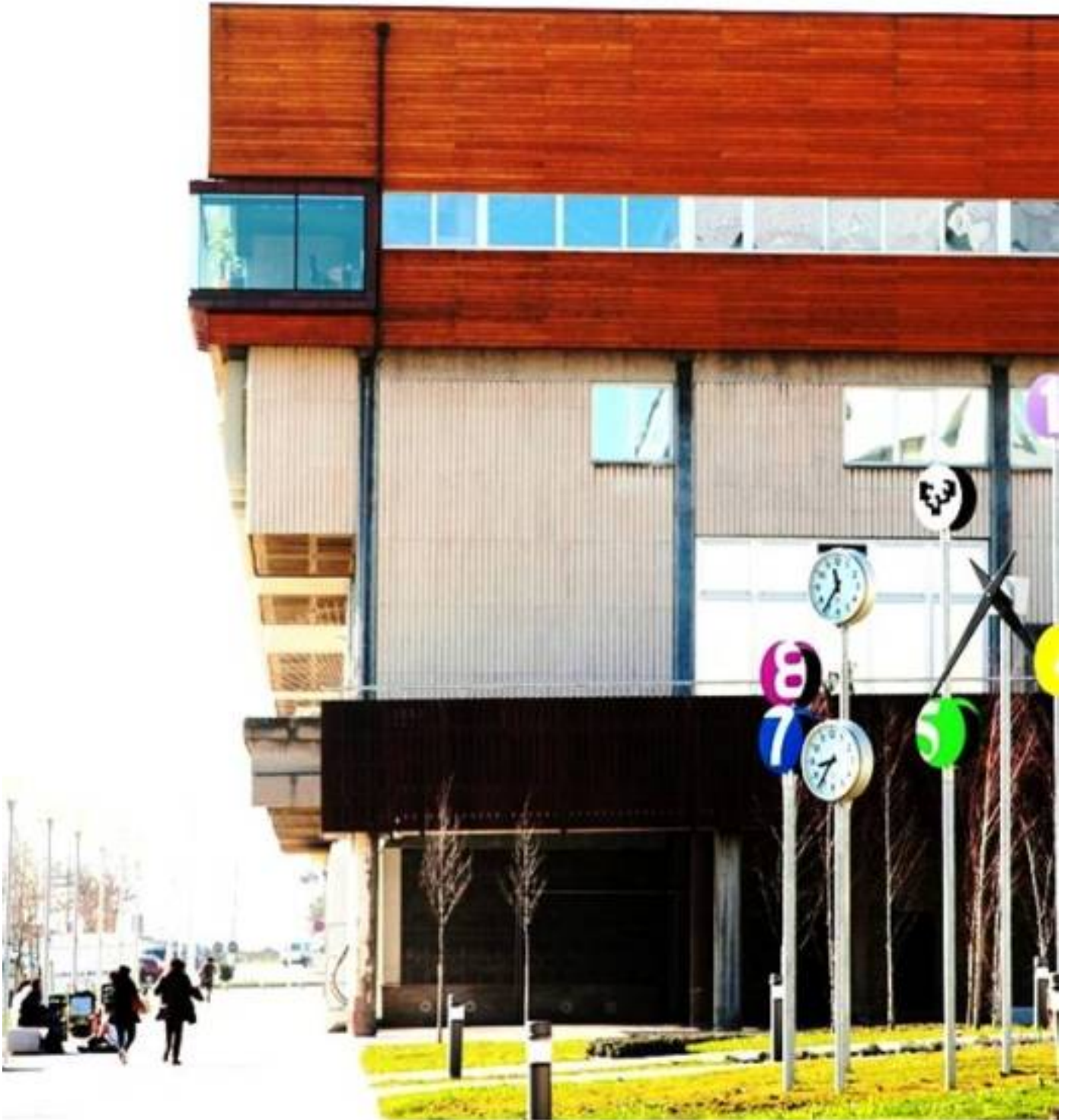


N9 F6 #NI 9 B' ? 5 FH5
CbUfdYb'cZñJUfYb`XUH&\$%#%#B-



Sarrera

Zerbitzuen Karta honen bidez, Pertsonaleko Gerenteordetzaren barruan dagoen Langileen, Ikasketa, Plangintza eta Prestakuntzako Kabineteak adierazten du kalitatea eta bikaintasunarekiko konpromisoa, Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatearen gestio prozesuen eta administrazio eta zerbitzuetako langileen prestakuntzako zerbitzuak hobetze aldera.

Dokumentu hau baliatzen dugu administrazio unitate hartzaileak eta erabiltzaileak informatzeko eskaintzen ditugun zerbitzuen, haien eskubideen eta gure kalitate konpromisoen inguruan.

Horretaz gain, gestio eta autoebaluazio tresna bilakatu da konpromisoen betetze maila neurtu ahal izateko eta emaitzetan oinarritutako hobekuntzak ezartzeko, geure lana eraginkortasunez, profesionaltasunez eta gardentasunez egiteko asmoz.

Helburua

Langileen Ikasketa, Plangintza eta Prestakuntzako Kabineteak honako helburu nagusiak ditu:

- Lanpostuari dagozkion zereginak orain eta etorkizunean egiteko modua hobetzea eta garapen profesionala sustatzea.
- Gure Unibertsitateko administrazio unitateen langileekin kolaboratzea, unibertsitate kudeaketa hobetzea xede.

Jarduerak eta Hartzaileak

Prestakuntza ekintzen eskaintza	
Lanpostuari dagozkion zereginak orain eta etorkizunean egiteko modua hobetzea eta garapen profesionala sustatzea	AZP
Ezohiko Prestakuntza	
Planaren arabera, ezohiko prestakuntza ekintzak dira unitate administratiboan unean uneko eskariz eskaintzen direnak, premia zehatzei erantzuteko	AZP
Banakako diru-laguntzak	
Diru-laguntzak emango dira norberaren garapenerako prestakuntza-ekintzak unibertsitatetik kanpo eta lan-orduetatik kanpo egiteko, baldin eta ekintza horiek jasota edo aurreikusita ez badaude Prestakuntza Plan Nagusiko eskaintzan.	AZP
Prestakuntza beharren identifikazioa	
Zentro, sail eta administrazio unitateen prestakuntza beharrak jasotzea, egungo eskaintza handitzeko asmoz	AZP Zentroak Sailak UPV/EHUko Administrazio Unitateak
Kontsultei/kexei/iradokizunei erantzutea	
Kontsultei/kexei/iradokizunei erantzutea	AZP
Proiektuen kudeaketa	
Pertsonaleko Gerenteordetzak agindutako proiektuak kudeatzea, honako fase hauetan oinarriturik: -Hasiera: proiektuaren fitxa irekitzea. -Plangintza: jarduerak, arduradunak eta egutegia zehaztea. -Proiektua egitea: informazioa biltzea bulegoan eta bisitaldian, aholkularitza eta jarraipena eskaintzea, proiektua garatzea eta berraztertzea. -Itziera: arduradunari aurkeztea eta proiektuaren fitxa iztea.	Pertsonaleko Gerenteordetza
UPV/EHUko administrazio unitateei aholkularitza eskaintzea zerbitzu karten inguruan	
UPV/EHUko administrazio unitateei aholkularitza eskaintzea zerbitzu karten elaborazio prozesuan, kudeaketan, berrikuspenean eta ebaluazioan	UPV/EHUko Administrazio Unitateak
Hezkuntza edukiak prestatzea, taupadak zein Taupada bloga editatze aldera	
Material didaktikoa diseinatzea eta prestatzea	AZP



Eskubideak

- 1.-AZPko prestakuntzari eta gestioaren hobekuntza arloko zerbitzuei buruzko informazio eguneratua eta ulerterraza jasotzea zehaztutako kanalen bidez.
- 2.-Ohiko nahiz ezohiko prestakuntza ekintzak eskatzea, arautegiak dioenari jarraituta, eta norberaren prestakuntza eskarien egoera zein den jakitea (Langileen Atarian eskuragarria).
- 3.-Prestakuntza ekintzetan parte hartzea, arautegian zehaztutako irizpideei jarraituta, baita behin onartuta ukatu ahal izateko, eta egindako prestakuntza ekintzak ebaluatzea zein horien ziurtagiria jasotzea.
- 4.-Kabineteak eskainitako ikastaroen artean egindakoak kontsultatzea (Langileen Atarian eskuragarria).
- 5.-Banakako laguntzak eskatzea, arautegiak dioenari jarraituta.
- 6.-Errespetuz tratatua izatea bai aurrez aurreko arretan bai ezarritako kanalen bidezko komunikazioan.
- 7.-Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkeztea Kabineteari bere jarduerengatik eta dagokionari buruzko erantzuna jasotzea.
- 8.-Aholkularitza jasotzea Pertsonaleko Gerenteordetzak agindutako unibertsitatearen kudeaketa hobetzeko proiektuetan.

Betebeharrak

- 1.-Beharrezkoa izan daitekeen informazio guztia ematea, eta eskatutako dokumentazioa aurkeztea.
- 2.-Finkatutako arreta ordutegiak errespetatzea.
- 3.-Iradokizunak, kexak edo erreklamazioak aurkeztean, Kabineteak zehaztutako bide ofizialak erabiltzea.
- 4.-Onartua izan den hobekuntza eta prestakuntza ekintzetan parte hartzea.
- 5.-Onartua izan den prestakuntza ekintzan parte ez hartzea erabakiz gero, horren berri ematea arautegian adierazitako epean eta eran.
- 6.-Onartua izan den ekintzetako saioren batera joatea ezinezkoa izanez gero, justifikatzea.
- 7.-Kabineteko langileak une oro errespetuz tratatzea.



UPV/EHUko arautegiak

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

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.

Arautegi espezifikoak

2009ko uztailaren 22ko Akordioa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, Administrazio eta Zerbitzuetako Pertsonalaren Prestakuntza Plan Nagusia onartzen duena.

2010eko urtarrilaren 26ko Akordioa, Prestakuntza Arautegia onartzen duena.

Erabakia, 2011ko urriaren 13koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHUko Zerbitzuen Karten ereduaren arautegia onartzeko dena.

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Prestakuntza ekintzen eskaintza	Arautegiak dioenaren arabera aurkeztu diren prestakuntza eskaeren %100 ebaztea	Arautegiak dioenaren arabera aurkeztu diren prestakuntza eskari guztietatik ebatzi diren eskaeren %a
	Eskainitako ikastaroen % 95ek 2,5 gogobetetze maila baino gehiago lortzea, 5 gehienekoa izanik	2,5 gogobetetze maila baino gehiago, 5 gehienekoa izanik, lortzen duen eskainitako ikastaroen %a
Ezohiko Prestakuntza	Epe barruan aurkeztutako ezohiko prestakuntza eskarien % 100i bi laneguneko epearen barne komunikatuko diegu jaso ditugula.	Epe barruan aurkeztutako ezohiko prestakuntza eskari guztien artean bi laneguneko epearen barne erantzun direnen %a
Banakako diru-laguntzak	Arautegiak dioenaren arabera aurkeztu diren eskarien % 100 ebaztea	Arautegiak dioenaren arabera aurkeztu diren prestakuntza eskari guztietatik ebatzi diren eskaeren %a
Prestakuntza beharren identifikazioa	Ikastaro berrien inguruko kontsulten % 100 bideratuko da	Bideratu den ikastaro berrien inguruko kontsulten %a
Kontsultei/kexei/iradokizunei erantzutea	Jasotako kexen eta iradokizunen % 100a ebaztea	Ebatzitako kexen eta iradokizunen %a
	Epe barruan jasotako kontsulten %100ari bi laneguneko epearen barruan erantzutea	Epe barruan aurkeztutako ezohiko prestakuntza eskari guztien artean bi laneguneko epearen barne erantzun direnen %a
Proiektuen kudeaketa	Asebetetze maila orokorra, jasotako aholkularitzaren inguruan, 3 baino gehiagokoa izango da, 5 gehienekoa izanik.	Asebetetze maila orokorra, jasotako aholkularitzaren inguruan
UPV/EHUko administrazio unitateei aholkularitza eskaintzea zerbitzu karten inguruan	Asebetetze maila orokorra, jasotako aholkularitzaren inguruan, 3 baino gehiagokoa izango da, 5 gehienekoa izanik.	Asebetetze maila orokorra, jasotako aholkularitzaren inguruan
Hezkuntza edukiak prestatzea, taupadak zein Taupada bloga editatze aldera	Asebetetze maila orokorra, material dikaktikoaren inguruan, 3 baino gehiagokoa izango da, 5 gehienekoa izanik	Asebetetze maila orokorra, material dikaktikoaren inguruan

Parte hartzeko erak

Erabiltzaileek gure zerbitzua hobetzeko aukera dute hainbat partaidetza kanalen bidez:

Kabinete burua: 94 601 5748

Prestakuntza arloa:

e-mail: prestakuntza-azp@ehu.es

Telefonoak: 94 601 3489 - 94 601 8308

Gestioaren Hobekuntza arloa:

e-mail: zerbitzuketak@ehu.es eta taupada@ehu.es

Telefonoak: 94 601 3566 - 94 601 3459

Jasotako mezu guztiak bi laneguneko epearen barruan erantzungo ditugu erabili diren kanal eta hizkuntza ofizial beretik. Mezu bat Unibertsitateko beste zerbitzu bati badagokio, gai hori kudeatzeko ardura duen unitateari berbidaliko diogu.

Halaber, erabiltzaileek beren iritzia eta asetze maila adierazi ditzakete Kabinetearen arlo eta jardueri dagozkien gogobetetze inkesten bidez.



Iradokizunak egiteko erak

Erabiltzaileek iradokizunak bidali ditzakete, gure zerbitzuak hobetze aldera. Jasotako iradokizun guztiak arretaz aztertuko ditugu, eta bideragarritasunaren arabera ezarriko dira.

Prestakuntza Arloa:

Honako helbide hau eskuragarri duzue iradokizunak bidaltzeko: formakuntza-azp@ehu.es

Gestioaren Hobekuntza Arloa:

Gure prestakuntza-ekintzen hartzaileei gonbidatzen diegu interesatzen zaizkien gai berriak gure zerbitzuari telematikoki proposa ditzaten, honako posta-elektronikora bildalita: taupada@ehu.es

Gure weblog "Taupada" berriaren bitartez, etengabeko hobekuntzaren edukiei buruzko iritzia eta iradokizunak bideratzen ditugu. Sarbidea honako esteka honetan dago: <http://www.ehu.es/ehusfera/taupada/>

Gainera, erabiltzaileek eskuragarri dute zerbitzuketak@ehu.es posta elektronikoa, non iradokizunak bidali ditzaketen Zerbitzu Kartak elaboratzeko eta ebaluatzeko prozesuaren inguruan.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Erabiltzaileek kexak eta erreklamazioak idatziz aurkez ditzakezue dagokion posta elektronikoan.

Prestakuntza Arlokoak: formakuntza-azp@ehu.es

Gestioaren Hobekuntza Arlokoak: zerbitzuketak@ehu.es

Jasotako kexa eta erreklamazio guztiak bi laneguneko epearen barruan erantzungo ditugu erabili diren kanal eta hizkuntza ofizial beretik. Mezu bat Unibertsitateko beste zerbitzu bati badagokio, gai hori kudeatzeko ardura duen unitateari berbidaliko diogu.

Gizarte konpromisoa

Unitate honetako langileok, gainera, gureganatzen ditugu -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 behar bereziak 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 betetzeetik haratago, bere estatutuetan aitortzen du euskara eta gaztelania UPV/EHUren hizkuntza ofizialak direla. Kalitatezko zerbitzu bat eskaintzeko konpromisoari dagokionez, bi hizkuntzen erabilera orekatua bermatzeko hainbat mekanismo ezarri ditu UPV/EHUK.

Zuzentze neurriak

Onartutako konpromisoren bat bete ezean, erabiltzaileak erreklamazioa egiteko aukera izango du. Kabineteak berehala egoera hori zuzentzen ahaleginduko da, eta kalteak konpontzeko neurriak hartuko ditu.

Bete ez diren konpromisoek identifikatutako pertsoneri eragiten dietenean, Kabinete buruak bost egun baliodunen epean erantzungo die barkamena eskatu eta arrazoiak azaltzeko erabiltzaileen erreklamazioak jaso diren bide beretik eta hizkuntza berean, eta, kasu batzuetan, konpentsazio bat eskaini ere eskainiko zaie.

Konpromisoren bat modu orokorrean betetzen ez bada, barkamena eskatzeko gutuna argitaratuko da honako web orri honetan: <http://www.pas-pertsonal.ehu.es/p263-shformhm/eu>

Emaitzen argitalpena

Zerbitzu 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.

Zerbitzu 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.pas-pertsonal.ehu.es/p263-shformhm/eu>



Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea

Errektoregoa 2. Solairua. Sarriena auzoa z/g 48940-LEIOA

Ordutegiak

Ordutegi arrunta:

Astelehena-Osteguna: 9:00-13:00;14:00-16.30

Ostirala: 9:00-14:00

Udako ordutegia: 9:00-14:00

Telefonia

Kabineteko burua/Jefe del Gabinete: 94 601 5748

Prestakuntza Arloa/Área Formación:

94 601 3489

94 601 8308

Gestioaren Hobekuntza Arloa/Área Mejora de la Gestión:

94 601 3459

94 601 3566

Fax

Posta elektronikoa formakuntza-azp@ehu.es; formacion-pas@ehu.es; zerbitzuketak@ehu.es; cartasdeservicio@ehu.es;

Web <http://www.pas-pertsonal.ehu.es/p263-shf>

Kokagunea eta Sarbideak



Langileen Ikasketa, Plangintza eta Prestakuntzako Kabinetea Bizkaiko Campuseko Leioa-Erandio gunean kokaturik dago, hain zuzen ere, Errektorego eraikineko 2. solairuan.

Errektoregora eta, oro har, 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

