

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

EZGAITASUNAK DITUZTEN PERTSONENTZAKO ZERBITZUA

ZERBITZUEN KARTA

Iraunaldia: 2022/2024

3. edizioa

Onarpen ofizialaren data 2022/05/12

www.ehu.es

Sarrera

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateak, "Euskampus, Nazioarteko Bikaintasun Campusa" proiektuak gidaturik, kalitate-maila gorena lortzea du helburu eta eginkizun, unibertsitateko komunitate integratua osatzeko. Norabide honetan eman beharreko aurrerapausotzat, Ezgaitasunak dituzten Pertsonentzako Zerbitzuak, Ikasleen eta Enplegarritasunaren arloko errektoreordearen menpe dagoenak, honako "zerbitzuen karta" hau aurkezten du, unibertsitateko komunitateari eta, oro har, gizarteari eskaintzen diogun hobekuntza-konpromisoa betez. Konpromiso horretan, pertsona interesatuen eskura dauden zerbitzu guztiak zehazten eta zerrendatzen ditugu, bai eta adierazle batzuk erantsi ere gure lanaren eraginkortasun-maila balioestea errazteko.

Helburua

Ezgaitasunak dituzten Pertsonentzako Zerbitzuak ezgaitasunak dituzten ikasleen eta, oro har, hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleen aukera-berdintasunaren printzipioa bermatu, ikasketetarako sarbidea erraztu, unibertsitateko zerbitzuak jaso eta unibertsitateko bizitzan parte hartzea errazteko eginkizuna du.

Ezgaitasunak dituzten ikasleen beharrei 4 ardatz estrategikoen bidez ematen zaie erantzuna:

- Informazioa, Aholkularitza eta Orientazioa
- Aukerak parekatzea
- Prestakuntza eta Sentsibilizazioa
- Irisgarritasuna

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p>Unibertsitatera sartzeko probak egiteko, unibertsitate-aurreko ikasleen premiak ebaluatu eta beharrezkoak izango diren baliabideak kudeatu</p> <p>Unibertsitatera sartzeko probetan premia berezien erantzuna bermatzea</p>	<p>Ezgaitasunak eta, oro har, hezkuntza premia bereziak dituzten unibertsitate-aurreko ikasleak</p>
<p>Zerbitzuari buruz informazioa eman eta egokitzapen eskaera egiteko prozedura adierazi</p> <p>Ezgaitasunak dituzten sartu berrien ikasleen harrera egitea</p>	
<p>Ezgaitasunak dituzten unibertsitateko ikasleen premiak ebaluatu eta baliabideak kudeatu</p> <p>Unibertsitateko ikasketak egin bitartean premia berezien erantzuna bermatzea</p>	
<p>Lana bilatzeari buruzko informazioa eman eta UPV/EHUko ezgaitasunak dituzten tituludunentzat dauden lan eskaintzen bitartekari lanak egin</p> <p>Ezgaitasunak dituzten ikasle tituladunak lan-munduan sartzeko laguntza ematea</p>	<p>UPV/EHUko ezgaitasunak eta, oro har, hezkuntza premia bereziak dituzten unibertsitateko ikasle tituladunak</p>
<p>Ezgaitasunak dituen ikasleak curriculumera sarbidea emango dion giza baliabide eta baliabide teknikoak erraztu</p> <p>Aktibitate akademikoan sarbidea eta partaidetza errazteko behar diren giza baliabideak eta baliabide teknikoak ematea</p>	
<p>Zerbitzua hedatu</p> <p>Unibertsitate aurreko etapan eta unibertsitateko etapan erabiltzaile diren pertsonen artean zerbitzua hedatzea</p>	<p>Berritzeguneak</p> <p>Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzaren ondoko ikastetxeak</p> <p>Administrazio eta Zerbitzuetako Langileak</p>
<p>Unibertsitateko Komunitateari zuzendutako ikastaroak antolatu</p> <p>Unibertsitate komunitate guztientzat ezgaitasunak dituzten ikasleen jarduera egokiak bultzatzen dituen prestakuntza bultzatzea</p>	<p>Irakasle eta Ikertzaile Langileak</p>
<p>Irisgarritasun arkitektonikoaren eta komunikaziokoaren hobekuntzako ekintzak bultzatzea</p> <p>Irisgarritasunari dagozkion unibertsitatean dauden oztopoak ekiditea</p>	

Eskubideak

- a.- Aukera berdintasunerako eskubidea. Diskriminazio mota guztiak debekatuko dira eta ekintza positiboak bultzatuko, aipatutako pertsonen parte hartzea erabatekoa eta eraginkorra izan dadin.
- b.- Desgaitasunak eta, oro har, hezkuntza premia bereziak dituzten pertsonen arretarako unibertsitatean dauden neurri, bitarteko, zerbitzu eta prozedurei buruzko informazioa, orientazioa eta aholkularitza teknikoa jasotzeko eskubidea, modu profesional eta pertsonalean.
- c.- Titulu ofizialak eskuratzera zuzendutako ikasketei dagozkien tasa eta prezio publikoetatik salbuetsita egoteko eskubidea, indarrean dagoen arloko arautegiaz bat. Desgaitasun maila % 33 koa edo handiagoa dela egiaztatuta beharko da horretarako.
- d.- Gradu eta Graduondoko ikasketa ofiziala guztietako plazen %5 gordetzea %33ko desgaitasun maila edo handiagoa duten pertsonentzat, indarrean dagoen arloko arautegiaz bat.
- e.- Izan ditzaketen premien balorazioa egiteko eskubidea, esanguratsuak ez diren egokitzapen curricularrak egiteko irakaskuntzan eta ebaluazio probetan.
- f.- Zure eskaeraren balorazioari buruz informazioa jasotzea.
- g.- Unibertsitateko gainerako kideek dituzten aukera berberak bermatuko dizkieten baliabideak, laguntzak eta bitartekoak izateko eskubidea, indarrean dagoen arloko arautegiaz bat eta UPV/EHUren aurrekontuen arabera.
- h.- Ikastegiekin eta sailekin beharrezkoak izan daitezkeen egokitzapenak egitea ebaluazio probetan, metodologiari, denborari eta espazioari dagozkienak, bai eta UPV/EHUraren sartzeko probetan ere.
- i.- Irisgarritasun unibertsala UPV/EHUren eraikin, lokal, instalazio eta guneetarako, espazio birtualak barne, bai eta zerbitzu, prozedura eta informaziorako ere, indarrean dagoen arloko arautegiaz bat eta UPV/EHUren aurrekontuen arabera.
- j.- Zerbitzuko asebetetze inkesten emaitzen berri ematea.
- k.- Erreklamazio eta iradokizunak egiteko ezarritako prozeduren berri ematea.
- l.- Zerbitzuak jasoko duen informazioa eta dokumentazioa isilpekoa izango dela bermatzea.
- m.- Indarrean dagoen arloko arautegiak onartutako gainerako eskubideak.

Betebeharrak

- a.- Premien eta baliabideen balorazioa egiteko beharrezkoa den informazioa ematea eta dokumentazioa aurkeztea.
- b.- Ezgaitasunak dituzten Pertsonentzako Zerbitzuak ezarritako prozedurak erabiltzea, egokitzapenen eskaerak epe barruan egiteko.
- c.- Esleitutako laguntzaileekin arduraz aritzea.
- d.- Esleitutako laguntza tresnak aprobetxatu eta arduraz erabiltzea.
- e.- Erreklamazio eta iradokizunak egiteko ezarritako prozedura erabiltzea.

Araudi orokorra

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

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf

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

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

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

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

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>

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

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

4/2007 Lege Organikoa, apirilaren 12koa, Unibertsitateei buruzko abenduaren 21eko 6/2001 Lege Organikoa aldatzen duena.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7786>

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

www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf

Datuak babesteko Europako Erregelamendua

<https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>

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>

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 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, 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

Arautegi espezifikoak

1791/2010 Errege Dekretua, abenduaren 30ekoa, Unibertsitateko Ikasleen Estatutua onartzen duena.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-20147>

1892/2008 Errege Dekretua, azaroaren 14koa, unibertsitateko graduiko ikasketa ofizialetarako sarrerarako baldintzak eta Espainiako unibertsitate publikoetara sartzeko onarpenerako prozedurak arautzen dituena.

www.boe.es/boe/dias/2008/11/24/pdfs/A46932-46946.pdf

51/2003 Legea, abenduaren 2koa, ezgaitasunak dituzten pertsonen berdintasun aukera, bereizketa eza eta irisgarritasun osoa ezartzen duena.

www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2003-22066

Hezkuntza Premia Bereziak dituzten UPV/EHUko Ikasleei Aukera Berdintasuna Bermatzeko Arautegia

UPV/EHUko II. Inklusio Plana 2012-2017.

<https://www.ehu.eus/documents/2241153/2374788/Plan+inclusi%C3%B3n+CAST.pdf>

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Unibertsitatera sartzeko probak egiteko, unibertsitate-aurreko ikasleen premiak ebaluatu eta beharrezkoak izango diren baliabideak kudeatu	10 puntutik gutxienez 8 puntuko balorazioa lortzea sarbide proban ikasleen premien kudeaketaren gainean	Unibertsitatera sarbide probetan ikasleen premiei dagokien zerbitzuak egindako eskuhartzearen gaineko asebetze maila
Zerbitzuari buruz informazioa eman eta egokitzapen eskaera egiteko prozedura adierazi	Zerbitzuak ikasle berriekin ezartzen duen lehen kontaktua ikasturtea hasi baino lehen egitea, eta 15 egunetako epean egitea irailetik aurrera matrikulatzen direnentzat.	Ezarritako epe barruan lehen kontaktua egin den ikasle sartu berrien ehunekoa
Ezgaitasunak dituzten unibertsitateko ikasleen premiak ebaluatu eta baliabideak kudeatu	Erroldatutako ikasleen asebetetze maila zerbitzuak egiten duen eskuhartzearena 10 puntutik gutxienez 7 puntukoa izatea	Erroldatutako ikasleen asebetetze gradua zerbitzuaren eskuhartzeari dagokionez
Lana bilatzeari buruzko informazioa eman eta UPV/EHUko ezgaitasunak dituzten tituludunentzat dauden lan eskaintzen bitartekari lanak egin	5 egun natural baino beherako epean, ikasle tituludunei zerbitzuan jasotako lan eskaintzetako ehuneko ehuna bidaltzea	Ezarritako epe barruan zerbitzuak jakinarazitako lan eskaintzen ehunekoa
Ezgaitasunak dituen ikasleak curriculumera sarbidea emango dion giza baliabide eta baliabide teknikoak erraztu	Uztaila amaitu baino lehen eskatutako baliabideen %100a ikasturtea hasi baino lehen ematea	Epe barruan zerbitzuak ematen dituen baliabideen ehunekoa
Zerbitzua hedatu	Zerbitzuko hedatzeari buruz erabiltzaile diren pertsonen asebetetze graduaren gutxieneko puntuazioa 7 puntukoa izango da	Ikasleen, Zentruetako, eta Unibertsitaterako Sarbide Probetan eskuhartzearen asebetze inkestetan Zerbitzuko hedapenaren batez besteko balorazioa
Unibertsitateko Komunitateari zuzendutako ikastaroak antolatu	Jarduera egokiak bultzatzen dituen prestakuntza bultzatuko da gutxienez 15 ikastaro eginez ikasle, irakasle eta langileei zuzenduak	Ikasleei, irakasleei eta langileei eskainitako ikastaro kopurua
Irisgarritasun arkitektonikoaren eta komunikaziokoaren hobekuntzako ekintzak		

Parte hartzeko erak

Zerbitzua baliatzen diren pertsonak zerbitzuaren ematearen hobekuntzan lagundu ahal dute, egiten diren gogobetetze-inkestetan iritziak azalduz eta iradokizunak, kexak eta erreklamazioak agertuz, ezarritako moduen bidez.

Ikasturte bakoitzean, asabetez inkestak zerbitzuen erabiltzaileei bidaltzen zaie, jasotako arretari buruzko iritzia adieraz dezaten. Inkesta hauek hiru campuseko zerbitzuko arreta unitate bakoitzean ere eskuragarri daude. Urtero aipaturiko inkesten emaitzak jakitera emango dira.

Iradozikunak egiteko erak

Iradozikunak idatziz aurkeztu beharko dira honako era hauen bidez:

- 943 018230 zenbakira igorritako faxa
- Zerbitzuaren helbide elektronikora bidalita: discap@ehu.eus
- <http://www.ehu.eus/eu/web/discapacidad> web gunean iradozikunak egiteko eskuragarri den orriaren bidez igorrita
- Iradozikunetarako orria Zerbitzuetako arreta unitateetan beteta

Zerbitzuaren arduradunak idatziz erantzungo ditu jasotako iradozikun guztiak, beroriek jaso eta gehien dela, zazpi lanegunen epean eta jasotako bitarteko eta hizkuntza bera baliatuz.

Unibertsitatearen bestelako zerbitzuei buruz jasoko diren iradozikunak zeini bere gestioaren ardura duenari igorriko zaizkio.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

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

- 943 018230 zenbakira igorritako faxa
- Zerbitzuaren helbide elektronikora bidalita: discap@ehu.eus
- <http://www.ehu.eus/eu/web/discapacidad> web gunean erreklamazioak egiteko eskuragarri den orriaren bidez igorrita
- Erreklamazioetarako orria Zerbitzuetako arreta unitateetan beteta

Zerbitzuaren arduradunak idatziz erantzungo ditu jasotako kexa eta erreklamazio guztiak, beroriek jaso eta gehien dela, zazpi lanegunen epean eta jasotako bitarteko eta hizkuntza bera baliatuz.

Unibertsitatearen bestelako zerbitzuei buruz jasoko diren kexak eta erreklamazioak zeini bere gestioaren ardura duenari igorriko zaizkio.

Gizarte konpromisoa

Karta honen bidez, geure konpromisoa eta erantzukizuna plazaratu nahi ditugu administrazio publikoek izan behar dituzten nortasun-sen horiekiko. Horrexegatik, lanean dihardugu, besteak beste, premia bereziak dituzten ikasleen erabilerraztasuna sustatu eta bermatzeko. . Era berean, ingurumenarekiko, genero-berdintasunarekiko eta lan arriskuen prebentziorako neurriak hartu ere hartzen ditugu, zerbitzu iraunkorra, 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

Kartan bere egindako konpromisoren bat beteko ez balitz, erabiltzaileak erreklamazioa aurkeztu ahal izango dio unitateko arduradunari konpromisoak bete ez direlako.

Unitateko arduradunak erantzunen dio erabiltzaileari erreklamazioa egiteko baliatu den hizkuntza ofizial berean eta bide berberetik. Konpromisoetako bat bete ez dela baleritzo, barkatzeko eskatuko zaio eta egindako akatsa zuzentzeko hartu diren neurrien berri emango.

Emaitzen argitalpena

Zerbitzuen kartak bere izaera eta helburuari jarraituz, ebaluaketa jarraitua izango dute bitartekari, aitortutako konpromisoak ebaluatzeko eta zuzentzeko.

Horrexegatik, aitortutako konpromisoen asebetetze maila neurtzeko konpromisoa hartzen dugu ezarritako adierazleen arabera; era berean, erreklamazioak aztertu eta erabiltzaileen asebetetze maila ebaluatuko dugu.

Eskuratutako datuen analisiarekin konpromisoen betetze maila, zerbitzua hobetzeko martxan jarri diren zuzentze neurriak eta aintzat hartu diren zuzentze neurrien betetze maila jasoko dituen urteko jarraipen txostena egingo dugu.

Web orrian eskuragarri izango dira konpromiso hauen betetze maila.

Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

GIPUZKOAKO UNITATEA

Ignacio M^a Barriola Zentroa

Elhuyar Plaza, 1

20018 Donostia

BIZKAIKO UNITATEA

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultateko beheko aldea

Sarriena Auzoa, z/g

48940 Leioa

ARABAKO UNITATEA

Arabako Campuseko Errektoreordetza

Komandante Izarduy kalea, 2

01006 Vitoria-Gasteiz

Ordutegiak:

BIZKAIKO ETA GIPUZKOAKO UNITATEAK

Astelehenetik ostegunera:

09:00-13:00

15:00-16:30

Ostirala:

09:00-13:00

Ordutegi bereziak (aste santua, uda eta gabonak):

09:00-13:00

ARABAKO UNITATEA

Astelehenetik ostiralera:

9:00-12:30

Telefonia:

GIPUZKOA

T.943 01 8137 / 943 01 5184

BIZKAIA

T.946 01 2258

ARABA

T.945 01 4343

Fax: 943018230

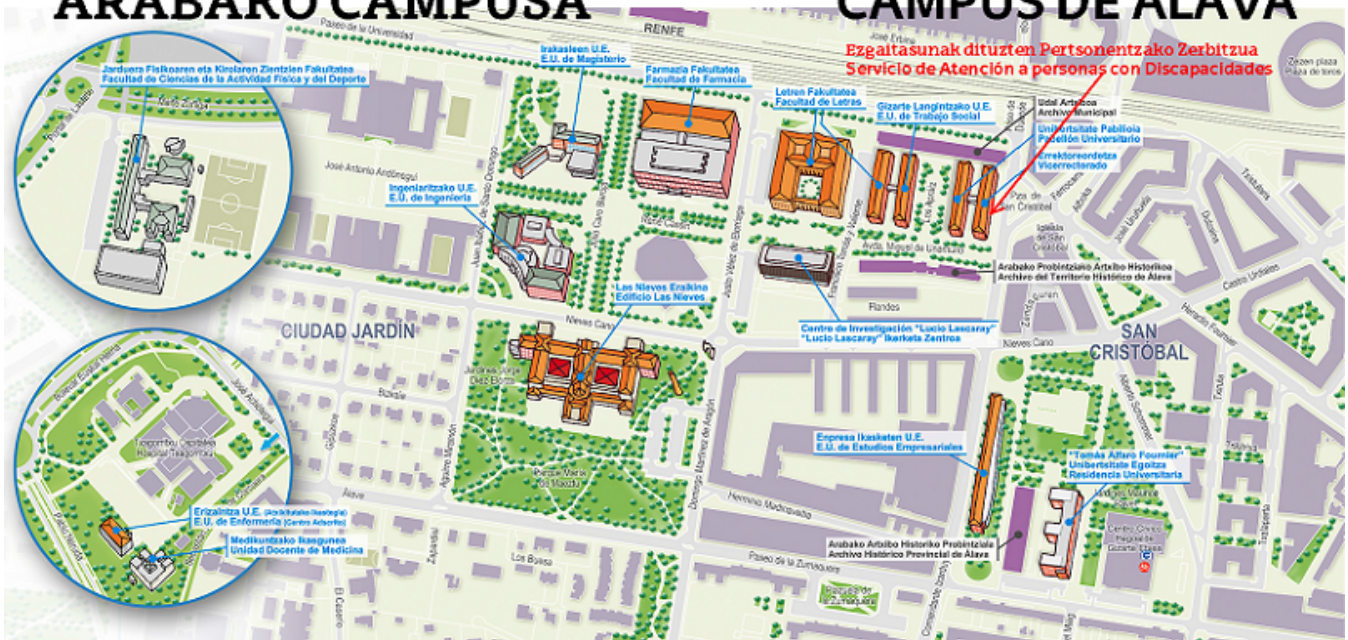
Posta elektronikoa:

Web: <http://www.ehu.eus/eu/web/discapacidad>

Kokagunea eta Sarbideak:

ARABAKO CAMPUSA

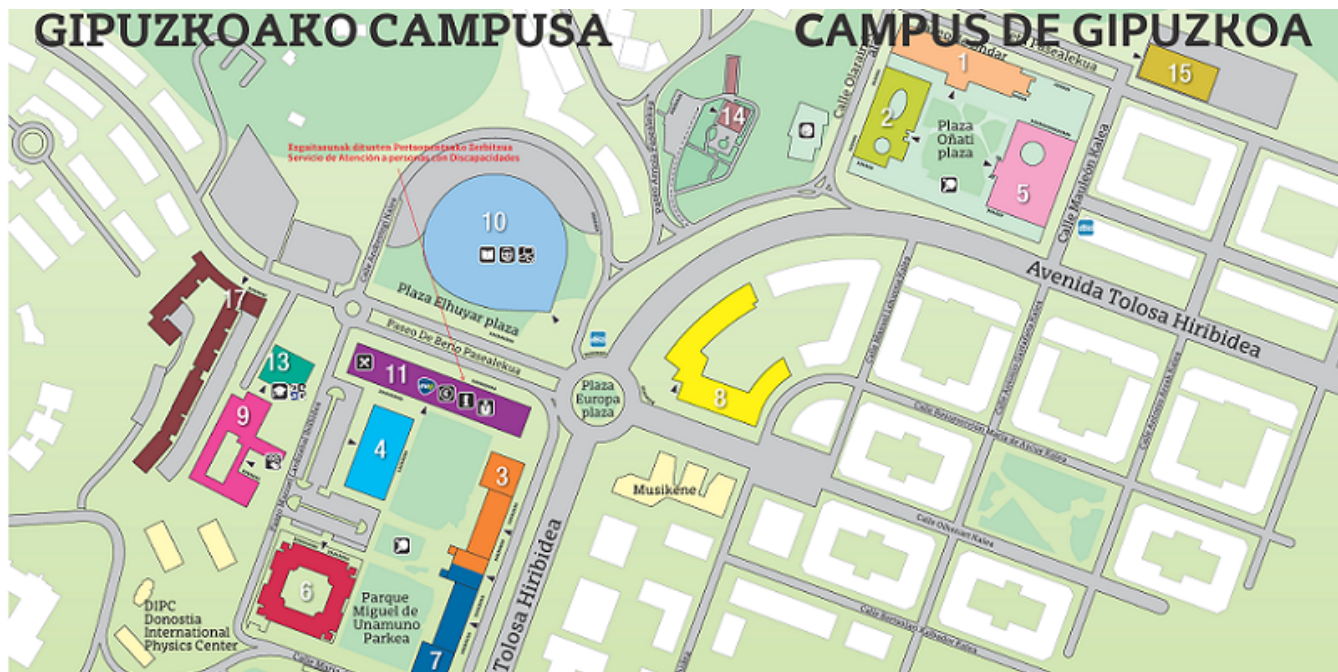
CAMPUS DE ÁLAVA



BIZKAIKO CAMPUSA

CAMPUS DE BIZKAIA





GIPUZKOAKO UNITATEA

www.ehu.eus/eu/web/gipuzkoa/informacion-practica

BIZKAIKO UNITATEA

www.ehu.eus/eu/web/bizkaia/nola-iritsi

ARABAKO UNITATEA

www.ehu.eus/eu/web/araba/kokapena