

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

ARABAKO
ERREKTOREORDETZA
VICERRECTORADO
CAMPUS DE ALA

Zerbitzuen karta

ARABAKO CAMPUSEKO ERREKTOREORDETZA REN JENDAURREKO ZERBITZUA

Arabako Campuseko Errektoreordetza

Iraunaldia: 2018/2020

2. edizioa

Onarpen ofizialaren data 2018/06/04

Sarrera

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateak unibertsitateko kideei eta, oro har, gizarteari ahal denik eta zerbitzurik onena eskaintzea du helburu, bai irakaskuntzaren nola ikerkuntzaren eta gestioaren arloan. Horretarako, kalitate mailarik gorena erdiesten ahalegintzen da eguneroko jardunean. Ildo horretatik abiatuta, Arabako Campuseko errektoreordetzak honako zerbitzuen karta hau aurkezten du, etengabeko hobekuntzarako konpromiso bailitzen, unibertsitatea osatzen duten kidego ezberdinei eskaintzen zaien arretari dagokionean. Informazio dokumentu gisa duen funtzioaz gainera, bertan zehaztu eta zerrendatzen baititugu pertsona interesatuen eskura dauden zerbitzu guztiak, zerbitzuen kartak adierazle batzuk erantsi ditu, geure egin ditugun konpromisoetako bakoitzaren betetze maila balioesteko, gure lanaren eraginkortasun maila neurtuko badugu.

Helburua

Errektoreordetza, Arabako campuseko gobernu, ordezkaritza eta administrazio-organoen egoitza da. Bertan, errektoreordetzan, kokatzen dira campuseko zerbitzu zentral eta komunak, interes-talde ezberdinei begira egokiturik (pertsonal irakasle eta ikertzailea, UPV/EHUko administrazio eta zerbitzuetako pertsonala, unibertsitateko zein bigarren hezkuntzako ikasleak eta, oro har, jendea).

Arabako errektoreordetzan eskaintzen den jendaurreko zerbitzua, Arabako campuseko gerenteordetzaren menpe organikoki den pertsonalak emanikoa, pertsona erabiltzaileentzako arreta eta tramiteen gestiorako laguntzan datza funtsean, administrazio, akademia eta unibertsitate-hedakuntzaren arloetan unibertsitateari loturiko informazioa hartu eta emateko helburuaz.

Arreta eta laguntza-zerbitzu honek zenbait arlo hartzen ditu bere baitan, horien artean campuseko errektoreordetzaz besteko errektoreordetzen menpeko zerbitzuei dagozkion arloak ere barne, unibertsitatearen hezkuntza-eskaintza eta zerbitzuena osatzen dituztenak.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
Sarbidearen kudeaketa >25,>45 eta Lan Esperientzia Informazioa, erregistroa eta laguntza ondoko tramiteetan: - 25 urtetik eta 45 urtetik gorakoentzako eta lan esperientzia dutenentzako sarbide matrikula. - UPV/EHUko ikasleen izen emateak.	Beste unibertsitateetako ikasleak 25 eta 45 urtetatik gorako ikasleak eta lan esperientzia.
Sarbide Espedientearen lekualdaketa Beste unibertsitate bateko onarpen gutunaren jasotzea espedientea lekuz aldatzeko	Unibertsitate-aurreko ikasleak
Barruko eta kanpoko deialdiak Kasuan kasuko deialdien erregistroa.	AZP (Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonala) IIP (Irakasle eta Ikertzaile Pertsonala) Enpresak eta partikularrak
Ostatu: Unibertsitate Ostatua Informazioa, erregistroa eta laguntza Arabako ostatua hartzeari buruz.	Unibertsitate-aurreko ikasleak UPV/EHUn matrikulatutako ikasleak AZP (Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonala) IIP (Irakasle eta Ikertzaile Pertsonala)
Kirol Zerbitzurako laguntza Campuseko Kirol zerbitzuak gestionatu eta koordinatutako kirol jarduerak antolatzeko informazioa eta laguntza: eskariak jaso, aitortu beharreko kredituen ziurtagiriak eman...	UPV/EHUn matrikulatutako ikasleak AZP (Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonala) IIP (Irakasle eta Ikertzaile Pertsonala)

Eskubideak

- 1.-Zerbitzuan gestionatutako prozedurei buruzko eta aplikatu beharreko arauen inguruko informazio eguneratua izan, webgune, intranet, GAUR eta bestelako bitartekoetan.
- 2.-Proposatutako ekintzen eta eskarien inguruko informazioa eta orientazioa jasotzea.
- 3.-Ezarritako bideak erabilia, egindako eskakizunei pertsonalak emaniko erantzuna jasotzea.
- 4.-Arian diren prozeduren aurrerabideaz eta egoeraz emaniko informazioa jasotzea
- 5.-Tratu pertsonalizatu eta errespetuzkoa jasotzea, bai informazioa jasotzerakoan bai kexa, iradokizunen edo erreklamazio bat plazaratzerakoan
- 6.-Euskal Herriko Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.
- 7.-Zerbitzuak jarritako bide ofizialak erabiltzea, kexa, iradokizun edo erreklamazio bat planteatzerakoan.

Betebeharrak

- 1.- Arreta eskaintzen duten pertsonak errespetuz tratatzea, betiere eremu publikoetan oro eta, zehazkiago, unibertsitate-instalazioetan mantendu beharreko begirunezko jarrera mantenduz.
- 2.- Jendaurreko bulegoetan erabiltzaileentzat ezarritako arreta-ordutegia errespetatzea.
- 3.- Litezkeen premiak definitu eta zerbitzuak baliatzeko adierazi beharreko informazio guztia aktiboki agertu eta, hala dagokionean, ekarri .
- 4.-Zerbitzuak jarritako bide ofizialak erabiltzea, kexa, iradokizun edo/eta erreklamazio bat planteatzerakoan.

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

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

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349

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

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

www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf

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

www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.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

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/EHU 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>

Arautegi espezifikoak

Ostatu zerbitzua erabiltzeko baldintzak

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Sarbiderearen kudeaketa >25,>45 eta Lan Esperientzia	Gutxien dela, 6 puntutatik 4 lortzea, lan esperientzia eta >25, >45 sarbiderako gestiotik pasa eta kasuan kasuko zerbitzu eskudunera bidaltzeari dagokion profesionaltasun mailan.	Profesionaltasuna balioesteko maila (1 eta 6 artean balioetsia), gestio akademikoaren eskumena duen zerbitzura bidaltzerakoan.
	Gutxien dela, 6 puntutatik 4 lortzea, lan esperientzia eta >25, >45 sarbiderako gestioaren inguruan jasotako harreraren profesionaltasun mailan.	Profesionaltasuna balioesteko maila (1 eta 6 artean balioetsia), gestio akademikoan jasotako harreraren oinarrituta.
Sarbide Espedientearen lekualdaketa	Gutxien dela, 6 puntutatik 4 lortzea, ziurtagiria ematerakoan izandako gogobetetze mailan	Zehaztasuna balioesteko maila (1 eta 6 artean balioetsia), espedienteak lekuz aldatzerakoan emandako ziurtagirietan.
Barruko eta kanpoko deialdiak	Gutxien dela, 6 puntutatik 4 lortzea, deialdiaren tramitazioan izandako eraginkortasunari dagokion profesionaltasun mailan.	Profesionaltasuna balioesteko maila (1 eta 6 artean balioetsia), deialdia tramitatzeko izandako eraginkortasunari dagokionean.
	Gutxien dela, 6 puntutatik 4 lortzea, deialdiaren tramitazioan jasotako harrerari dagokion profesionaltasun mailan.	Profesionaltasuna balioesteko maila (1 eta 6 artean balioetsia), deialdia tramitatzeko jasotako harrerari dagokionean
Ostatu: Unibertsitate Ostatura	Gutxien dela, 6 puntutatik 4 lortzea, unibertsitate lojamendurako Ostatu zerbitzuari buruz planteatutako kontsultei emandako harrerari dagokion eskuragarritasun mailan.	Eskuragarritasuna balioesteko maila (1 eta 6 artean balioetsia), unibertsitate lojamenduan planteatutako kontsulten harrerari dagokionean.
Kirol Zerbitzurako laguntza	Gutxien dela, 6 puntutatik 4 lortzea, kirol zerbitzuaren laguntzeko tramitazioan izandako bizkortasunari dagokion profesionaltasun mailan.	Profesionaltasuna balioesteko maila (1 eta 6 artean balioetsia), kirol zerbitzuaren laguntzeko egindako tramiteen bizkortasunari dagokionean.
	Gutxien dela, 6 puntutatik 4 lortzea, kirol zerbitzuaren laguntzeko tramitazioan jasotako harrerari dagokion profesionaltasun mailan.	Profesionaltasuna balioesteko maila (1 eta 6 artean balioetsia), kirol zerbitzua laguntzerakoan hartutako harrerari dagokionean.

Parte hartzeko erak

Zerbitzua baliatzen diren pertsonak lagundu ahal dute beronen hobekuntza etengabe, egin daitezkeen asebetetze-inkestetan zeinek bere iritziak azalduz, bai eta kexa eta iradokizunak agertuz ere.

Iradozikunak egiteko erak

Kexak eta erreklamazioak idatziz aurkeztu behar dira:

-Zerbitzuaren helbide elektronikora igorrita: atencion-al-publico.vicer-ar@ehu.eus.

-Posta elektronikoaren bidez, www.ehu.eus/eus/web/araba webguneko ¿iradokizun postontziaren¿ aukera erabilita, erabiltzaileak kexa edo erreklamazioaren jatorria, izaera eta zioak deskribatzeko atalak bete behar dituelarik.

-Kexa edo erreklamazioak egiteko orria bete eta erregistro orokorrean emanda, errektoreordetzaren egoitzan.

-Campuseko errektoreordetzako administratzaileak idatziz erantzunen ditu jasotako erreklamazio eta kexa guztiak, beroriek jaso eta, gehien dela, 7 lanegunen epean.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Kexak eta erreklamazioak idatziz aurkeztu behar dira:

-Zerbitzuaren helbide elektronikora igorrita: atencion-al-publico.vicer-ar@ehu.eus.

-Posta elektronikoaren bidez, www.ehu.eus/eus/web/araba webguneko ¿iradokizun postontziaren¿ aukera erabilita, erabiltzaileak kexa edo erreklamazioaren jatorria, izaera eta zioak deskribatzeko atalak bete behar dituelarik.

-Kexa edo erreklamazioak egiteko orria bete eta erregistro orokorrean emanda, errektoreordetzaren egoitzan.

-Campuseko errektoreordetzako administratzaileak idatziz erantzunen ditu jasotako erreklamazio eta kexa guztiak, beroriek jaso eta, gehien dela, 7 lanegunen epean.

Gizarte konpromisoa

Karta honen bidez, geure konpromisoa eta erantzukizuna plazaratu nahi ditugu administrazio publikoek izen eta izan behar dituzten nortasun-sen horiekiko. Horrexegatik beragatik, lanean dihardugu, besteak beste, genero-berdintasuna eta premia berezidun kidegoen erabilerraztasuna sustatu eta bermatzeko. Era berean, ingurumenarekiko eta lan-arriskuen prebentziorako neurriak hartu ere hartzen ditugu, zerbitzu sostengarri, osasunezko eta segurua eskaini ahal izateko.

Beste alde batetik, UPV/EHUK, arauen betepenetik haratago, bere estatutuetan erabaki eta xedatu du euskara eta gaztelania UPV/EHUren hizkuntza ofizialak direla. Hori horrela, UPV/EHUren iritziz, kalitateko zerbitzu bat eskaintzeko konpromisoari dagokionez, bi hizkuntzak erabiltzea kontuan hartu beharrekoa da eta, horretarako, euskararen eta gaztelaniaren erabilera orekatua bermatzeko, hainbat mekanismo ezarri da.

Zuzentze neurriak

Kanpoko arrazoiak direla medio, konpromiso hauek kalterik jasoko balute, zerbitzu arduradunak ahalik eta lasterren hartuko ditu hartu beharreko neurriak balizko galeren zuzentzeko.

Karta honetan jasotako konpromisoak ez betetzeak identifika daitezkeen pertsonak kaltetuz gero, campuseko errektoreordetzako administratzaileak zuzenean jakinaraziko ditu hartutako zuzentze-neurriak. Arduradun honek erreklamazioa egiteko baliatutako bitarteko bera erabilita erantzungo du.

Konpromisoetako bat bete ez dela baleritzo, barkatzeko eskatuko zaio eta egindako akatsa zuzentzeko hartu diren neurrien berri emango.

Emaitzen argitalpena

Beren izaera eta helburuagatik, zerbitzuen kartak etengabe berrikusi behar dira, konpromisoetatik aldendu bagara, hori zuzentzeko.

Horregatik, agindu egiten dugu hartutako konpromisoen betetze maila etengabe kontrolatuko dugula eta erreklamazioak eta inkestak aztertuko.

Konpromisoen betetze maila gure web orrian egongo da ikusgai.

Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

Jendaurreko Arreta Zerbitzua
Arabako Campuseko Errektoreordetza
Izarduy Komandantea, 2
01006 VITORIA-GASTEIZ

Ordutegiak:

Astelehenetik ostegunera: 09:00-13:00/15:00 -16:30
Ostirala, Aste Santua eta Gabonetako txandak eta udako jardunaldia:
09:00 a 13:00

Telefonoa:

945014444

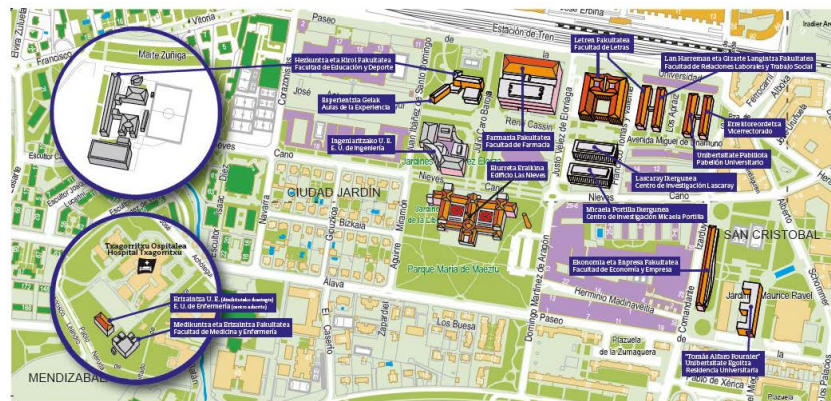
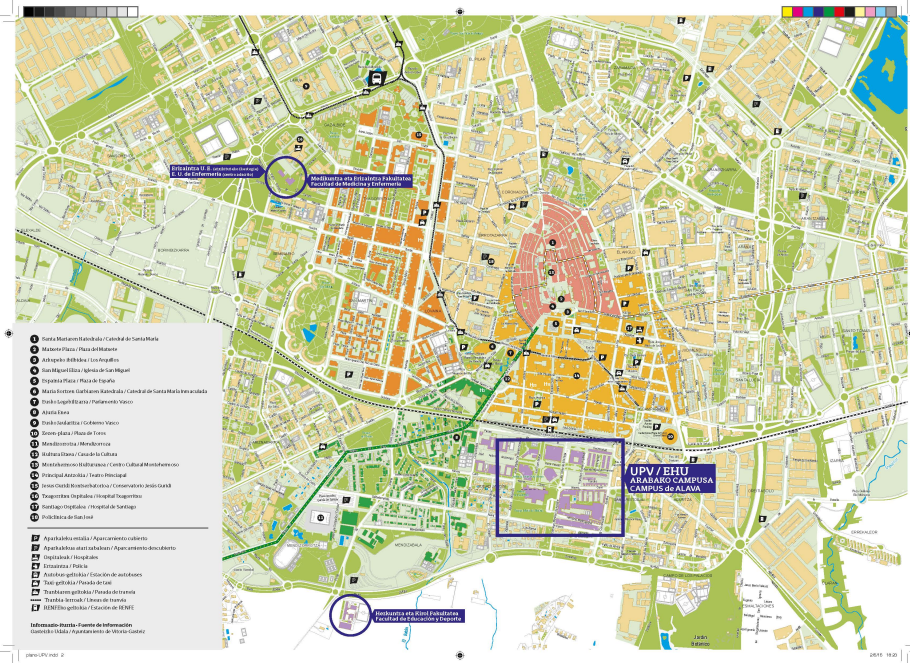
Fax:---

Posta elektronikoa: atencion-al-publico.vicer-ar@ehu.eus

Web: <http://www.ehu.eus/es/web/araba>

Kokagunea eta Sarbideak:





Informazio hori web orriko lotura honetan dago eskuragarri:

<http://www.ehu.es/es/web/araba/kokapena>

Sarbidetatuak

Kokapena:

<http://www.ehu.es/eu/web/araba/kokapena>

UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL