

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Zerbitzuen karta

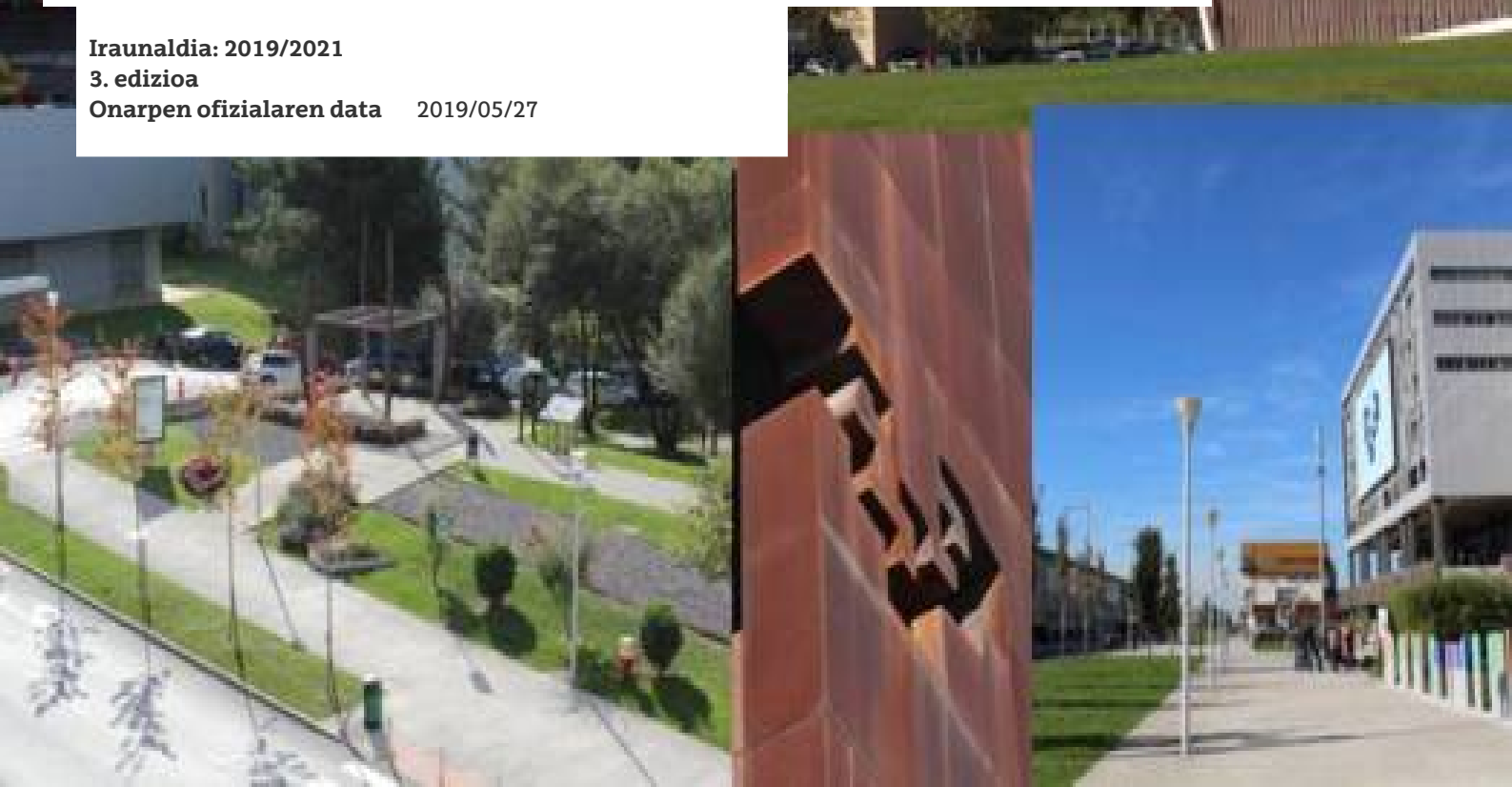
IKUSKARITZA ZERBITZUA

Irakasleen-Ikertzaileen Arloko
Errektoreordetza

Iraunaldia: 2019/2021

3. edizioa

Onarpen ofizialaren data 2019/05/27



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 oinarrizko helburuak dira gure jardueren duten 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: irakasleek irakats-betebeharrak betetzen dituztela egiaztatzea eta ikastaro bakoitzeko Irakaskuntza Eskaintza bideratzen eta onartzen duten egitura eta atalei laguntzea.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p>IIPren eginbeharrak betetzen direla egiaztatzea</p> <p>IIPk eginbehar guztiak betetzen dituela aldian-aldian egiaztatzea</p>	<p>Zentroak</p> <p>Irakasleak</p> <p>Sailak</p> <p>Irakaslegoaren Errektoreordea</p>
<p>IIPren eginbeharrak betetzen direla egiaztatzea, kexaren edo zalaketaren bat jasotzen denean</p> <p>Unitatean kexaren edo zalaketaren bat jasotzen denean, IIPren eginbeharrak betetzen direla egiaztatzea</p>	<p>Zentroak</p> <p>Errektorea</p> <p>Ikasleak</p> <p>Irakasleak</p> <p>Sailak</p> <p>Aldezle</p> <p>Irakaslegoaren Errektoreordea</p>
<p>Unitateari egindako kontsultak erantzutea</p> <p>IIPren irakaskuntza betebeharren inguruan aurkeztutako zalantzak erantzutea</p>	<p>Irakaslegoaren Zuzendaritza</p> <p>Zentroak</p> <p>Sailak</p> <p>Ikasleak</p> <p>Irakasleak</p> <p>Aldezle</p>
<p>IIPren inguruko txosten teknikoak egitea</p> <p>Ikuskaritzaren bisitei buruzko txosten teknikoak eta irakasleen jardunaren inguruan eskatuko liratekeenak egin</p>	<p>Zentroak</p> <p>Sailak</p> <p>Zerbitzu Juridikoak</p> <p>Irakaslegoaren Errektoreordea</p> <p>Idazkaritza Orokorra</p>
<p>Irakasleek ANECA eta UNIBASQ aurrean akreditatzeko eskatutako ziurtagiriaren gestioa, aplikazio informatikoaren bidez eskatu ezin dutenean</p> <p>IIPri helaraztea ANECAn eta UNIBASQen akreditatzeko eskatutako ziurtagiriak, behin dagokion sailak bideratuta</p>	<p>Irakasleak</p>

Eskubideak

Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea.

Ikuskaritza Zerbitzuak erantzungo ditu finkaturiko bideen bitartez jasotako eskari guztiak.

Ikuskaritza Zerbitzuarekiko harremanak zuhurtasun eta konfidentziasunez 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 dekanoez eta zuzendarienez 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 konfidentziasunez jokatu du bere jardueran.

Une oro Ikuskaritza Zerbitzuko langile guztiak errespetuz tratatzea.

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

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

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

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

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

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

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

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/EHUn 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>

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

www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf

3/2018, Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

Arautegi espezifikoak

ERABAKIA, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluak 2012ko ekainaren 21eko bileran hartutakoa, UPV/EHUko ikasleen Arautegia onartzeko dena.

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2012/07/1203521a.shtml>

EBAZPENA, 2011ko martxoaren 23koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Irakasleen errektoreordearena, irakaskuntza aldi baterako esleitzeko eta irakasleen artean banatzeko arautegia argitaratzeko dena.

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2011/04/1102291a.pdf>

Euskal Herriko Unibertsitateko lan kontratudun irakasle eta ikertzaileen II. hitzarmen kolektiboa

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2010/12/1006538a.pdf>

EBAZPENA, 2010eko otsailaren 12koa, Euskal Herriko Unibertsitateko irakasleen errektoreordearena, Irakasleen Kudeaketarako Araudia argitaratzen duena.

http://www.ehu.es/documents/3087158/3090671/rgp_bopv_15_marzo_2010.pdf

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

www.euskadi.net/cgi-bin_h54/bopv_20?ce=f=20080620&cs=2008117

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

<http://www.ehu.es/documents/3087158/3586143/9605359a.pdf>

Apirilaren 30eko 898/1985 Errege Dekretuan, Unibertsitateko Irakasleen Araubideari buruzkoa

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1985-11578

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
IIPren eginbeharrak betetzen direla egiaztatzea	Lauhilekoan behin UPV/EHUko zentroen %100 ikustatuko dugu ikasturtean zehar.	Ikasturtean zehar lauhilekoan behin ikustariko UPV/EHU zentroen ehunekoa
IIPren eginbeharrak betetzen direla egiaztatzea, kexaren edo zalaketaren bat jasotzen denean	Kexek edo salaketek lehen erantzuna jasoko dute bost egun baliiodunen barnean gehienez jota	Lehendabiziko erantzuna ezarritako epearen barruan jaso duten kexa eta salaketen ehunekoa
Unitateari egindako kontsultak erantzutea	kontsultak lehen erantzuna jasoko dute bost egun baliiodunen barnean gehienez jota	Erantzuna ezarritako epearen barruan jaso duten kontsulten ehunekoa
IIPren inguruko txosten teknikoak egitea	Lauhileko batean zehar bisitatutako ikastegiekin txosten teknikoak jasoko dute lauhileko horren barruan eta gainerako txostenak, gehien dela, 15 lanegunen epean eginen dira.	Ezarritako epearen barruan egindako txostenen ehunekoa
Irakasleek ANECA eta UNIBASQ aurrean akreditatzeko eskatutako ziurtagirien gestioa, aplikazio informatikoaren bidez eskatu ezin dutenean	Jasotako eskaeren %100 bideratuko dira	Epe barruan jaso diren eskari guztietatik bideratutako ziurtagirien ehunekoa

Parte hartzeko erak

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

e-mail: carmen.ikaran@ehu.eus; javier.mugarza@ehu.eus; ramon.arrana@ehu.eus

Telefonoak: 94 601 2215, 2152, 5049

Fax: 94 6013010

Iradokizunak egiteko erak

Erabiltzaileek, gure zerbitzuak hobetzeko asmoz, iradokizunak bidali ditzakete.

e-mail: carmen.ikaran@ehu.eus; javier.mugarza@ehu.eus; ramon.arrana@ehu.eus

Telefonoak: 94 601 2215, 2152, 5049

Fax: 94 6013010

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Erabiltzaileek kexak eta erreklamazioak idatziz aurkez ditzakete honako posta elektronikoko hauetan:

carmen.ikaran@ehu.eus; javier.mugarza@ehu.eus; ramon.arrana@ehu.eus

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, osasunezko 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 beharrezkoak izango da:

-UPV/EHUKo Irakaslego zuzendariaren barkamen-gutuna.

-UPV/EHUKo Irakaslego zuzendariaren edo zerbitzuaren ikuskariaren 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:
<http://www.ehu.eus/es/web/iip/langileak1>

-Posta korreoa.

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

Emaitzen argitalpena

Zerbitzuen Kartak etengabe berraztertutako beharko dira, baldin eta aitortutako konpromisoekiko desbideratzeak zuzenduko badira.

Horregatik, hain zuzen, konpromisoa hartzen dugu konpromisoen betetze-maila etengabe kontrolatzeko, xede horrekin ezarritako adierazle bidez; halaber, konpromisoak ez betetzeagatik jasotako kexak aztertutako 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.

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.ehu.eus/eu/web/iip/iip>

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 (Ramón)

94 601 2152 (Javier)

94 601 5049 (Carmen)

Fax: 94 601 3010

Posta elektronikoa:

Web:

Kokagunea eta Sarbideak:



Informazio hori Web orriko lotura honetan dago eskuragarri: http://www.ehu.eus/documents/2043357/2122730/mapa_leioa+erandio+2015.pdf

Sarbide Datuak

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.ehu.eus/es/web/bizkaia/nola-iritsi>

Autoz:

Bizkaiko Campuseko ikastegi ezberdinetara iristeko mapen web helbidea:

<http://www.ehu.eus/es/web/bizkaia/planuak>

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.ehu.eus/documents/2043357/2122730/paradas_autobuses_web.pdf

UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL