

Edozein arrazoi medio ezin izango balira egoki bete Zerbitzuen Karta honetan bildutako konpromisoak, Nazioarteko Harremanen Zuzendariordetzak beharrezkotzat dituen neurri guztiak hartuko ditu kalte-galerak lehenbailehen zuzentzeko.

Konpromisoen ez-betetzeak zuzenean eragiten badio pertsona jakin bati, eskolako nazioarteko harremanetako teknikaria harremanetan jarriko da harekin, hartutako neurrien berri emateko.

## Emaitzak argitaratzea

Zerbitzuen kartak, beren izaera eta helburuak direla eta, etengabe berrikusi behar diren tresnak dira, hartutako konpromisoetan izan litezkeen gorabeherak zuzentzeko. Horregatik, etengabe kontrolatuko dugu gure konpromisoak zer mailataraino betetzen diren, horretarako ezarri diren adierazleen bitartez. Gainera, kexak eta erreklamazioak aztertuko ditugu, kontuan izango ditugu iradokizunak, eta ikasleen gogobetetzea ebaluatuko dugu inkesten bitartez.

Datu horiek guztiak aztertu ondoren, Urteko Jarraipen Txosten bat egingo dugu, honako hauek bilduko dituena: konpromisoen betetze maila, Nazioarteko Harremanen Zuzendariordetzaren zerbitzuak hobetzeko neurriak eta, hala badagokio, kalteak zuzentzeko neurriak.

Emaitza horiek xehetasun handiagoz jasoko dira ere Zuzendariordetzak EHUNDU konpromisoari eta ISO 9001:2015 aruari buruz eginiko txostenetan.



## Helbidea, sarbideak eta ordutegiak

### Helbidea

BILBOKO INGENIARITZA ESKOLA  
Nazioarteko Harremanen Zuzendariordetza  
Ingeniero Torres Quevedo plaza, 1  
48013 BILBO

### Ordutegiak

Astelehenetik ostegunera:

09:00-13:00

Asteartea eta osteguna:

15:00-16:30

Uda, Aste Santua eta Gabonak:

Astelehenetik ostegunera: 09:00-13:00

### Telefonoa

+34 94 601 8228

### Fax

+34 94 601 3939

### Email

[ingenieria.internacional@ehu.es](mailto:ingenieria.internacional@ehu.es)

### Web

<https://www.ehu.es/es/web/ingeniaritza-bilbo/mugikortasuna>

## Kokapena eta sarbideak



