



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

ZERBITZUEN
KARTA

Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonalaren Zerbitzua

Pertsonalaren Gerenteordetza

Iraunaldia: 2017/2019

1go edizioa

Onarpen ofizialaren data 2017/03/16

Sarrera

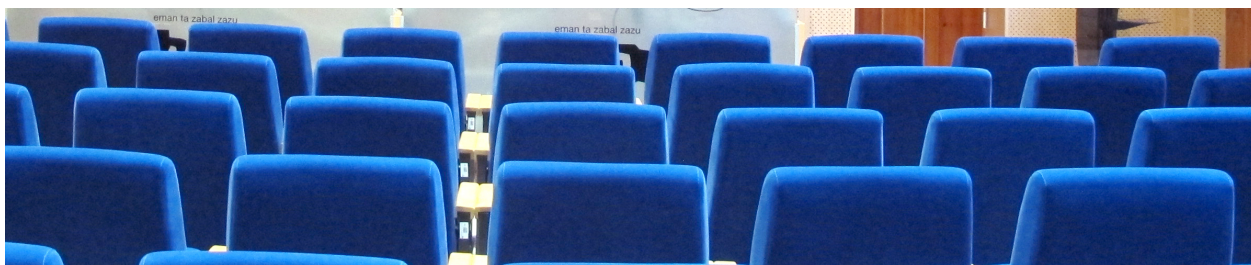
AZPkoen Zerbitzua administrazio eta zerbitzuetako langileen kudeaketarekin zerikusia duten prozedura guztiez arduratzen da. Bere arduragai dira, besteak beste: AZPko langileen kontratazioa eta izendapena, egoera administratiboen kudeaketa, hirurtekoak eta abar (AZPkoen Atala); langileak hautatzeko eta lanpostuak betetzeko deialdi eta lehiaketak, eta lan poltsen kudeaketa (Langileen Hautaketa eta Lanpostuak Betetzea); lanaldiarekin eta egutegiarekin zerikusia duten gaiak, baimenak, gizarte funtsa eta kontsumorako maileguak (Lan Harremanak eta Gizarte Laguntza).

Helburua

AZPkoen Zerbitzuaren misioa da kudeatzea Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateko administrazio eta zerbitzuetako langileen prozesu administratiboekin zerikusia duten prozesuak, herritarren interesak objektibotasunez aintzat hartuz, eta gobernu organoen, langileen eta unitate administratiboen premiak asetzen saiatuz. Hori guztia, profesionaltasunez eta gardentasunez, eraginkortasuna, erantzukizuna eta etengabeko hobekuntza oinarri hartuta, gobernu organoek eta antolamendu juridikoak emandako jarraibideen arabera.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
MAILEGUEN KUDEAKETA Kontsumorako maileguen eskariak kudeatzea, arautegiaren arabera.	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala Irakasle eta Ikertzaile pertsonala
GIZARTE FUNTSA Gizarte Funttsaren urteko deialdia tramitatu eta kudeatzea	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala Irakasle eta Ikertzaile pertsonala
MATRIKULARAKO LAGUNTZAK UPV/EHUko langileentzako matrikularako laguntzen urteroko deialdia kudeatzea.	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala Irakasle eta Ikertzaile pertsonala
LAN POLTSEN KUDEAKETA ETA MANTENTZEA Lan poltsetako jendeari egin beharreko deiak kudeatzea, eta poltsen gorabeherak tramitatzea; poltsak eguneratuta izatea sistema informatikoan.	UPV/EHUko lan-poltseen izengaiak
BARNE FINANTZAZIOAREN BIDEZKO KONTRATAZIOAK AZPko langileak hartzea, ikastegi edo zerbitzuetan sortutako premiak betetzeko.	UPV/EHUko lan-poltseen izengaiak
KANPO FINANTZAZIOAREN BIDEZKO KONTRATAZIOAK AZPko langileak hartzea premia zehatzak betetzeko ikastegiak/zerbitzuak/sailak berak proiektu/hitzarmen/diru laguntzen bidez lortutako baliabidez.	UPV/EHUko lan-poltseen izengaiak
LANPOSTU UZTEAK AZPko langile baten kontratazioari edo izendapenari amaiera ematea, arautegietan jasotako arrazoiengatik.	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala
EGOERA ADMINISTRATIBOEN KUDEAKETA AZPkoen egoera administratiboak tramitatzea (eszedentziak, zerbitzu bereziak, eginkizunen etetea eta abar).	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala
AURREKO ZERBITZUEN ETA HIRURTEKOEN KUDEAKETA AZPkoen aurreko zerbitzuak eta hirurtekoak formalki aitortzea.	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala
LAN ORDUEN KONTROLA / BAIMENAK Egunero kudeatzea lan orduen kontrolaren inguruko gorabeherak (fitxaketak, baimenak, lanaldiaren murrizketak, ordutegi bereziak...).	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala
APARTEKO ORDUAK Aparteko orduak egiteko eskariak kudeatzea. Kanpoko finantzaketa duten aparteko orduen ordainketa kudeatzea GAUREn bidez.	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala
UNIBERTSITATEKO TXARTELA «Izenpe» txartel eta ziurtagiriak egitea Bizkaiko Campuseko Zerbitzu Zentraletako (Leioako eta Zuzenbide Fakultateko) langileentzat. Tramiteak egitea Izenperekkin (RA operadoreen altak eta bajak, materialen eskariak...).	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala Irakasle eta Ikertzaile pertsonala
ALDI BATERAKO LANGILEEN HAUTAKETA Aldi baterako langileak hautatzeko deialdiak kudeatzea (lan poltsak, proiektuko lankideen deialdiak eta teknikari laguntzaileenak).	Publikoa oro har
LANPOSTUAK BEHIN BETIKO BETETZEKO PROZESUA Lanpostuak behin betiko betetzeko deialdiak (lehiaketak eta izendapen askeak) kudeatzea.	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala
LANPOSTUAK ALDI BATERAKO BETETZEKO PROZESUA Lanpostuak aldi baterako betetzeko prozesuak (zerbitzu betekizunak eta eginkizunen esleipenak) kudeatzea.	Administrazio eta zerbitzuen pertsonala



Eskubideak

- a) Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.
- b) Ematen diren zerbitzu guztiei buruzko informazio eguneratua edukitzea.
- c) Tratu pertsonalizatua jasotzea, bai informazioa eskatzerakoan, bai kexa edo iradokizunen bat azaltzerakoan.
- d) Egindako eskaeren bilakaerari eta eskaera horien izapideen egoerari buruzko informazioa jasotzea.
- e) Ezarritako bideak erabiliz egindako eskaera guztien aurrean zerbitzuaren erantzuna izatea.

Betebeharrak

- a) Erabiltzaileentzako jendaurreko arretarako bulegoetan ezarritako ordutegiak errespetatzea.
- b) Zerbitzuak jarritako bide ofizialak erabiltzea, kexa edo iradokizun bat azaltzerakoan.
- c) Zerbitzuko langileak uneoro errespetuz tratatzea.
- d) Jarrera egokia izatea eta zerbitzuaren gune publikoetan laneko segurtasun eta osasuneko arauak errespetatzea.



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 oinarritzakoa.

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/EHUn 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

Lan-poltsak eratzeari eta kudeatzeari eta lan-poltsetako kideak ordenatzeari buruzko 2010eko martxoaren 26ko Erabakia

EBAZPENA, 2010eko maiatzaren 12koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko errektorearena, lan-poltsak eratzeari eta kudeatzeari eta lan-poltsetako kideak ordenatzeari buruzko 2010eko martxoaren 26ko Erabakia argitaratzekoa.

Akordioa, 2014ko uztailaren 1ekoa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko AZP Funtzionarioen Plangintza Batzordearena, AZP funtzionarioari zerbitzuen betekizunak esleitzeko prozedura haztatua ezartzeko.

ERABAKIA, 1996ko urriaren 23koa, Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatearena, Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateko Langileen Lan-²Baldintzak Arautzeko Hitzarmena argitaratzeko dena.

EBAZPENA, 2010eko abenduaren 3koa, Laneko zuzendariarena, Euskal Herriko Unibertsitateko administrazio eta zerbitzuetako lan kontratudun langileen III. Hitzarmenaren Kolektiboa erregistratu, gordailatu eta argitaratzeko xedatzen duena (hitzarmen kodearen zenbakia: 86000272011993).

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
MAILEGUEN KUDEAKETA	Lan Harremanen Unitateak eskarien %95 tramitatuko ditu hilabete bakoitzaren lehen hamabostaldian, hilabete horretako nominan sartzeko.	Hilabete bakoitzaren lehen hamabostaldian jaso diren eskarieratik hilabete horretako nominan ordaindutako ehunekoa.
GIZARTE FUNTSA	Aurkeztutako eskariak aztertzea eta onartuen eta baztertuen behin-behineko zerrenda hiru hilabeteko epearen barruan argitaratzea, eskariak aurkezteko epea amaitzen denetik.	Eskariak aurkezteko epea amaitzen denetik onartuen eta baztertuen behin-behineko zerrenda argitaratu arte igarotako denbora.
MATRIKULARAKO LAGUNTZAK	Kontsulteen %95 erantzuna emango zaie gehienez ere bi eguneko epearen barruan.	Ezarritako epearen barruan erantzuna eman zaien kontsulteren ehunekoa.
LAN POLTSEN KUDEAKETA ETA MANTENTZEA	Bat-batean sortutako premiei erantzuteko egin beharreko deien %95 hiru laneguneko epearen barruan egingo dira, premia aitortzen denetik zenbatzen hasita.	Ezarritako epearen barruan egindako lan eskaintzen ehunekoa.
BARNE FINANTZAZIOAREN BIDEZKO KONTRATAZIOAK	Kontratuen edo izendapenen %90 prestatu eta sinatzera eramatea bost laneguneko epearen barruan, beren hasiera datatik zenbatzen hasita.	Bost laneguneko epearen barruan prestatu eta sinatzera eramaten diren kontratu edo izendapenen ehunekoa.
KANPO FINANTZAZIOAREN BIDEZKO KONTRATAZIOAK	Kanpoko finantzaketaz kontratazio egiteko eskarien %95etan, kostu kalkuluak eta lkerketaren arloko Errektoreordetzak edo Kontabilitateko Gerenteordetzak sinatu beharreko kreditu ziurtagiriak prestatuko dira zazpi egun balioduneko epean.	Ezarritako epean prestatzen diren kanpoko finantzaketaz egiteko kontratazioen koste kalkuluak eta kreditu ziurtagirien ehunekoa
LANPOSTU UZTEAK	Kontratu edo izendapenari amaiera ematen dion dokumentuen %95 bidaliko zaie interesdunei hiru egun balioduneko epearen barruan, ondorioetarako datatik zenbatzen hasita.	Ezarritako epean bidalitako jakinarazpenen ehunekoa.
EGOERA ADMINISTRATIBOEN KUDEAKETA	Egoera administratiboak aldatzeko erabakien %95 hamabost egun balioduneko epearen barruan eramango dira sinatzera, eskaria jasotzen denetik hasita.	Ezarritako epean tramitatutako eskarien ehunekoa aldaketarako eskariak.
AURREKO ZERBITZUEN ETA HIRURTEKOEN KUDEAKETA	Aurreko zerbitzuen ziurtagirien %95 hiru egun balioduneko epearen barruan egingo dira, eskaria egiten denetik zenbatzen hasita.	Ezarritako epearen barruan egindako ziurtagirien ehunekoa.
LAN ORDUEN KONTROLA / BAIMENAK	Gorabeheren %95 Presentzia Atarian erregistratu eta Lan Harremanetan jaso eta gero balidatzeko, gehienez ere hamabost eguneko epearen barruan emango zaie erantzuna.	Presentzia Atarian erregistratutako gorabeheretatik, hemen zehaztutako epean erantzuna jaso dutenen ehunekoa.
APARTEKO ORDUAK	Aparteko orduak tramitzeko eta balidatzeko eskarien %95 hiru eguneko epearen barruan aztertzea.	Ezarritako epean aztertutako eskarien ehunekoa.

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
UNIBERTSITATEKO TXARTELA	Unibertsitateko txartelen %95 ematea 24 orduko epearen barruan.	Ezarritako epearen barruan emandako txartelen ehunekoa.
ALDI BATERAKO LANGILEEN HAUTAKETA	Onartuen eta baztertuen behin-behineko zerrenden % 95 prest edukitzea hamabost egun baliodun igaro baino lehen, eskariak aurkezteko epea amaitzen denetik zenbatzen hasita.	Onartuen eta baztertuen zerrenda ezarritako epean argitaratzen den deialdien ehunekoa.
LANPOSTUAK BEHIN BETIKO BETETZEKO PROZESUA	Izendapen askerako deialdien % 90 hiru hilabete igaro baino lehen tramitatu eta ebaztea, deialdia argitaratzen denetik zenbatzen hasita.	Ezarritako epean ebatzitako izendapen askerako deialdien ehunekoa.
LANPOSTUAK ALDI BATERAKO BETETZEKO PROZESUA	Zerbitzu betekizunen edo eginkizunen esleipenen % 90 bi hilabete igaro baino lehen ebaztea.	Zehaztutako epearen barruan ebatzitako deialdien ehunekoa.

Parte hartzeko erak

AZPkoen Zerbitzuaren erabiltzaileek modu hauetan lagundu ahal izango dute zerbitzua hobetzen:

- *Iritzia emanez zenbait zerbitzuri buruz egingo diren inkestetan.
- *AZPkoen Zerbitzuko web orriaren bitartez: <http://www.ehu.eus/eu/web/azp/azp>.
- *Posta elektronikoz helbide honetara idatziz: portal.empleado-pas@ehu.es
- *Telefonoz
- *Administrazio elektronikoaren bidez.



Irakokizunak egiteko erak

AZPkoen Zerbitzuan gauzak ahalik eta ondoen egiten saiatzen gara eta zuk ere lagundu ahal diguzu helburu hori lortzen zure iradokizun, ideia, proposamen eta abarrek. Idatzi helbide honetara: portal.empleado-pas@ehu.es

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Kexarik jarri nahi baduzu, posta elektronikoa erabil dezakezu (portal.empleado-pas@ehu.es) edo idatzia aurkeztu unibertsitateko erregistroetan.

Zerbitzuaren arduradunak idatziz eta bide eta hizkuntza bera erabiliz erantzungo die jasotako iradokizun eta kexa guztiei, zerbitzuak jaso eta gutxi gorabehera 7 laneguneko epean.

Zerbitzuaren eskumenetik kanpo dauden iradokizun, kexa edo erreklamazioak eskumena duen beste norbaiti zuzenduko zaizkio.

Gizarte konpromisoa

Gure eskumenen barruan, gure eguneroko jardunean inplizitu dauden bestelako printzipioez gain, garrantzizkotzat jotzen dugu konpromisoak hartzea honako gai hauei dagokienez:

- Genero berdintasuna: gure eguneroko jarduna gure zerbitzuen erabiltzaileei zuzendua dago eta gure jarduerak ez dute generoagatik inolako diskriminaziorik erakusten.
- Premia bereziak dituzten pertsona taldeentzako irisgarritasuna: zerbitzu honetako langileek ezgaitasunen bat duen pertsonen eskubideak murriztuko lituzketen oztopo guztiak kentzeko konpromiso sendoa dute.
- Ingurumen neurriak: gure jardueraren ondorioz hainbat motatako hondakinak sortzen ditugunez (papera, tonerra, etab.), hondakin horien ezabaketa egokien den moduan eta ingurumena ahalik eta gehien zainduz bideratzeko ardura berezia hartzen dugu.
- Laneko arriskuen prebentzioa: gure langileak asko estimatzen ditugu; horregatik, gure jardueraren beraren legezko betebeharrak betetzeaz gain, gure eguneroko jardunean txertatzen dugu laneko arriskuen prebentzioaren filosofia.
- Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialen erabilera: legezko eskubide bat da, UPV/EHUko arau orokor eta espezifikoek aitortzen dutena; horregatik, gure zerbitzuen erabiltzaileek eskubide hori uneoro bermatuta izateko konpromisoa hartzen dugu.

Zuzentze neurriak

Kartan bere egindako konpromisoetako beteko ez balitz, erabiltzaileak erreklamazioa aurkeztu ahal izango dio unitateko arduradunari konpromisoak bete ez direlako.

Unitateko arduradunak erantzunen dio erabiltzaileari erreklamazioa egiteko baliatu den hizkuntza berean eta bide berberetik. Konpromisoetako bat bete ez dela baleritzo, barkatzeko eskatuko zaio eta egindako akatsa zuzentzeko hartu diren neurrien berri emango.

Emaitzen argitalpena

Zerbitzu kartak, haien beren izaera eta xedeagatik, etengabe berraztertu beharko 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, konpromisook ez betetzeagatik jasotako keak aztertu eta analizatuko ditugu eta erabiltzaileen gogobetetzea balioetsiko dugu.

Jasotako datuak aztertuta, urteko jarraipen txostena egingo dugu, konpromisoen betetze mailaren, zerbitzu hobia eskaintzeko abian jarri diren neurrien eta, beharrezkoa izan bada, akatsak zuzentzeko hartu diren neurrien berri emanik.

Konpromisoekiko betetze maila gure webgunean egongo da eskuragarri.



Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

AZPko zerbitzua
Errektoreago eraikina
Sarriena auzoa, z/g
48940 Leioa

Ordutegiak:

Ordutegia:
astelehena-osteguna: 8:30 - 13:30; 15:00 - 17:00
ostirala: 8:30 - 14:30
lanaldi jarraituko egunak: 8:30 - 14:30

Telefonia:

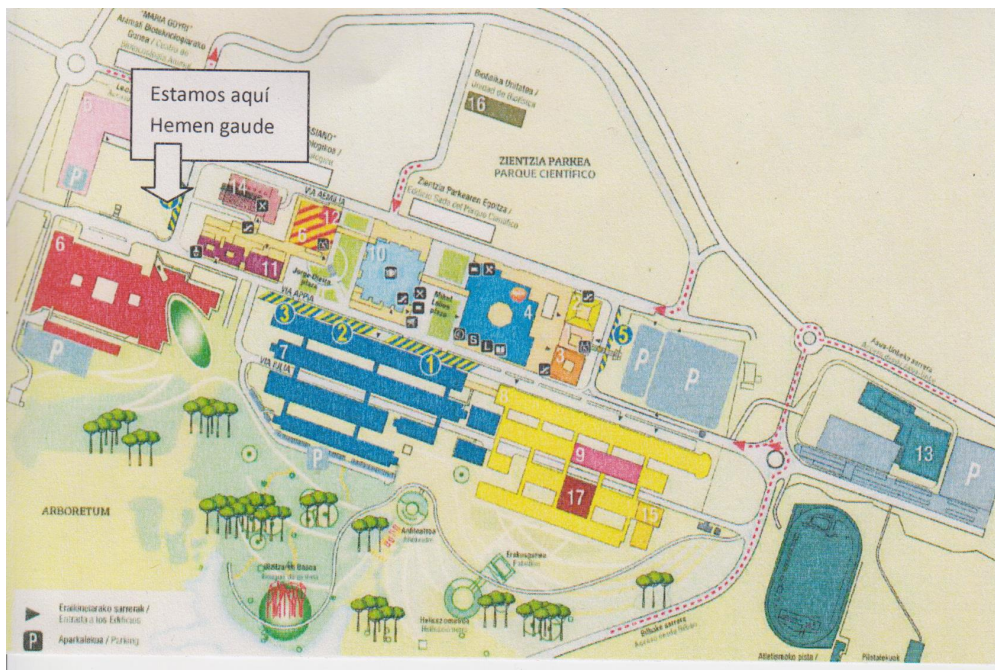
Sección PAS: 94-6012136; 2068; 2167
Bolsas: 94-6012175
Relaciones Laborales: 94-6018399; 5036; 2186
Control horario: 94-6015019
Selección y Provisión: 94-6015044; 5045; 2293

Fax: 94-6012150

Posta elektronikoa:

Web: <http://www.ehu.es/es/web/azp>

Kokagunea eta Sarbideak:



Sarbide Datuak

Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonalaren Zerbitzua aurkitzen den Bizkaiako Kanpusera (Leioa) iristeko, aukera ezberdinak daude:

*Garraio publikoa (Bizkaibus, Renfe, Metro Bilbao).

-Garraio publikoko enpresa konpainia ezberdinek, kanpusera iristeko bidea errazten dute, bai zuzenean, bai konexio ezberdinen bitartez (metroa-Bizkaibus, etab.).

*Unibertsitate garraioa (Pesa, Alsa, RB, Pipper, Bikain).

-Kanpusen arteko garraioa kudeatzen duten enpresa ezberdinak daude.

-Era berean, unibertsitateko ikaslegoak, asoziaziotan batu da, herri ezberdinetatik UPV/EHU-ko zentruetara bidaiak antolatzen, prezio

eskuragarrietan.

***Bizikletaz.**

-Bizkaiako kanpusak (Leioa), bizikletentzako aparkalekuak ditu zentru ezberdinetatik gertu.

***Autoan elkarrekin.**

-Desplazamenduentzako beste aukera bat, mugikortasunean iraunkortasuna bilatuz, UPV/EHU-k bere webgunean eskeintzen duen zerbitzu elektronikoa kotxea partekatzeko, da.

Informazio guzti hau, eskuragarri dago zehaztasun gehiagorekin, UPV/EHU-ko webgunean, ondorengo estekan:

<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