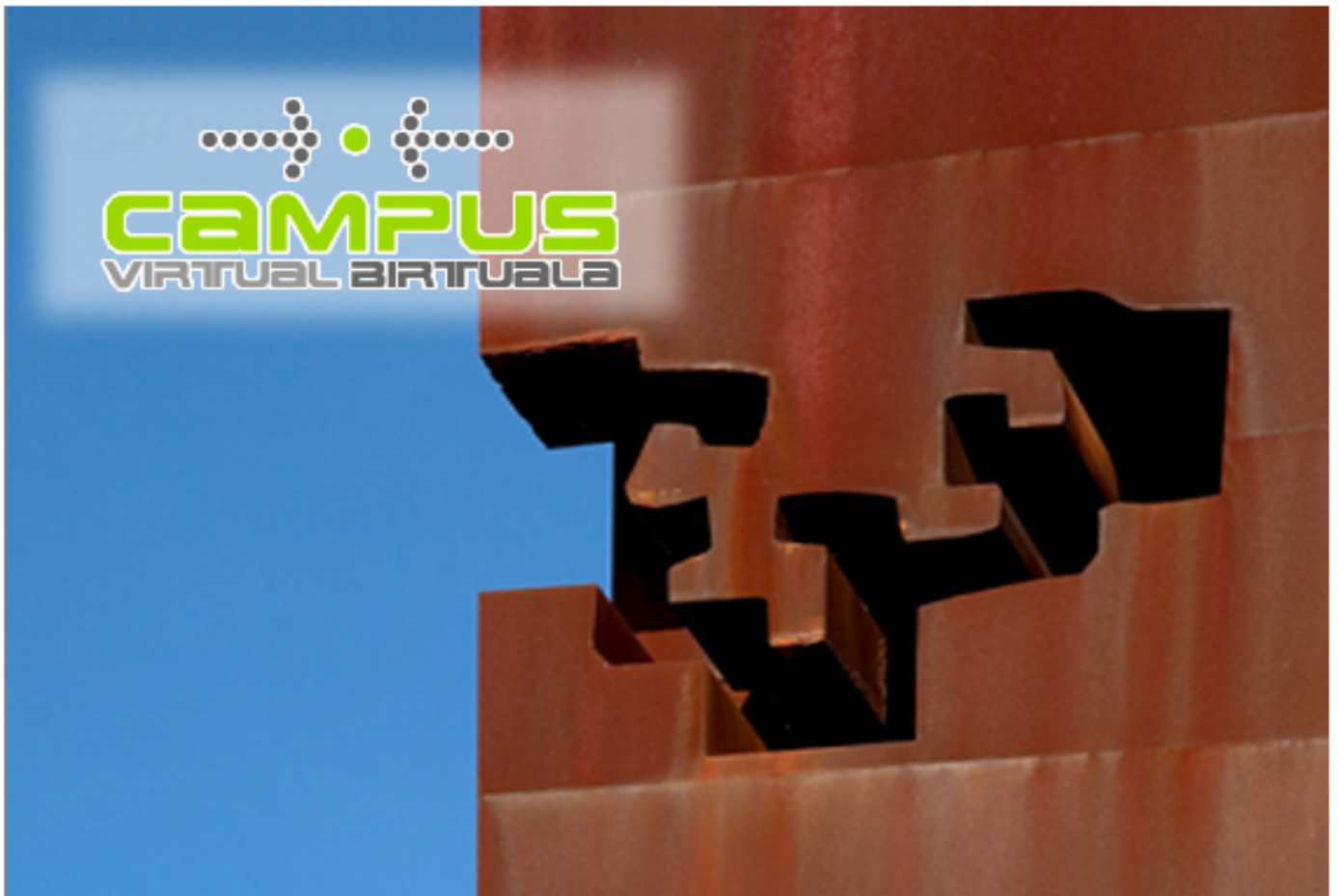


## ZERBITZUEN KARTA



**Iraunaldia: 2016/2018**  
**2. edizioa**

## Sarrera

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateak, "Euskampus, Nazioarteko Bikaintasun Campusa" proiektuan oinarrituz, unibertsitate komunitate bateratua lortzeko kalitate mailarik gorena lortzea dauka helburu. Bide horretan, Gradu Ikasketen eta Berrikuntzaren Arloko Errektoreordetzaren barne dagoen UPV/EHUko Campus Birtualak unibertsitate komunitate guztiarentzako arreta hobetzeko asmoz Zerbitzuen Karta hau aurkezten du.

Karta honen xedea da Campus Birtualak eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko informazio eguneratua ematea, erabiltzaileek dituzten eskubide eta betebeharrak ezartzea, zerbitzuan partehartzeko bideak zehaztea eta Campus Birtualak komunitatearekiko hartzen dituen konpromisoak finkatzea.

## Helburua

Campus Birtualak, Unibertsitatean, metodo edo prozedura telematikoen bidezko irakaskuntzari buruzko gaiak garatu eta kudeatzeko ardura dauka.

UPV/EHUko hezkuntza ereduak -IKD (Irakaskuntza Kooperatibo eta Dinamikoa)- Informazioaren eta Komunikazioen Teknologia (IKT) ezartzen ditu, irakaskuntza eta ikasketarako oinarritzko baliabide bezala.

IKD ereduari dagokionez, Campus Birtualaren egitekoa irakaskuntza alorrean informazio eta komunikazio teknologien erabileratik erator daitezkeen premiei erantzuna ematea da.

## Jarduerak eta Hartzailak

Jarduerak	Hartzailak
<p><b>Gratu eta Gradu Ondoko irakaskuntza ofizialari laguntza emateko zerbitzuak</b>  <b>GELA BIRTUALAK</b> (eGela, Gela Birtualen Kudeatzailea)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Irakasleei beren gela birtualen erabilera eta kudeaketan laguntzea eta informatzea</li> <li>- Erakunde plataforma birtualen erabileran sor daitezkeen intzidentziei erantzuna ematea</li> <li>- Intzidentzia teknikoak tramitatzea</li> <li>- Aholkularitza eta laguntza tekniko-metodologikoa</li> </ul> <p><b>EDUKI DIGITALAREN SORMENA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Irakasleei beren Gradu eta Gradu Ondoko irakasgaien digitalizazioan laguntzea</li> <li>- Irakasleei polimediak sortzeko laguntzea</li> </ul>	<p>UPV/EHU irakasleak            UPV/EHU ikasleak</p>
<p><b>Prestakuntza iraunkorrari laguntza emateko zerbitzuak</b></p> <p>Irakaskuntza ez presentzialari laguntza emateko Campus Birtualaren errekurtsoen erabilera sustatzea</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Irakasleei online ikastaro tradizionalak (eGela PI) eta online ikastaro masiboak eta irekien bidez UPV/EHUren jakintza gizarteari helarazteko irakaskuntzarako plataforma birtualen erabileran laguntzea (MOOC)</li> <li>- Irakasleei mota guztietako kanal eta errekurtso digitalen erabileran laguntzea</li> </ul>	<p>UPV/EHU irakasleak</p>
<p><b>Jakintzaren zabalkundea bermatzea unibertsitate mailako edukiak modu irekian sustatuz</b>  <b>OPEN COURSE WARE (OCW)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-OCW-UPV/EHU proiektuan parte hartzeko deialdia</li> <li>-OCW-UPV/EHUko plataforma birtualen erabileran parte hartzen duten irakasleei laguntza eskaintzea</li> </ul> <p><b>UNIBERTSITATE MAILAREN EDUKI AKADEMIKOEN BILDUMA BIRTUALAK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Irakasleei eduki digitala modu irekian prestatu eta doako irakaskuntzarako bilduma digitaletan argitaratzeko laguntza ematea</li> </ul>	<p>UPV/EHU irakasleak</p>
<p><b>UPV/EHU Unibertsitateen 9 taldeko (G9) partaidea. G9 Partekatutako Campus Birtualeko UPV/EHUko administrazio gunea</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-G-9ko irakasgaiekin lotutako administrazio alorreko kudeaketa</li> </ul>	<p>UPV/EHU irakasleak            Langileen Ikasketa, Plangintza eta Prestakuntzako Kabinetea</p>



## Eskubideak

- 1 - Campus Birtualak eskaintzen dituen zerbitzu guztien inguruko informazio eta laguntza lortzea.
- 2 - Bai informazioa eskatzean bai kezu edo iradokizunen bat azaltzean tratu personalizatu eta adeitsua jasotzea.
- 3 - Ezarritako bideak erabiliz jasotzen diren eskari guztiei erantzuna ematea.
- 4 - Beharrian guztiak aintzat hartzea eta aztertzea, eta beren inguruko balorazioa edo iritzia jasotzea edo/eta aukeran aukerako teknologiaren berri ematea.
- 5 - Egindako eskarien egoera eta aurrerapenei buruzko informazioa ematea.
- 6 - Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.

## Betebeharrak

- 1 - Zerbitzuak erabiltzeko ezarritako bideez baliatzea.
- 2 - Zerbitzuko langileak une oro adeitasunez tratatzea.
- 3 - Erabiltzaileentzat ezarritako ordutegiak errespetatzea.
- 4 - Beharrezkoa den informazio eta eskatutako dokumentazio guztia gogotsu, ahalik eta arinena eta betiere ezarritako epeetan helaraztea.



## Araudi orokorra

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

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

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

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

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

3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, emakumeen eta gizonen arteko berdintasun eragingarrirako.

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

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

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

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

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

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

## Arautegi espezifikoak

Oinarrizko lankidetzaren hitzarmena Campus Birtuala Partekatua ezarri eta garatzeko, unibertsitate hauen artekoa: Cantabria, Islas Baleares, La Rioja, Oviedo, Euskal Herriko Unibertsitatea, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, Zaragoza, Extremadura eta Castilla-La Mancha.

Erabakia, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, 2007ko uztailaren 19ko bilerakoa, UPV/EHUren Campus Birtuala Zerbitzua sortzeko dena.

## Konpromisoa

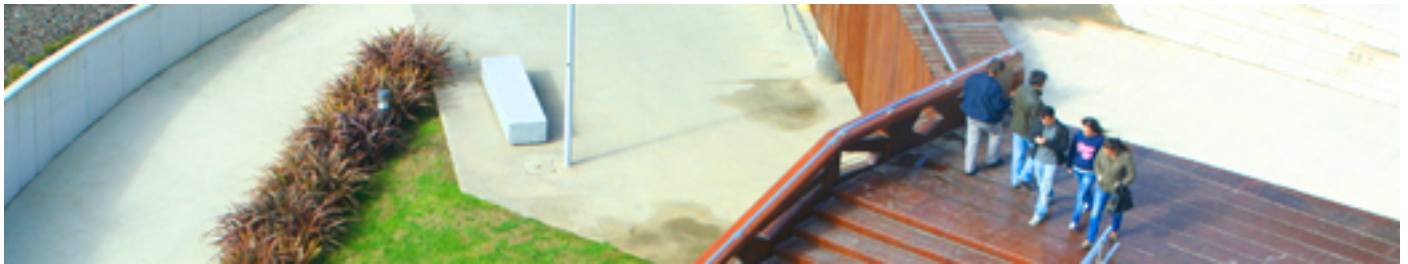
Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Gratu eta Gradu Ondoko irakaskuntza ofizialari laguntza emateko zerbitzuak	Gutxienezko 7,5 puntuko batezbesteko balorazioa lortzea, kasu bakoitzari egokitutako arretari dagokionez, poztasun hori 0tik 10era baloratzen dutelarik	Zerbitzu honetako kasu bakoitzari egokitutako arretari dagokionez duten poztasun maila
Prestakuntza iraunkorrari laguntza emateko zerbitzuak	Gutxienezko 7,5 puntuko batezbesteko balorazioa lortzea, jasotako arretari dagokionez, poztasun hori 0tik 10era baloratzen dutelarik	Zerbitzu honetako jasotako arretari dagokionez duten poztasun maila
Jakintzaren zabalkundea bermatzea unibertsitate mailako edukiak modu irekian sustatuz	Gutxienezko 7,5 puntuko batezbesteko balorazioa lortzea, Kasu bakoitzari egokitutako arretari dagokionez, poztasun hori 0tik 10era baloratzen dutelarik	Zerbitzu honetako kasu bakoitzari egokitutako arretari dagokionez duten poztasun maila
UPV/EHU Unibertsitateen 9 taldeko (G9) partaidea. G9 Partekatutako Campus Birtualeko UPV/EHUko administrazio gunea	Gutxienezko 7,5 batezbesteko balorazioa lortzea, kudeaketa-eraginkortasunari dagokionez, poztasun hori 0tik 10era baloratzen dutelarik	Zerbitzu honetako kudeaketa-eraginkortasunari dagokionez duten poztasun maila

## Parte hartzeko erak

Zerbitzuko erabiltzaileek bide desberdinak izango dituzte beren iritzia adierazte aldera, eta modu horretan etengabeko hobekuntza egiten lagunduko dute. Eskuragarri dauden asebetetze-inkestak erantzun ahal izango dituzte, eta iradokizunak, kexak edo erreklamazioak aurkeztu.

Zerbitzuko lan esparru anitzei dagozkien inkestak bidez, erabiltzaileek adierazi ahal izango dituzte nolakoa izan den eskaerei emandako erantzuna eta jasotako arreta.

Gainera, Campus Birtualak zerbitzu jakin batzuetako erabiltzaileei elkarrizketak egingo dizkie zerbitzuari eta jasotako arretaren asebetze mailari buruzko informazioa lortzeko.



## Iradokizunak egiteko erak

Iradokizunak idatziz aurkeztu behar dira honako era hauen bidez:

- Ohiko postaz bidali:  
Campus Birtuala  
Biblioteka Nagusiaren Eraikina, 6. solairua  
48940 Leioa
- Posta elektronikoz bidali: [cvirtual@ehu.eus](mailto:cvirtual@ehu.eus)

Erabiltzaileek web orrian eskuragarri izango den iradokizun orria erabiltzeko aukera izango dute.

Campus Birtualeko zuzendariak jasotako iradokizunei idatzizko erantzuna emango die jaso eta gehienez 7 laneguneko epean; berau jasotako hizkuntza, euskara edo gaztelania, eta erabilitako bide berbera erabiliz emango da.

Jasotako iradokizunak Campus Birtualetik at dauden zerbitzuei badagozkie, erabiltzaileari jakinaraziko zaio berak egokien deritzon neurria har dezan.

## Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Kexak eta erreklamazioak idatziz aurkeztu behar dira honako era hauen bidez:

- Ohiko postaz bidali:  
Campus Birtuala  
Biblioteka Nagusiaren Eraikina, 6. solairua  
48940 Leioa
- Posta elektronikoz bidali: [cvirtual@ehu.eus](mailto:cvirtual@ehu.eus)

Erabiltzaileek web orrian eskuragarri izango duen kexa eta erreklamazio orria erabiltzeko aukera izango dute.

Campus Birtualeko zuzendariak jasotako kexa eta erreklamazioei idatzizko erantzuna emango die jaso eta gehienez 7 laneguneko epean; berau jasotako hizkuntza, euskara edo gaztelania, eta erabilitako bide berbera erabiliz emango da.

Jasotako kexak eta erreklamazioak Campus Birtualetik at dauden zerbitzuei badagozkie, erabiltzaileari jakinaraziko zaio berak egokien deritzon neurria har dezan.





## Gizarte konpromisoa

Karta honen bidez, administrazio publiko baten ikur izan behar diren ezaugarriekiko gure konpromezu eta ardura adierazten ditugu. Hori dela eta, genero berdintasuna eta premia bereziak dituzten taldeen irisgarritasuna sustatu eta bermatzeko lanean ari gara. Era berean ingurumena errespetatzen duten neurriak eta lan arriskuen prebentzioaren inguruko neurriak hartzen ditugu zerbitzu jasangarri, osasuntsu eta segurua eman ahal izateko.

Bestalde, UPV/EHU arauak errespetatzeaz haratago doa, eta bere Estatutuetan hizkuntza ofizial bezala euskara eta gaztelania ezartzen ditu. Hau horrela izanik, kalitatezko zerbitzua eskaintzeko konpromisoa betetzeko, ezin bestekoa izango da bi hizkuntzen erabilera kontutan izatea, eta horretarako euskera eta gaztelaniaren erabilera orekatsua ziurtatzeko neurriak ezartzea.

## Zuzentze neurriak

Zerbitzuak onartutako konpromisoak betetzea ezinezko duenean, ahalik eta azkarren sor daitezkeen kalteak zuzentzeko neurriak hartuko ditu.

Karta honetan agertzen diren konpromisoak ez betetzeak persona jakin batengan eragina duenean, Campus Birtualako Zuzendariak berak zuzentze neurrien berri emango die.

## Emaitzen argitalpena

Bere helburu eta izaera direla eta, Zerbitzuen Karta etengabeko azterketapean dago, ezarritako konpromesuekiko gertatu diren okertzeak zuzendu ahal izateko.

Konpromesuen betetze maila gure web orrian izango da eskuragarri.



## Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

### Helbidea:

Biblioteca Nagusiaren Eraikina, 6. solairua  
Bizkaiko Campusa  
48940 Leioa

### Ordutegiak:

Arreta-ordutegia:  
Astehenetik ostegunera: 9:00-13:00 eta 15:00-16:00

Ostiraletan, Aste Santu eta Eguberrietako txandetan eta udako lanaldian:  
09:00-13:00

### Telefonia:

94 601 22 55  
94 601 22 80  
94 601 20 49  
94 601 34 07  
94 601 50 91  
94 601 83 80  
94 601 84 39

**Fax:** 94 601 23 27

**Posta elektronikoa:** [auxiliar.cvirtual@ehu.eus](mailto:auxiliar.cvirtual@ehu.eus)

**Web:** <http://www.ehu.eus/es/web/cvb/home>

**Kokagunea eta Sarbideak:**





Informazio hori web orriko lotura honetan agertzen da:  
<http://www.ehu.es/eu/web/bizkaia/nola-iritsi>

**Sarbide Datuak**

Nola kontaktatu :

- Izapide administratiboak:  
[auxiliar.cvirtual@ehu.es](mailto:auxiliar.cvirtual@ehu.es)  
Faxa: 94 601 2327

- Plataforma birtualen inguruko intzidentziak eta kontsultak: ezinbestekoa da intzidentzia irekitzea Erabiltzailearen Laguntza Zerbitzuarekin (ELZ) harremanetan jartzen. Campus Virtual Birtualak erabiltzaileei erantzungo die intzidentziak jaso ahala. ELZarekin kontaktatzeko:

[cau@ehu.es](mailto:cau@ehu.es)  
Telefonoa: 945 01 4400

- Bestelako kontuak:  
[cvirtual@ehu.es](mailto:cvirtual@ehu.es)

