

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Zerbitzuen karta

NAZIOARTEKO HARREMANETARAK O BULEGOA

Graduondoko Ikasketen eta Nazioarteko
Harremanen Arloko Errektoreordetza

Iraunaldia: 2019/2021

2. edizioa

Onarpen ofizialaren data 2019/05/27

Sarrera

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateak, Euskampus proiektuak gidatuta (Nazioarteko Bikaintasun Campusa), nazioarteko erreferentzia polo bat izan nahi du irakaskuntzan, ikerkuntzan eta ezagutzaren transferentzian, kalitate maila gorenetara iritsiz. Helburu hori betetzeko, Graduondoko Ikasketen eta Nazioarteko Harremanen Arloko Errektoreordetzako Nazioarteko Harremanetarako Bulegoak "Zerbitzu Karta" hau aurkeztu du bere eginkizunetan hobetzeko konpromiso gisa.

Helburua

UPV/EHUren Nazioarteko Harremanetako Bulegoak Unibertsitateak nazioartean dituen harremanak zentralizatzen, koordinatzen, kudeatzen, garatzen eta sustatzen ditu, eta UPV/EHUko ikasle, irakasle eta administrazio eta zerbitzuetako langileen prestakuntza bultzatzen du mugikortasun ekintzen bidez.

Nazioarteko Harremanetako Bulegoaren eginkizunak honako hauek dira:

- Ikasleen, irakasle eta ikertzaileen eta AZPko langileen mugikortasunari buruzko informazioa ematea eta haien mugikortasuna bultzatzea, antolatzea eta kudeatzea Erasmus+ eta beste deialdi batzuen esparruan, Amerika Latina (AL) eta Beste Norako batzuk (OD), CONAHEC, CREPUQ).
- Mugikortasun Programetarako laguntza osagarriak kudeatzea (estatukoak, autonomikoak eta berezkoak).
- Ikasleen mugikortasun nazionala kudeatzea SICUE programaren bidez.
- Nazioarteko instituzioekin harreman berriak finkatzeko oinarritzko hitzarmenak eta hitzarmen espezifikoak negoziatzea eta izapidetzea.
- Hizkuntza gaitasunak eskuratzeko ikastaroak eta DELE agiria lortzeko azterketak kudeatzea.
- Nazioarteko irakasle eta ikertzaileen, administrazio eta zerbitzuetako langileen eta ikasleen harrera bideratzea.
- Truke programa batean parte hartzen duten atzerriko ikasleen onarpena kudeatzea.
- Global Training beken deialdia kudeatzea.
- Mugarik gabeko Zientzia programa kudeatzea.
- USACekin sinatutako hitzarmenetik ondorioztatzen den deialdia hedatzea.

Jarduerak eta Hartzaileak

| Jarduerak | Hartzaileak |
|---|---|
| <p>HITZARMENEN IZAPIDEA</p> <p>Beste unibertsitate batzuekin hitzarmenak finkatzea, ikasleen eta/edo irakasle eta ikertzaileen eta administrazio eta zerbitzuetako langileen mugikortasun ekintzak egiteko, eta ikasleei titulazio bikoitza lortzeko aukera emateko.</p> | <p>UPV/EHUko ikasleak Unibertsitate eta erakundeak UPV/EHUko Irakasle eta Ikertzaileak UPV/EHUko Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonala</p> |
| <p>SICUE MUGIKORTASUNA. BIDALITAKO IKASLEAK</p> <p>UPV/EHUko ikasleei beren ikasketen zati bat Espainiako beste unibertsitate batean egiteko aukera eskaintzea, aprobetxamendu eta aitorten akademikoko bermeekin eta beren profiler a egokitzeko bermeekin.</p> | <p>UPV/EHUko ikasleak</p> |
| <p>SICUE MUGIKORTASUNA. JASOTAKO IKASLEAK</p> <p>Espainiako beste unibertsitate batzuetako ikasleei beren ikasketen zati bat UPV/EHUan egiteko aukera eskaintzea, aprobetxamendu eta aitorten akademikoko bermeekin eta beren profiler a egokitzeko bermeekin</p> | <p>Kanpoko ikasleak (nazionala)</p> |
| <p>ERASMUS. BIDALITAKO IKASLEAK</p> <p>UPV/EHUko ikasleen mugikortasuna sustatzea eta erraztea Europako ikasleen truke programa nagusian, goi mailako hezkuntzaren kalitatea hobetzeko eta Europako dimentsioa indartzeko, unibertsitateen arteko lankidetzatza transnazonala bultzatzeko eta ikasketen eta ziurtagirien gardentasuna eta aitorten akademikoa hobetzeko.</p> | <p>UPV/EHUko ikasleak</p> |
| <p>ERASMUS. JASOTAKO IKASLEAK</p> <p>Europako beste herrialde batzuetako unibertsitateetatik UPV/EHUra etortzen diren ikasleen mugikortasuna kudeatzea Europako ikasleen truke programa nagusiaren baitan, goi mailako hezkuntzaren kalitatea hobetzeko eta Europako dimentsioa indartzeko, unibertsitateen arteko lankidetzatza transnazonala bultzatzeko eta ikasketen eta ziurtagirien gardentasuna eta aitorten akademikoa hobetzeko.</p> | <p>Kanpoko ikasleak (atzerritarra)</p> |
| <p>LA/BN MUGIKORTASUNA. BIDALITAKO IKASLEAK. NAZIOARTEKO HARREMANETAKO BULEGOA</p> <p>Nazioarteko Harremanetako Bulegoak eskainitako plazekin Europatik kanpoko beste herrialde batzuetara joaten diren UPV/EHUko ikasleen mugikortasuna kudeatzea, goi mailako hezkuntzaren kalitatea hobetzeko, unibertsitateen arteko lankidetzatza transnazonala bultzatzeko eta ikasketa eta ziurtagirien gardentasuna eta aitorten akademikoa hobetzeko.</p> | <p>UPV/EHUko ikasleak</p> |
| <p>AL/BN MUGIKORTASUNA. JASOTAKO IKASLEAK</p> <p>Europatik kanpoko beste herrialde batzuetako unibertsitateetatik UPV/EHUra etortzen diren ikasleen mugikortasuna kudeatzea, goi mailako hezkuntzaren kalitatea hobetzeko, unibertsitateen arteko lankidetzatza transnazonala bultzatzeko eta ikasketa eta ziurtagirien gardentasuna eta aitorten akademikoa hobetzeko.</p> | <p>Kanpoko ikasleak (atzerritarra)</p> |
| <p>ERASMUS+ K107</p> <p>Gestionar la movilidad y actividades de cooperación del alumnado y personal de la UPV/EHU que acude a universidades de terceros</p> | <p>UPV/EHUko ikasleak Unibertsitate eta erakundeak</p> |

| | |
|--|---|
| <p>países, con el objetivo de mejorar y potenciar sus perspectivas profesionales, favorecer la comprensión intercultural y contribuir al desarrollo sostenido de terceros países en el ámbito de la educación superior.</p> | Kanpoko ikasleak (atzerritarra) |
| <p>IIP/AZP MUGIKORTASUNA. BEREZKO DEIALDIA Goi mailako hezkuntza erakunde bazkideetan IIP eta AZPek egindako egonaldi laburrak bultzatzea, haien formakuntza handitzeko.</p> | UPV/EHUko Irakasle eta Ikertzaileak UPV/EHUko Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonala |
| <p>IIP/AZP ERASMUS MUGIKORTASUNA. BIDALITAKOAK ERASMUS deialdiaren baitan, irakasle eta ikertzaileek eta Administrazio eta Zerbitzuetako langileek, prestakuntza helburuekin, Europako goi mailako hezkuntza instituzioak bisita ditzaten kudeatzea.</p> | UPV/EHUko Irakasle eta Ikertzaileak UPV/EHUko Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonala |
| <p>IIP/AZP ERASMUS MUGIKORTASUNA. BULEGOAN JASOTAKOAK ERASMUS deialdiaren baitan, Goi Mailako Erakunde europearretako irakasle eta ikertzaile eta Administrazio eta Zerbitzuetako langileen epe laburreko egonaldiak, prestakuntza helburuekin, kudeatzea (STAFF WEEK)</p> | Beste unibertsitate atzerritar batzuetako Irakasle eta Ikertzaileak Beste unibertsitate atzerritar batzuetako Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonala |
| <p>BUDDY PROGRAMA Ikasle bisitariari harrera egiteko Buddy programa UPV/EHU bisitatzen duten nazioarteko trukeko ikasleei laguntza pertsonalizatua emateko sortu zen. Buddy bat hemengo ikasle bat da, bere borondatez programan izena eman duena, eta bisitariari hirian eta campusean orientatzen laguntzen diona, bidaiaren aurretik eta Euskadira iritsi ondoren.</p> | Kanpoko ikasleak (atzerritarra) |
| <p>USAC DEIALDIA UPV/EHUko ikasle eta irakasleei USAC partzuergoko unibertsitate amerikarrak (Estatu Batuetako lurralde osoko 33 unibertsitate eta beste 25 herrialdeetako beste 38 unibertsitate), Estatu Batuen eta Euskadiren arteko akademia, ikerkuntza eta giza harremana bultzatuz.</p> | UPV/EHUko ikasleak UPV/EHUko Irakasle eta Ikertzaileak UPV/EHUko Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonala |
| <p>GLOBAL TRAINING BEKAK Euskadiko gazteen prestakuntza osatzea, atzerriko enpresa eta instituzioetan praktikak egiteko aukera emanez.</p> | Euskal Herriko Graduatuak |
| <p>BISITARIENTZAKO UDA IKASTARO TRINKOAK. GAZTELERA ETA EUSKARA Mugikortasun programa baten bidez UPV/EHUrak etortzen diren ikasleei hizkuntza prestaketa bat ematea beren jarduerak akademikoak edo prestakuntza jarduerak hasi aurretik, Euskadiko kulturaren integratzea errazteko.</p> | Kanpoko ikasleak (atzerritarra) |
| <p>BISITARIENTZAKO GAZTELERA ETA EUSKARA IKASTAROAK. IKASTURTEA. Mugikortasun programa baten bidez UPV/EHUrak etortzen diren ikasleei hizkuntza prestaketa ematea beren jarduerak akademikoak edo prestakuntza jarduerak egiten dituzten bitartean, paraleloki, Euskadiko bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan.</p> | Kanpoko ikasleak (atzerritarra) |
| <p>IRAKASLEGOENTZAKO FORMAKUNTZA IKASTAROAK. UPV/EHU & CERVANTES INSTITUTUA Gaztelania irakasten jardungo diren irakasleen trebakuntza.</p> | UPV/EHUko ikasleak Kanpoko ikasleak (nazionala) Euskal Herriko Graduatuak |
| <p>CERVANTES INSTITUTUKO DELE- GAZTELANIAREN DIPLOMA ATZERRIKO HIZKUNTZA GISA- LORTZEKO PROBAK Gaztelania hizkuntza ofiziala ez den estatu batekoak diren bisitariari</p> | Kanpoko ikasleak (atzerritarra) |

beren gaztelania maila ebaluatzeko eta ziurtatzeko aukera eskaintzea Gaztelania Atzerriko Hizkuntza gisa Egiaztatze Agiria (DELE) ebaluatzeko eta ziurtatzeko sistemaren bidez.



Eskubideak

Dagokion prozedurari aplikagarri zaizkion arauetan eskatzen ez diren edo dagoeneko UPV/EHUK badituen dokumentuak ez aurkeztea.

Edozein unetan interesdun diren prozeduren izapidetze egoera zein den jakiteko eta haietan jasotako dokumentuen kopiak lortzea.

Entzunaldi izapidearen aurretiko prozeduraren edozein fasetan alegazioak jartzea eta dokumentuak aurkeztea (organo eskudunak kontuan hartu beharko ditu ebazpen proposamena idazterakoan).

Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.

Ezarritako bideak erabiliz eginiko eskari guztientzat Zerbitzuaren aldetik erantzun bat jasotzea.

Indarreko xedapenek egin nahi diren proiektu, jarduketa edo eskaerei ezartzen dizkien betekizun juridiko edo teknikoei buruzko informazioa eta orientazioa jasotzea.

Informazioa eskatzerakoan edo kexa zein iradokizun bat aurkezterakoan tratu pertsonalizatua jasotzea.

Konstituzioak eta Legeek aitortutako beste edozein eskubide.

Originalekin batera aurkeztutako dokumentuen kopia zigilatua lortzea, eta originalak berriro eskuratzea, originalek prozeduran agertu behar dutenean izan ezik.

Prozeduren izapidetzearen gaineko erantzukizuna duten Herri Administrazioen zerbitzura diharduten langileak eta agintariak identifikatzea.

UPV/EHUKo langileen aldetik errespetuzko eta adeitasunezko tratua jasotzea, beren eskubideak erabiltzeko eta betebeharrak betetzeko bidea ematerakoan.

UPV/EHUREN erregistro eta artxiboetara sartzeko, Konstituzioan, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legean edo beste lege batzuetan ezarritako moduan.

UPV/EHUREN eta haren zerbitzura diharduten langileen erantzukizunak eskatzea, legez hala badagokio.

Betebeharrak

Beharrezkoa den informazio guztia eta eskatutako dokumentazioa aurkezteko aktiboki parte hartzea.

Eskari errealistak egitea.

Ezarritako arreta ordutegiak errespetatzea

Kexa eta/edo iradokizun bat aurkezterakoan Zerbitzuan ezarritako bide ofizialak erabiltzea.

Oinarri sendoak dituzten eta egiazko eta behar bezala dokumentatutako informazioan oinarritutako eskaerak egitea.

Zerbitzuari laguntzea, beharrezkoa den informazio guztia ahal bezain laster aurkeztuz.

Zerbitzuko langileak une oro errespetuz tratatzea.

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

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, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa.

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

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

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 arteko berdintasun eragingarrirako.

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>

Konpromisoa

| Jarduera | Konpromisoa | Adierazlea |
|--|---|---|
| HITZARMENEN IZAPIDEA | Hitzarmenen %90a bideratzeko, gehienez, 6 hilabete erabiltzea | 6 hilabetetan izapidatutako hitzarmenen ehunekoa |
| SICUE MUGIKORTASUNA. BIDLITAKO IKASLEAK | SICUE programaren bidez, ikasturte bakoitzean, 120 ikasle, gutxienez, bidaltzea. | SICUE programaren bidez bidalitako ikasleen kopurua |
| SICUE MUGIKORTASUNA. JASOTAKO IKASLEAK | SICUE programaren bidez, ikasturte bakoitzean, 115 ikasle, gutxienez, jasotzea | SICUE programaren bidez jasotako ikasleen kopurua |
| ERASMUS. BIDLITAKO IKASLEAK | ERASMUS programaren bidez 900 ikasle, gutxienez, ikasturte bakoitzean, bidaltzea | ERASMUS programaren bidez bidalitako ikasleen kopurua |
| ERASMUS. JASOTAKO IKASLEAK | ERASMUS programaren bidez 425 ikasle, gutxienez, ikasturte bakoitzean, jasotzea | ERASMUS programaren bidez jasotako ikasleen kopurua |
| LA/BN MUGIKORTASUNA. BIDLITAKO IKASLEAK. NAZIOARTEKO HARREMANETAKO BULEGOA | Nazioarteko Harremanetako Bulegoak emandako laguntza-mailari buruzko galderan ≥ 3.5 batez bestekoa lortzea 6ko eskala batean | Nazioarteko Harremanetako Bulegoak emandako laguntza-mailan ≥ 4 batez bestekoa |
| AL/BN MUGIKORTASUNA. JASOTAKO IKASLEAK | Lauhileko bakoitzean 75 eskaera, gutxienez, tramitatzea | Lauhileko bakoitzean kudeatutako eskaeren kopurua |
| ERAMUS+ K107 | Obtener un mínimo de 55 becas cada año (Nº moviidades concedidas ERAMUS+ K107) | Nº de moviidades concedidas (PDI+PAS+alumnos) |
| | Urtero gutxienez ERASMUS+K107 proiektuaren %80a burutu | Grado de ejecucion del proyecto |
| IIP/AZP MUGIKORTASUNA. BEREZKO DEIALDIA | MOVILIDAD PDI/PAS. Deialdi bakoitzean gutxienez 10 laguntza ematea | Deialdi bakoitzean esleitutako diru-laguntzak |
| IIP/AZP ERASMUS MUGIKORTASUNA. BIDLITAKOAK | Erasmus IIP/AZP dealdiaren barruan gutxienez 50 laguntza/urte kudeatzea | Deialdi bakoitzean kudeatutako laguntzen kopurua |
| IIP/AZP ERASMUS MUGIKORTASUNA. BULEGOAN JASOTAKOAK | Urtero 75 IIL/AZP baino gehiago jasotzea | ERASMUS programaren bidez jasotako IIL/AZP kopurua |
| BUDDY PROGRAMA | Buddy Programan parte hartzen duten UPV/EHUko kideen kopurua 180 baino gutxiago ez izatea | Buddy Programan parte hartzen duten UPV/EHUko kideen kopurua |
| USAC DEIALDIA | USAC programa. Urtean eskainitako plazen %85 gutxienez betetzea | Nº DE PLAZAS ASIGNADAS DEL TOTAL DE PLAZAS OFERTADAS |
| GLOBAL TRAINING BEKAK | Deialdi bakoitzean gutxienez 40 Global Training beka kudeatzea | Kudeatutako beken kopurua |
| BISITARIENTZAKO UDA IKASTARO TRINKOAK. GAZTELERA ETA EUSKARA | Gutxienez atzerriko 100 ikasle egiaztatu mantentzea | Ikasle atzerriar egiaztatuen kopurua |
| BISITARIENTZAKO GAZTELERA ETA EUSKARA IKASTAROAK. IKASTURTEA. | 100 atzerriko bisitari egiaztatu, gutxienez, hizkuntz bakoitzean, mantentzea | Hizkuntz bakoitzean atzerriko bisitari egiaztatuen kopurua |
| IRAKASLEGOENTZAKO FORMAKUNTZA IKASTAROAK. UPV/EHU & CERVANTES INSTITUTUA | Hautagaien kopurua gutxienez 30 izatea | Deialdi bakoitzean matrikulatutakoen kopurua |

| Jarduera | Konpromisoa | Adierazlea |
|---|---|--------------------------------|
| CERVANTES INSTITUTUKO DELE-GAZTELANIAREN DIPLOMA ATZERRIKO HIZKUNTZA GISA-LORTZEKO PROBAK | Gutxienez 4 hautagai lortzea egiaztatze probak egiteko. | Hautagai matrikulatuen kopurua |

Parte hartzeko erak

Nazioarteko Harremaneko Bulegoak emandako zerbitzuen erabiltzaileek zerbitzu horien hobekuntzan parte har dezakete egin ohi diren asebetetze inkestak bidez eta kexak eta iradokizunak aurkeztuz. Horrez gain, zenbait ekintzen aurrean edo datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezeztatzeko edo haien aurka egiteko eskubidea erabiltzerakoan jakinarazten zaizkion ebazpenen aurrean, edozein pertsonak bere desadostasuna adierazi ahal izango du arauetan aurreikusitako errekurtsioak aurkeztuz.

Iradokizunak egiteko erak

Iradokizunak eta erreklamazioak idatziz aurkeztu behar dira, honako bide hauek erabiliz:

- Web orriaren bidez: <http://www.ehu.es/es/web/nazioarteko-harremanak/contact>
- Posta elektronikoaren bidez: directora.internacional@ehu.es
- Faxa bidaliz: +34 94 601 3590

Nazioarteko Harremanetarako Bulegoko zuzendariak idatziz erantzungo die jasotako iradokizun eta erreklamazio guztiei, haiek jaso eta gehienez 7 laneguneko epean, haiek idazteko erabilitako hizkuntz berean.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Kexak eta erreklamazioak idatziz aurkeztu behar dira, honako bide hauek erabiliz:

- Faxa bidaliz: 34 946 013590
- Posta elektronikoaren bidez: directora.internacional@ehu.es
- Web orrian <http://www.ehu.es/es/web/nazioarteko-harremanak/contact> erabilgarri dagoen erreklamazio orria erabiliz (erabiltzaileak harremanetarako datuak eman eta erreklamazioaren edo iradokizunaren jatorria, izaera eta kausak deskribatu beharko ditu bertan).
- Nazioarteko Harremanetako Bulegoaren egoitzan erreklamazio orria betez.

Nazioarteko Harremanetako Bulegoko zuzendariak idatziz erantzungo die jasotako kexa eta erreklamazio guztiei, haiek jaso eta gehienez 7 laneguneko epean.

Gizarte konpromisoa

Gutun honen bidez herri administrazio baten nortasun ezaugarri izan behar duten alderdiekiko gure konpromisoa eta erantzukizuna agertzen dugu. Horregatik, genero berdintasuna eta behar bereziak dituzten kolektiboentzako irisgarritasuna sustatzeko eta bermatzeko lan egiten dugu. Halaber, ingurumen neurriak eta lan arriskuak saihesteko neurriak hartzen ditugu zerbitzu iraunkor, osasungarri eta seguru bat eskaintzeko.

Bestalde, UPV/EHUK, arauak betetzetik haratago, euskara eta gaztelania hizkuntza ofizial gisa ezartzen ditu bere Estatutuetan. Horregatik, kalitatezko zerbitzu bat eskaintzeko bere konpromisoan, bereziki kontuan hartu behar da bi hizkuntzen erabilera, eta, horrenbestez, euskararen zein gaztelaniaren erabilera orekatua bermatzeko mekanismoak ezarri dira.

Zuzentze neurriak

Arrazoiren batengatik Zerbitzu Gutun honetan jasotako konpromisoak betetzerakoan gorabeheraren bat gertatuz gero, Nazioarteko Harremanetako Bulegoak eragindako balizko kalteak konpontzeko beharrezkoak diren ekintza guztiak gauzatu dituzte ahal bezain laster.

Konpromisoak ez betetzeak identifikatutako pertsonaren bati zuzenean eraginez gero, Nazioarteko Harremanetako Bulegoko zuzendaria pertsona horrekin harremanetan jarriko da hartutako konponketa neurrien berri emateko, zuzenean.

Emaitzen argitalpena

Beren izaera eta helburua direla eta, Zerbitzu Gutunak etengabe berrikusi beharreko tresnak dira adierazitako konpromisoen lotutako desbideratzeak zuzentzeari dagokionez.

Horregatik, adierazitako konpromisoen betetze mailaren kontrol jarraitua egiteko konpromisoa hartzen dugu, horretarako ezarritako adierazle bidez. Horrez gain, konpromisoak ez betetzeagatik erreklamazioak aztertuko ditugu eta erabiltzaileen asebetetzea ebaluatuko dugu.

Datu hauek aztertuta, konpromisoen betetze mailari, Zerbitzuaren prestazioa hobetzeko hartutako neurri zuzentzaileei eta, hala badagokio, hartutako konponketa neurriei buruzko Urteko Segimendu Txosten bat egingo dugu.

Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

Nazioarteko Harremanetako Bulegoa
Graduondo Ikasketen eta Nazioarteko Harremanen arloko Errektoreordetza
Liburutegi Nagusia. 2. solairua

Ordutegiak:

Eskola-aldian:

Goizez: 09:00-13:00

Arratsaldez 15:00-16:30

Gabonetan, Aste Santuan eta udan: 09:00-13:00

Telefonia:

+34 94 601 2165

Fax: +34 94 601 3590

Posta elektronikoa: directora.internacional@ehu.es

Web: <http://www.ehu.es/es/web/nazioarteko-harremanak/home>

Kokagunea eta Sarbideak:





Hurrengo estekan kontsultatu ahal dira:

http://www.ikasleak.ehu.es/p202-content/eu/contenidos/informacion/servicio_alojamiento/eu_alojamie/serv_alojamiento.html

UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL