

ZERBITZUEN KARTA

Onarpen ofizialaren data



Sarrera

Zerbitzu Karta honetan, Ikuskaritza Zerbitzua hartutako konpromisoa adierazten da kudeaketa prozesuen eta jardueren kalitate eta bikaintasunarekiko.

Aurkezten dugun dokumentua ez da aitormen hutsa, baizik eta erabiltzaileentzako informazioaren eta konpromisoen tresna bat eskainitako zerbitzuen inguruan. Zentzu horretan, Zerbitzu Kartaren oinarritzko helburuak dira gure jardueren kalitate mailaren etengabeko hobekuntza eta jasotzaileen asebetetzea.

Era berean, gure zerbitzuaren ardurapean dauden eginbeharren eraginkortasuna, zorroztasuna eta profesionaltasuna hobetze aldera lan egingo dugu.

Helburua

UPV/EHUko Ikuskaritza Zerbitzuaren xedea honako hau da: irakasle eta ikertzaileek beren eginbeharrak betetzen dituztela egiaztatzea eta ikastaro bakoitzeko Irakaskuntza Eskaintza bideratzen eta onartzen duten egitura eta atalei laguntzea.

Jarduerak eta Hartzaileak

IIPren eginbeharrak betetzen direla egiaztatzea	
IIPk eginbehar guztiak betetzen dituela aldian-aldian egiaztatzea	Zentroak Irakasleak Sailak
IIPren eginbeharrak betetzen direla egiaztatzea, kexaren edo zalaketaren bat jasotzen denean	
Unitatean kexaren edo zalaketaren bat jasotzen denean, IIPren eginbeharrak betetzen direla egiaztatzea	Irakaslegoaren Zuzendaritza Zentroak Ikasleak Irakasleak Sailak Aldezle
Unitateari egindako kontsultak erantzutea	
IIPren irakaskuntza betebeharren inguruan aurkeztutako zalantzak erantzutea	Irakaslegoaren Zuzendaritza Zentroak Sailak Ikasleak Irakasleak Sailak Aldezle
IIPren inguruko txosten teknikoak egitea	
IIPren inguruko txosten teknikoak zehaztasunez egitea	Zentroak Sailak Zerbitzu Juridikoak Irakaslegoaren Errektoreordea Idazkaritza Orokorra
IIPk epe barruan eta behar bezala eskatzen dituzten ANECAn eta UNIBASQen akreditatzeko ziurtagirien kudeaketa	
IIPri helaraztea ANECAn eta UNIBASQen akreditatzeko eskatutako ziurtagiriak, behin dagokion sailak bideratuta	Irakasleak



Eskubideak

Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea.

Ikuskaritza Zerbitzuak erantzungo ditu finkaturiko bideen bitartez jasotako eskari guztiak.

Ikuskaritza Zerbitzuarekiko harremanak zuhurtasun eta konfidentzialtasunez izateko eskubidea.

Ikuskaritza Zerbitzuari dagozkien jaduerei eta eskaerei buruzko informazioa eta orientabidea jasotzeko eskubidea.

Ikuskaritza Zerbitzuko langileek errespetuz eta begirunez tratatzeko eskubidea.

Ikuskaritza-aktan aipatu irakasleek eskubidea dute 10 eguneko epearen barruan alegazioak egiteko eta agiriak aurkezteko.

Ikuskaritza-aktan aipatu irakasleek nahiz lekukoa den akademia karguak eskubidea dute aktaren kopia jasotzeko.

Salaketa edo kexen bitartez Ikuskaritza Zerbitzuak esku hartzeko eskatzea irakasleek beren irakaskuntza-eginbeharrak betetzen ez dituztenean.

Zentroen dekanoei eta zuzendariak zein sailburuek eskubidea dute ikasturte bakoitzeko Irakaskuntza Eskaintza bideratze eta onartze prozesuan laguntza eskatzeko.

Betebeharrak

Ikuskaritza Zerbitzuak behar duen informazio guztia eta eskatutako dokumentazioa aurkezteko garaian, modu aktiboan lankidetzan jardutea.

Ikuskaritza Zerbitzuak zuhurtasun eta konfidentzialtasunez jokatu du bere jarduerak.

Une oro Ikuskaritza Zerbitzuko langile guztiak errespetuz tratatzea.



UPV/EHUko arautegiak

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

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

2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa.

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

30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena.

4/2007 Lege Organikoa, apirilaren 12koa, Unibertsitateko 6/2001 Lege Organikoa aldatzekoa.

6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, Unibertsitatekoa.

Ebazpena, 2008ko irailaren 4koa, Euskal Herriko Unibertsitateko idazkari nagusiarena, Datu Pertsonalak Babesteari buruzko UPV/EHUren Arautegia Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzeko agindua emateko dena.

Arautegi espezifikoak

Ebazpena, 2008ko maiatzaren 12koa, Euskal Herriko Unibertsitateko Irakasleen Errektoreordearena. Honen bidez agindua ematen da UPV/EHUko Ikuskaritza Zerbitzuaren Arautegia Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzeko.

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
IIPren eginbeharrak betetzen direla egiaztatzea	Lauhilekoan behin UPV/EHUko zentroen %100 ikustatuko dugu ikasturtean zehar.	Ikasturtean zehar lauhilekoan behin ikustaturiko UPV/EHUko zentroen %
IIPren eginbeharrak betetzen direla egiaztatzea, kexaren edo zalaketaren bat jasotzen denean	Kexek edo salaketek lehen erantzuna jasoko dute bi egun baliodunen barnean gehienez jota	Kexa edo salaketaren bat jasotzean, lehen erantzuna emateko behar dugun egun baliodunen kopurua
Unitateari egindako kontsultak erantzutea	Egindako kontsultetan jasotako adeitasunarekiko gogobetetze maila 3 baino gehiagokoa izango da 4 gehienekoa izanik	Jasotako adeitasunarekiko gogobetetze maila (1etik 4ra)
IIPren inguruko txosten teknikoak egitea	Lauhilekoan zehar ikuskaturiko zentroen %100ak jasoko du IIPren inguruko txosten teknikoa lauhilabete horren barruan	Lauhilekoan zehar ikuskaturiko zentroen artean, lauhileko horren barruan IIPren inguruko txosten teknikoa jasoko dutenen %
IIPk epe barruan eta behar bezala eskatzen dituzten ANECAn eta UNIBASQen akreditatzeko ziurtagirien kudeaketa	Epe barruan jasotako ziurtagirien %100 bideratuko da	Epe barruan jaso diren eskari guztietatik bideratutako ziurtagirien %a

Parte hartzeko erak

Erabiltzaileek gure zerbitzua hobetzeko aukera dute hainbat partaidetza-tresnen bidez:

e-mail: carmen.ikaran@ehu.es; javier.mugarza@ehu.es; maria.romero@ehu.es

Telefonoak: 94 601 2215, 2152, 5049

Fax: 94 6013010

Ziurtagiriak eskatu daiteke honako posta elektroniko honen bidez: certificados.vicer.profesorado@ehu.es



Iradokizunak egiteko erak

Erabiltzaileek, gure zerbitzuak hobetzeko asmoz, iradokizunak bidali ditzakete.

e-mail: carmen.ikaran@ehu.es; javier.mugarza@ehu.es; maria.romero@ehu.es

Telefonoak: 94 601 2215, 2152, 5049

Fax: 94 6013010

Iradokizun postontzia honako helbide honetan dago: <http://www.ehu.es/p200-content/es/o53CiudadanoWar/ciudadano/o53nuevaConsulta.do?accion=inicio&codigoBuzon=BUZ208&idioma=es>

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Erabiltzaileek kexak eta erreklamazioak idatziz aurkez ditzakete honako posta elektroniko hauetan: carmen.ikaran@ehu.es; javier.mugarza@ehu.es; maria.romero@ehu.es

Irakaslegoaren irakaskuntza betebeharrei buruzko ikasleen kexen ibiltorria: http://www.irakasleak.ehu.es/p253-content/eu/contenidos/enlace/protocolo_quejas_alumnos/eu_pro_quej/informac_quejas.html

Gizarte konpromisoa

Ikuskaritza Zerbitzuko langileok, gainera, gure egiten dugu -geure zerbizuekin zuzeneko lotura ez badute ere- gizarte konpromisoarekin erlazionaturiko beste zenbait konpromiso.

Karta honen bidez, geure konpromisoa eta erantzukizuna plazaratu nahi ditugu administrazio publikoen ikur izan behar diren arloekin. Horregatik, lanean dihardugu, besteak beste, genero-berdintasuna eta beharizan berezidak dituzten kolektiboen irisgarritasuna bermatzeko. Era berean, ingurumenarekiko eta lan-arriskuen prebentziorako neurriak hartu ere hartzen ditugu, zerbitzu iraunkor, osasuneko eta segurua eskaini ahal izateko.

Beste alde batetik, UPV/EHUK, arauen betepenetik haratago, bere estatutuetan aitortzen du euskara eta gaztelania UPV/EHUKen hizkuntza ofizialak direla. Kalitateko zerbitzu bat eskaintzeko konpromisoari dagokionez, bi hizkuntzen erabilera orekatua bermatzeko hainbat mekanismo ezarri ditu UPV/EHUK.

Zuzentze neurriak

UPV/EHUKo Ikuskaritza Zerbitzuak zerbitzu karta honetan hartutako konpromisoak bete ezean, hauetariko zuzentze-neurriren bat hartzeko beharrea izango da:

-UPV/EHUKo Irakaslego zuzendariaren barkamen-gutuna.

-UPV/EHUKo Irakaslego zuzendariaren edo zerbitzuaren ikuskarien barkamen posta elektronikoa.

Kexak eta iradokizunak idatziz aurkez daitezke zerbitzuaren bulegoan bertan edo honako baliabide hauen bitartez:

-Web orrian agertzen den edozein helbideetara posta elektronikoa bidaltzea.

-Posta korreoa.

-Web orriko iradokizun postontzia honako helbide honetan dago: <http://www.ehu.es/p200-content/es/o53CiudadanoWar/ciudadano/o53nuevaConsulta.do?accion=inicio&codigoBuzon=BUZ208&idioma=es>

-Irakaslego zuzendaria eta Ikuskaritza Zerbitzuak, bi egun baliodunen epean, erreklamazio edota iradokizunei erantzuna emango die gutunez, posta elektronikoz, faxez edo telefonoz.

Emaizten argitalpena

Zerbitzuen Kartak etengabe berraztertu beharko dira, baldin eta aitortutako 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 kexak aztertuko ditugu eta erabiltzaileen gogobetetzea balioetsiko dugu.

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

Zerbitzuen Karta hau UPV/EHUKo web gunearen bidez zabalduko da. Era berean, urtero argitaratuko dugu bertan xedaturiko konpromisoekiko betetze-maila web gune beraren honako esteka honetan: <http://www.irakasleak.ehu.es/p253-home/eu/>



Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea

Errektorego Eraikina 1. Solairua. Sarriena Auzoa z/g 48940-LEIOA (Bizkaia)

Ordutegiak

Astehelena-Osteguna: 8:00-14:00 ;15:00- 17:00

Ostirala: 8:00-15:00

Telefonia

94 601 2215 (María)

94 601 2152 (Javier)

94 601 5049 (Carmen)

Fax 94 601 3010

Posta elektronikoa carmen.ikaran@ehu.es;javier.mugarza@ehu.es;maria.romero@ehu.es

Web <http://www.irakasleak.ehu.es/p253-home/es/>

Kokagunea eta Sarbideak



Ikuskaritza Zerbitzua Bizkaiko Campusean dago, hain zuzen ere, Leioa-Erandioko gunean, Bilbotik 14 km-ra. Bulegoak, alegia, Errektorego eraikineko 1º solairuan kokaturik daude.

Bizkaiko Campuseko ikastegietara hainbat modutan heltzeko informazio orokorra honako web helbide honetan eskuragarri dago:

http://www.bizkaia.ehu.es/p209-content/eu/contenidos/informacion/como_llegar/eu_llegar/llegar.html

Autoz:

Bizkaiko Campuseko ikastegi ezberdinetara iristeko mapen web helbidea:

http://www.bizkaia.ehu.es/p209-content/eu/contenidos/informacion/como_llegar/eu_llegar/mapa.html

Trafikoaren egoera Bizkaimove web helbidean kontsulta daiteke:

<http://www.bizkaia.net/bizkaimove/>

Garraio Publikoz:

Leioa Erandioko-guneko garraio publikoa honako web helbidean kontsulta daiteke:

http://www.bizkaia.ehu.es/p209-content/eu/contenidos/informacion/como_llegar/eu_llegar/campus_leioa.html

