



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

**ZERBITZUEN
KARTA**

Administrazioaren Berrikuntza eta Modernizazioaren Zerbitzua

Idazkaritza Nagusia

Iraunaldia: 2017/2019

1go edizioa

Onarpen ofizialaren data 2017/03/16

Sarrera

Honako Zerbitzuen Karta hau Idazkaritza Nagusiaren barne dagoen Administrazioaren Berrikuntza eta Modernizazioaren Zerbitzuko da. Dokumentu honen bitartez adierazi nahi dugu Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateak agindutako jarduerak bikaintasunez egiteko konpromisoa. Era berean, gure erabiltzaileei eta administrazio unitate hartzaileei aditzera eman nahi dizkizuegu zeintzuk diren eskaintzen ditugun zerbitzuak nahiz gure kalitate konpromisoak eta zuek dituzuen eskubideak zein betebeharrak. Halaber, Karta hau gestio eta autoebaluazio tresna bilakatu da bai konpromisoen betetze maila neurtu ahal izateko bai emaitzetan oinarritutako hobekuntzak ezartzeko.

Helburua

Administrazioaren Berrikuntza eta Modernizazioaren Zerbitzu hau arduratzen da unibertsitate administrazioaren antolakuntza modernizatzeko prozesua aurrera eramateaz, produktibitatea, eraginkortasuna eta baliabideen kudeaketa hobetzea xede. Zerbitzu honen helburu nagusia da administrazio elektronikoa ezartzea, honako hiru ikuspegi hauek kontuan hartuta: arlo juridikoa, e-administrazioa arautzen duen garapen legalean zein normatiboan zentratzen dena; antolakuntza arloa, administrazio prozesuen eta prozeduren definizioan eta sinplifikazioan; eta, arlo dokumentala, dokumentuak kudeatzeko sistemak ezartzean. Horrek guztiak gestio prozesuak hobetzea du helburu.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p>Zerbitzuen Kartak</p> <p>UPV/EHUko Zerbitzuen Karten Ereduaren kudeaketa administratiboa eta arauemailea, ezarpen fase guztietan:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Deialdia eta hautaketa: deialdia elaboratzea eta argitaratzea, eskariak hautatzea eta aukeratutako hautagaien ebazpena argitara ematea. -Prestakuntza eta aholkularitza: lantaldeen eratze aktak kudeatzea. -Ebaluazioa, onarpena eta argitalpena: aldeko txostena aurkeztea eta Zerbitzuen Kartak onartzeko erabakia argitaratzea. -Zerbitzuen Karten jarraipena, berrikusketa eta eguneratzea: aldeko txostena aurkeztea eta eguneratutako Zerbitzuen Kartak onartzeko erabakia argitaratzea. 	UPV/EHUko Administrazio Unitateak
<p>Prozeduren Katalogoa egitea</p> <p>Prozedura guztiak behar bezala identifikatzea eta katalogo batean txertatzea, non baliabide elektronikoen bidezko tramitazioa lehenetsiko den. Katalogo hori da UPV/EHUko prozedura, izapide eta zerbitzu guztiak bildu, deskribatu eta sailkatzen dituen erreferentzia tresna.</p>	UPV/EHUko Administrazio Unitateak
<p>Egoitza Elektronikoa kudeatzea</p> <p>Unibertsitateko kideek eta herritarrek, oro har, duten harreman administratiboaren bideratzaile garen heinean, beharrezko jarduketak egitea, zerbitzuen erabilpena eta izapideen aurkezpena elektronikoki ahalbidetzeko.</p>	UPV/EHUko Administrazio Unitateak Herritarrak
<p>Arautegia egitea</p> <p>Organo eskudunei ezinbesteko erregulazioa proposatzea, administrazio elektronikoa ezartzeko beharrezkoak diren legezko eta antolakuntzako eskakizunak betetze aldera.</p>	Herritarrak
<p>Administrazio Elektronikoaren inguruko proiektuak lantzea</p> <p>Idazkaritza Nagusiak agindutako administrazio elektronikoaren inguruko proiektuak lantzea, honako fase hauetan oinarriturik:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Hasiera: proiektuaren fitxa irekitzea. -Plangintza: jarduerak, arduradunak eta egutegia zehaztea. -Proiektua egitea: informazioa biltzea bulegoan eta bisitaldietan, aholkularitza eta jarraipena eskaintzea, proiektua garatzea eta berraztertzea. -Itxiera: arduradunak proiektua aurkeztea eta proiektuaren fitxa ixtea. 	Herritarrak
<p>Dokumentuen balorazioa eta kalifikazioa</p> <p>UPV/EHUko serie dokumentalak aztertzea eta haien baloreak zehaztea, dokumentuen transferentzia, kontserbazio eta eskuratze epeak zehaztea xede.</p>	UPV/EHUko Administrazio Unitateak
<p>Dokumentuen transferentzia</p> <p>Unitate ekoizleetan zehaztutako egonaldia behin igaroz gero, dokumentuak Artxibo Nagusira transferitu behar dira, Artxiboak berak ezarritako arauetara jarraituz.</p>	UPV/EHUko Administrazio Unitateak
<p>Artxibo Nagusiak zaindutako dokumentuen barne mailegua</p> <p>Artxibo Nagusiak zaintzen dituen UPV/EHUko bulegoek/zerbitzuek/unitateek ekoiztutako dokumentuen mailegua, agiri horiek kontsultatzea xede.</p>	UPV/EHUko Administrazio Unitateak Herritarrak



Eskubideak

- 1.-Errezpetuz eta modu eraginkorrez tratatua izatea, Zerbitzuak ezarritako kanalen bitartez.
- 2.-Euskaraz zein gaztelaniaz artatua izatea.
- 3.-Izaera pertsonaleko datuak konfidentziasunez tratatuak izatea.
- 4.-Zerbitzuak egiten dituen jardueren inguruko iradokizunak, kexak edo eskerrak aurkeztea eta, halaber, zehaztutako epean horiei dagokien erantzuna jasotzea.
- 5.-Abian diren prozeduren egoera ezagutzea, egoitza elektronikoaren bitartez.
- 6.-Ukitzen zaituen Zerbitzuen Karten arloko ebazpenen jakinarazpenak jasotzea.
- 7.-Artxibo Nagusiak gordailuan duen dokumentazioa eskuratu ahal izatea, arautegian xedatutako balditzen arabera, batez ere, datuak babestekoari eta jabetza intelektualari buruzkoak.
- 8.-Artxibo Nagusiak eskainitako funts eta zerbitzuen inguruko informazioa eskatzea eta jasotzea, baita beste artxibo, funts eta dokumentu iturriei buruzkoak ere.

Betebeharrak

- 1.-Zerbitzuak eskatutako informazio eta dokumentazio guztia dagokion epean ematea, agindutako jarduera guztiak eraginkortasunez egin ahal izateko.
- 2.-Zerbitzuaren ordutegiak eta funtzionamendua errespetatzea.
- 3.-Zerbitzuak jarritako bide ofizialak erabiltzea, iradokizunak, kexak edo eskerrak aurkezteko.
- 4.-Zerbitzuaren langileak errespetuz tratatzea.
- 5.-Zuen unitateko prozedurak biltzeko garaian, Zerbitzuarekin elkarlanean aritzea, bai prozeduren galdetegiak betetzean bai programatutako bileretan parte hartzean.
- 6.-Dokumentu-funtsen osotasuna zaintzea, dokumentazio-ondarearen babesari eta kontserbazioari buruzko indarrean dagoen arautegiak diotenaren arabera.



Araudi orokorra

Erabakia, 2016ko otsailaren 4koa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, zeinaren bidez UPV/EHUren zerbitzuen kartaren eredurako arautegi berria onartzen baita.

3/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Euskal Unibertsitate Sistemarena.

17/2011 Eusko Jaurlaritzako Dekretua, otsailaren 15ekoa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen Estatutuak onartzen dituena.

10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa.

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.

19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratu ahal izateari eta aginte onari buruzkoa.

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

30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena (hein handi batean indargabetua).

39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.

40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHU Bitarteko Elektronikoen Erabilera Arautzeko eta Egoitza Elektronikoa Sortzeko Arautegia onartzeko dena.

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHUko Prozedura Elektronikoen Katalogoa sortzeko arautegia onartzeko dena.

Erabakia, 2013ko apirilaren 25ekoa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen (UPV/EHU) Informazioaren Segurtasun Politika dokumentua onartzea.

Arautegi espezifikoak

Erabakia, 2016ko otsailaren 4koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, zeinen bidez onartzen baita administrazio modernizazioaren arloan batzorde batzuen eguneratze eta berregituratzeko arautegia.

Erabakia, 2014ko urtarrilaren 15ekoa, Idazkari Nagusiarena, Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatean (UPV/EHU) Sinaduren Ontzia sistema ezartzeko dena.

Ebazpena, 2014ko azaroaren 25ekoa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko idazkari nagusiarena, UPV/EHUren Egoitza Elektronikoaren funtzionamenduari eta edukiei buruzko arautegia Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzeko agindua emateko dena.

Erabakia 2014ko abenduaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Idazkari Nagusiarena, UPV/EHUren Egoitza Elektronikoa abian jartzeko agindua emateko dena.

Erabakia, 2014ko martxoaren 6koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHU informazioa zabaltzeko erabiltzen diren zenbait baliabide elektronikoa arautzeko dena: erakundearen posta elektronikoa, banaketa zerrendak eta iragarki ohola.

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Zerbitzuen Kartak	Eskaerak aurkezteko epealdian jasotako kontsulten %100i erantzutea 48 orduko epean	Eskaerak aurkezteko epealdian, 48 orduko epean erantzun diren kontsulten ehunekoa
	Zerbitzuen Kartak onartzeko erabakia sinatzen denetik 15 eguneko epean argitaratzea iragarki ohol korporatiboan	Zerbitzuen Kartak onartzeko erabakia sinatzen denetik argitaratu arte igarotzen den epea
Prozeduren Katalogoa egitea	Prozedurak deskribatzeko prozesuaren inguruan, asetze mailaren gutxieneko batezbestekoa 4 izatea (1 eta 6 bitartean baloratuta)	Prozedurak deskribatzeko prozesuarekiko asetze mailaren batezbestekoa
	Unitate jakin bati prozedura bat deskribatzeko galdetegiaren zirriborroa aurkeztea, gutxienez, prozedura hori deskribatzeko aurrez aurreko lan bilera egin baino 10 egun lehenago	Unitate jakin bati prozedura bat deskribatzeko galdetegiaren zirriborroa aurkezteko epea
Egoitza Elektronikoa kudeatzea	Egoitza elektronikoari buruz jasotako kontsulten 100%i erantzutea 48 orduko epean	Egoitza elektronikoari buruz jasotako kontsultetatik 48 orduko epean erantzun diren ehunekoa
	Jasotako iradokizun, kexa edo esker emateei 48 orduko epean erantzutea, bai egoitza elektronikoaren kexen eta iradokizunen postontzian aurkeztutakoei bai telefonoz egindakoei	Jasotako iradokizun, kexa edo esker emateei erantzuteko epea, bai egoitza elektronikoaren kexen eta iradokizunen postontzian aurkeztutakoei bai telefonoz egindakoei
	Gutxienez, 24 ordu baino lehenago komunikatzea IKT Gerenteordetzak jakinarazten dituen egoitza elektronikoan mantentze-lanak egiteko programatutako etenak eta atariaren jardun ezina dakartenak	IKT Gerenteordetzak jakinarazten dituen egoitza elektronikoan mantentze-lanak egiteko programatutako etenak eta atariaren jardun ezina dakartenak komunikatzeko epea
Arautegia egitea	Agindutako arautegiaren %100 zehaztutako epean aurkeztea	Agindutako epean aurkeztutako arautegiaren ehunekoa
Administrazio Elektronikoaren inguruko proiektuak lantzea	Jasotako aholkularitzaren inguruan, asetze mailaren gutxieneko batezbestekoa 4 izatea (1 eta 6 bitartean baloratuta)	Jasotako aholkularitzaren inguruan, asetze mailaren batezbestekoa
Dokumentuen balorazioa eta kalifikazioa	Urtean UPV/EHUko 10 dokumentu-sail, gutxienez, aztertzea eta baloratzea	Urtean aztertzen eta baloratzen diren UPV/EHUko dokumentu-sailen kopurua
Dokumentuen transferentzia	Dokumentuen transferentzia eskaera egiten duten administrazio unitateen %100 artatzea, jarraibidea zein den adieraztea xede, 5 eguneko epean eskaera jasotzen denetik, baldin eta Artxiboko gordailuetan espazio nahikoa balego	Dokumentuen transferentzia eskaera jasotzen denetik 5 eguneko epean artatzen diren administrazio unitateen ehunekoa, jarraibidea zein den adieraztea xede
Artxibo Nagusiak zaindutako dokumentuen barne mailegua	Artxiboak gordailuan duen dokumentazioa eskuratzeko eskaerak 48 orduko epean, gehienez ere, jarriko dira abian	Artxiboak gordailuan duen dokumentazioa eskuratzeko eskaerak abian jartzeko epea

Parte hartzeko erak

Erabiltzaileok lagundu ahal diguzue gure zerbitzuaren etengabeko hobekuntzan. Horretarako, zuon iritzia nahiz asetze maila adierazi dezakezue ondoko bide hauen bitartez:

- Gure arloren batek aldian-aldian helarazten dizuen zerbitzuekiko gogobetetze inkesta erantzun dezakezue.
- Iradokizunak, arrangurak edo eskerrak aurkeztu ditzakezue, ezarritako kanalen bidez.



Iradokizunak egiteko erak

Erabiltzaileok iradokizunak bidali ditzakezue, gure zerbitzuak hobetze aldera. Jasotako iradokizun guztiak arretaz hartu eta aztertuko ditugu, eta, bideragarriak izanez gero, abian jarriko dira.

Zuon iradokizunak dagozkion arlora bidali ditzakezue:

Artxibo arloa: orokorre.artxiboa@ehu.eus

Administrazio elektronikoa arloa: e-administrazioa@ehu.eus

Gestioaren Hobekuntza arloa: zerbitzuketak@ehu.eus

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Gure konpromisoren bat bete ezean, gure zerbitzuen erabiltzaileok idatziz aurkeztu ahal duzue edozein kexa edo erreklamazio dagozkion posta elektronikoan:

Artxibo arloa: orokorre.artxiboa@ehu.eus

Administrazio elektronikoa arloa: e-administrazioa@ehu.eus

Gestioaren Hobekuntza arloa: zerbitzuketak@ehu.eus

Jasotako mezuak zerbitzuburuari helaraziko dizkiogu; eta hark, hutsegite hori aztertu ostean, erabiltzaileari erantzungo dio erabili diren kanaletik eta hizkuntza ofizial berean; erantzun horren bidez, barkatzeko eskatuko dio eta jasandako akatsa zuzentzeko hartu diren neurrien berri emango. Bestalde, Unibertsitateko beste zerbitzu batzuei dagozkien kexak eta erreklamazioak jasotzekotan, arlo horiek kudeatzeko ardura dituzten unitateei berbidaliko dizkiegu.

Gizarte konpromisoa

Gure zerbitzuekin lotura estua ez izan arren, Administrazioaren Berrikuntza eta Modernizazioaren Zerbitzuko langileok gureganatu ditugu gizarte konpromisoarekin erlazionaturiko beste zenbait eginbide.

Zerbitzuen Karta honen bidez, gure konpromisoa eta erantzukizuna plazaratu nahi ditugu administrazio publikoek izan behar dituzten ikur horiekiko. Horregatik, lanean dihardugu, besteak beste, genero-berdintasuna eta behar bereziak dituzten kolektiboen irisgarritasuna bermatzeko. Era berean, ingurumenarekiko eta lan-arriskuen prebentziorako neurriak hartu ere hartu ditugu, zerbitzu iraunkor, osasunezko eta segurua eskaini ahal izateko.

Bestalde, UPV/EHUK, arauak betetzeaz gain, estatutuetan aitortzen du euskara eta gaztelania, biak ala biak, Unibertsitate honetako hizkuntza ofizialak direla. Kalitateko zerbitzu bat eskaintzeko konpromisoari dagokionez, bi hizkuntzen erabilera orekatua bermatzeko hainbat baliabide ezarri ditu UPV/EHUK.

Zuzentze neurriak

Zerbitzuak, jasotako iradokizunak, kekek eta erreklamazioak aztertu ondoren, hautemandako hutsuneak zuzentzeko neurriak hartuko ditu. Bestalde, Zerbitzuaren arduradunak erabiltzaileari erantzungo dio iradokizuna, keka edo erreklamazioa helarazteko erabili den kanaletik eta hizkuntza ofizial berean, eta hartu diren zuzentze neurriak azalduko dizkio.

Konpromisoetako bat, oro har, betetzen ez bada, barkamena eskatzeko gutuna argitaratuko da honako web orri honetan: <http://www.ehu.eus/eu/web/idazkaritza-nagusia/zerbitzuen-kartak>

Emaitzen argitalpena

Zerbitzuen kartak etengabe berraztertu behar diren tresnak dira, baldin eta deklaraturako konpromisoekiko desbideratzeak zuzenduko badira.

Horregatik, hain zuzen, konpromisoa hartzen dugu konpromisoen betetze maila etengabe kontrolatzeko, xede horrekin ezarritako adierazleen bidez; halaber, konpromisoak ez betetzeagatik jasotako kekek aztertuko ditugu eta erabiltzaileen gogobetetzea balioetsiko dugu.

Urteko lehenengo hiruhilekoan, xedaturiko adierazleak aztertu eta hobekuntza proposamenak sartuko ditugu; eta, ondoren, dagokion kudeaketa plana garatuko. Halaber, lortutako emaitzen txostena egingo dugu, konpromisoen betetze mailaren berri emate aldera, eta argitara emango dugu honako esteka honetan: <http://www.ehu.eus/eu/web/idazkaritza-nagusia/zerbitzuen-kartak>



Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

Errektoretza eraikina 2. solairua. Sarriena auzoa z/g 48940-LEIOA

Ordutegiak:

Astelehena-Ostirala: 9:00-14:00

Telefonoa:

Zerbitzuko burua/Jefatura del Servicio: 94 601 2144

Artxiboa/Archivo: 94 601 2061-3395

Administrazio Elektronikoa/Administración Electrónica: 94 601 3482-5083

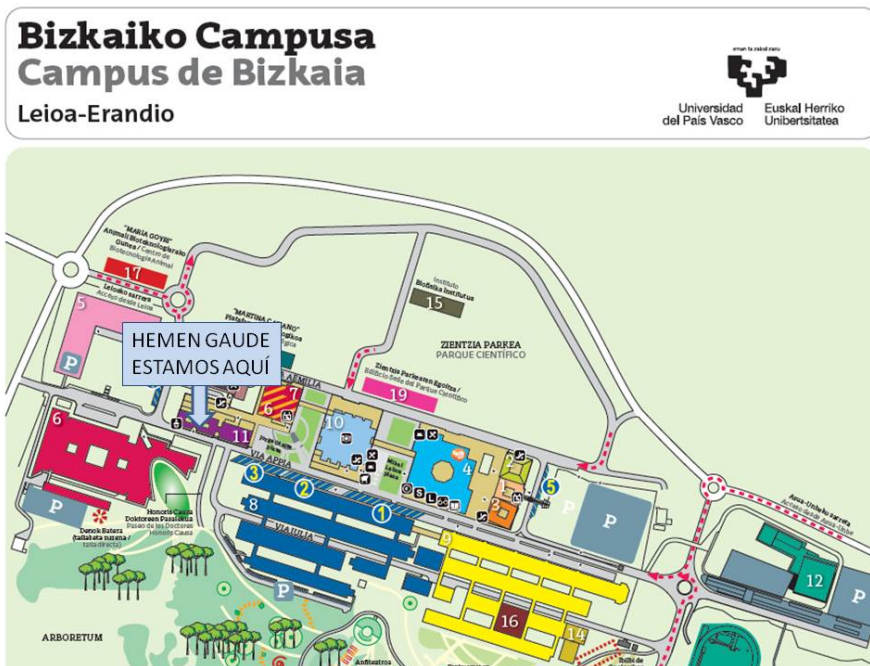
Gestio Hobekuntza/Mejora de la Gestión: 94 601 3566-3459

Fax: Ez dugu faxik/No disponemos de fax

Posta elektronikoa: orokorre.artxiboa@ehu.eus; e-administrazioa@ehu.eus; zerbitzuketak@ehu.eus

Web: <http://www.ehu.eus/eu/web/idazkaritza-nagusia>

Kokagunea eta Sarbideak:





Administrazioaren Berrikuntza eta Modernizazioaren Zerbitzua Bizkaiko Campuseko Leioa-Erandio gunean dago kokaturik, hain zuzen ere, Errektoretza eraikineko 2. solairuan.

Sarbide Datuak

Errektoretzara eta, oro har, Bizkaiko Campuseko ikastegietara hainbat modutan heltzeko informazio orokorra honako web honetan dago eskuragarri: <http://www.ehu.eus/eu/web/bizkaia/nola-iritsi>



UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL