

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

informazio bila?
¿buscas información?



Zerbitzuen karta

BIZKAIAKO CAMPUSEKO INFORMAZIO BULEGOA

Bizkaiko Campuseko Errektoreordetza

Iraunaldia: 2019/2021

3. edizioa

Onarpen ofizialaren data 2019/05/27

Iarrako etxea



Sarrera

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateak, "Euskampus, Naziarteko Bikaintasun Campusa" proiektuak gidaturik, kalitate maila gorena lortzea du helburu unibertsitateko komunitate integratua osatzeko. Norabide horretan eman beharreko aurrepausotzat, "zerbitzuen karta" hau aurkezten du Bizkaiaiko Campuseko Errektoreordetzari atxikitako Larrako Etxea inforzioko bulegoak, unibertsitateko komunitate osoari eta, oro har, gizarte osoari, eskaintzen diogun hobekuntzarako konpromiso gisa. Konpromiso horetan, pertsona interesatuen eskura dauden zerbitzu guztiak zehaztu eta zerrendatzen ditugu, bai eta adierazle batzuk erantsi ere zerbitzuen betetzea balioesteko, eta gure lanaren eraginkortasun maila neurtu ahal izateko ere.

Helburua

Larrako Etxea Informazio Bulegoa jaio da UPV/EHU bertako erabiltzeileei nahiz kanpokoei hurbilarazteko, informazioa eta gestioak leihatila bakarrean zentralizatuz.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p>UNIBERTSITATE TITULUA JASOTZEA</p> <p>Ikasleari edo legalki haren ordezkari denari ematen zaio ikaslearen titulu ofiziala, Arabako edo Gipuzkoako Ikastegietako idazkaritzetatik gure bulegora helarazi dutena.</p>	IKASLEAK
<p>KONTRATAZIO ETA EROSKETETARAKO ESKAINTZEN ERREGISTROA</p> <p>Enpresek eskaintza ezberdinak aurkezten dizkiote unibertsitateari lehiaketa publikoen deialdien barruan.</p>	ENPRESAK
<p>OPTATIBOEN KREDITUEN AITORTZEA KIROL JARDUERENGATIK</p> <p>Ikasleek kredituak onartzea eskatzen dute ikasturtean egindako kirol ekintzengatik. Aurrez-aurreko tramitea desagertuz doa, on-line bidez egiten delako.</p>	IKASLEAK
<p>DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA</p> <p>Ikasleek beren doktorego tesiari dagokion bi aleak, CD bat eta dokumentazio osagarria gordailuan uzten dituzte.</p>	DOKTERGAIA
<p>ERREGISTRO OROKORRA</p> <p>Ikasleek, irakasleek eta administrazio eta zerbitzuetako langileek dokumentazioa erregistratu ahal dute UPV/EHUko edozein organismori zuzentzeko.</p>	IKASLEAK PUBLIKO OROKORRA AZP IIP
<p>BEREZKO TITULUEN ESKAERA</p> <p>Haien berezko titulua bukatu duten ikasleek erregistroaren bidez eskatzen diote titulua berezko tituluen bulegoari.</p>	IKASLEAK
<p>UNIBERTSITATE TXARTELAK PROZESUA</p> <p>Bidali eskatzen dizkiguten unibertsitateko txartelak Bizkaiko ikastegietara eta Master eta Doktorego eskolara, ikasleenak zein langileenak.</p>	IKASLEAK AZP IIP
<p>KIROL TXARTELA (BILBAO- KIROLAK)</p> <p>Unibertsitateko ikasleek eta langileek bakarrik on-line bidez eska dezakete unibertsitateko kirol txartela, 2015eko irailetik aurrera. Tramite hau, beraz, bakarrik kontu zenbakirik ez dutenentzat geratzen da.</p>	IKASLEAK AZP IIP
<p>INFORMAZIO OROKORRA</p> <p>Planteatzen diren kontsultei erantzun behar zaie.</p>	PUBLIKO OROKORRA
<p>OSTATU - BIZKAIKO CAMPUSEKO OSTATU ZERBITZUA</p> <p>Etxebizitzen eta gelen jabeek zerbitzu honetan izena eman eta ikaslegoari, AZP eta IIPri beraien ostatua eskaini diezaiekete alokairuan.</p>	BIZTANLEAK ETORKIZUNEZKO IKASLEAK IKASLEAK IRAKASLEAK AZP

Eskubideak

Aipatutakoez gainera, azaroaren 26ko 30/1992 Legeak, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearenak, 35. artikuluan jasotako eskubide eta betebeharrak guztiak.

Hobekuntzako proposamen errealistak, kezak eta iradokizunak planteatzeko eskubidea, eta emandako zerbitzua ebaluatzekoa.

Zerbitzuko langileek modu atseginez eta profesionalerik erantzun diezaieten eskubidea.

Betebeharrak

Aktiboki lagunduko dute beharrezkoa den informazio guztia eskatutako dokumentazioa emateko.

Errespetuz tratatuko dituzte gure langileak.

Jendaurreko ordutegia errespetatuko dute.

Zerbitzua gainezka dagoenean, itxaron behar duten denbora ulertzea.

Zerbitzuak jarritako bide ofizialak erabiltzeko eskubidea, kexa edo iradokizun bat planteatzerakoan.

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 espezifikokoak

OSTATU Arautegia-Reglamento

[\\gordetalde.ehu.es/grupos\\$ofi_inf_juvenil/BIZKAIA/BIZKAIA](http://gordetalde.ehu.es/grupos$ofi_inf_juvenil/BIZKAIA/BIZKAIA)

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
UNIBERTSITATE TITULUA JASOTZEA	UNIBERTSITATE TITULUA JASOTZEA: Arreta baliagarria, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Baliagarritasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
	UNIBERTSITATE TIULUA JASOTZEA: Arreta eraginkorra, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Eraginkortasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
KONTRATAZIO ETA EROSKETETARAKO ESKAINTZEN ERREGISTROA	KONTRATAZIO ETA EROSKETETARAKO ESKAINTZEN ERREGISTROA: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
	KONTRATAZIO ETA EROSKETETARAKO ESKAINTZEN ERREGISTROA: Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
OPTATIBOEN KREDITUEN AITORTZEA KIROL JARDUERENGATIK	HAUTAZKO KREDITUEN AITORTZEA KIROL JARDUERENGATIK: Prozeduaren ezagutza maila, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Prozeduaren ezagutza maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
	OPTATIBOEN KREDITUEN AITORTZEA KIROL JARDUERENGATIK: Interes maila erakusten da, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Erakutsitako intereseko maila balorazioa(1etik 6ra bitarteko mailaketa).
DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA	DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA: Emandako zerbitzuaren kalitatea, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Emandako zerbitzuarenn kalitatearen balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
	DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA: arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Atsegintasuna baliosteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)
	DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
ERREGISTRO OROKORRA	ERREGISTRO OROKORRA: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Profesionaltasuna baliosteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)
	ERREGISTRO OROKORRA: Arduraz kudeatzea, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Arduraz kudeatzea balioesteko maila(1etik 6ra bitarteko
	ERREGISTRO OROKORRA: arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela,	Atsegintasuna baliosteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
	4ko balorazioa lortuz atal honetan.	
BEREZKO TITULUEN ESKAERA	ERREGISTRO OROKORRA: Jasotako tratamendua, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Jasotako tratamendua balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
	BEREZKO TITULUEN ESKAERA: Kudeaketa-abiadura, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Kudeaketa-abiadura balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
	BEREZKO TITULUEN ESKAERA: Prozeduren kudeaketa zuzena, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Prozeduren kudeaketa zuzena balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
UNIBERTSITATE TXARTELAK PROZESUA	EHUko TXARTELEN PROZEDURA: arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Atsegintasuna baliosteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)
	UNIBERTSITATE TXARTELAK PROZEDURA: Eskaturiko txartel guztiak, astean bitan, asteartean eta ostegunean, lanegunean igorriko ditugu. Kasu presazkoetan edo behar puntualetan, lehenago egingo dugu.	Inprimatutako txartelen kopurua.
	EHUko TXARTELEN PROZEDURA: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Profesionaltasuna baliosteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)
KIROL TXARTELA (BILBAO-KIROLAK)	KIROL TXARTELA (BILBAO-KIROLAK): Jasotako arreta, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Jasotako arreta balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
	KIROL TXARTELA (BILBAO-KIROLAK): Jasotako informazioa, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Jasotako informazioaren balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
	KIROL TXARTELA (BILBAO-KIROLAK): Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Profesionaltasuna baliosteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)
	KIROL TXARTELA (BILBAO-KIROLAK): arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Atsegintasuna baliosteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)
INFORMAZIO OROKORRA	INFORMAZIO OROKORRA. Komunikazio argi eta erraza, inkesteta, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Komunikazio argi eta errazaren balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
	INFORMAZIO OROKORRA: Adeitasuna arreta, inkesteta, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
OSTATU - BIZKAIKO CAMPUSEKO OSTATU ZERBITZUA	OSTATU - BIZKAIKO CAMPUSEKO OSTATU ZERBITZUA: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)
	OSTATU - BIZKAIKO CAMPUSEKO OSTATU ZERBITZUA: Información recibida, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Jasotako informazioaren balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa).
	OSTATU - BIZKAIKO CAMPUSEKO OSTATU ZERBITZUA: arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)
	OSTATU - BIZKAIKO CAMPUSEKO OSTATU ZERBITZUA: Zerbitzuraren abiadura, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan.	Zerbitzuaren abiadura balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa)

Parte hartzeko erak

Gero eta zerbitzu hobea eskaini nahi dugunez, bideak eta bitartekoak jarri ditugu gure unitateak eskaintzen dituen zerbitzuen prestazioa hobetzen lagundu dezaten.

Erabiltzaileek iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkez ditzakete ezarritako bideak erabiliz.

Iradokizunak egiteko erak

Iradokizunak egiteko erak

Zure iradokizunak edo ekarpenak egiteko, gure bulegoetan aurkez ditzakezu, gure webgunean erabilgarri dagoen postontzi elektronikoa (<http://go.ehu.eus/larrako>) erabil dezakezu, edo vicer-bi@ehu.eus helbide elektronikora bidali.

Konpromisoa hartzen dugu jasotako ekarpen guztiak balioetsi eta ahalik eta eperik motzenez erantzuteko, eta beti aste bat baino lehenago.

Aldian-aldean, inkesta bat egingo dugu erabiltzaileen artean jakitearren nola ari garen, eta horretan parte hartzea eskertuko genizueke.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko moduak

Gure zerbitzuaz kexa edo erreklamazioaren bat baduzu, gure webgunean (<http://go.ehu.eus/larrako>) dagoen postontzi elektronikoren bidez helaraz diezagukezu, vicer-bi@ehu.eus helbide elektronikora idatzi edo gure bulegoetara aurkeztu (inprimaki bat emango dizugu mostradorean).

Konpromisoa hartzen dugu jasotako kexa eta erreklamazio guztiak aztertzeke eta ahalik eta eperik motzenez erantzuteke, eta beti aste bat baino lehenago.

Metodo berria erabilia, tramita daitezke, zergatik ez, esker on eta zorion adierazpenak ere.

Gizarte konpromisoa

Karta honen bidez administrazio publiko baten ezaugarriak izan behar duten alderdiekiko gure konpromisoa eta ardura erakusten ditugu. Horregatik egiten dugu lan genero berdintasuna eta behar bereziak dituzten kolektiboen erabilerraztasuna sustatu eta bermatzeko. Era berean, ingurumen neurriak eta laneko arriskuen prebentziokoak hartzen ditugu zerbitzu iraunkor, osasungarri eta seguru bat eskaintzeko. Bestalde, UPV/EHUK, arauak betearazi baino harantzago, euskara eta gastelania ezartzen ditu UPV/EHUko hizkuntza ofizial gisa bere estatutuetan. Hori horrela, UPV/RHUren iritziz, kalitateko zerbitzu bat eskaintzeko konpromisoari dagokionez, bi hizkuntzak erabiltzea kontuan hartu beharrekoa da. Horretarako, hainbat mekanismo jartzen dira euskararen eta gastelaniaren erabilera orekatua bermatzeko.

Zuzentze neurriak

Kartan onartutako konpromisoetatik baten bat bete ez bada, erabiltzaileak erreklamazio bat aurkez diezaioke unitateko arduradunari, eta horrek bitarteko eta hizkuntza ofizial berbera erabiliz eranzungo dio. Konpromisoren bat ez dela bete ulertzen bada, barkamena eskatu eta aurkitutako akatsa zuzentzeko hartutako neurrien berri emango zaio.

Emaitzen argitalpena

Zerbitzu kartak, haien izaera eta xedeagatik, etengabe berraztertu beharko dira, baldin eta deklaraturako konpromisoekiko desbideratzeak zuzenduko dira.

Konpromisoekiko betetze maila gure webgunean egongo dira eskuragarri.

Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

LARRAKO ETXEA.
C/Lehendakari Agirre, 81
48015 BILBO

Ordutegiak:

Astelehenetik ostegunera, 09:00etatik 13:00etara, eta 15:00etatik 16:30etara.
Ostiraletan, udako ordutegian, gabonetan eta aste santuan, 09:00etatik 13:00etara.

Telefonoa:

94 601 7120
94 601 7149

Fax: 94 601 7117

Posta elektronikoa:

Web:

Kokagunea eta Sarbideak:



METRO: SARRIKO

AUTOBUSAK:

BILBOBUS. LINEAK 10, 13, 18 ETA 71.

BIZKAIBUS. LINEAK 2314 ETA 3411

Sarbide Datuak

Lehendakari Agirre etorbidea 81 (48015 Bilbo), metroaren ondoan (Sarriko geltokia)

UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL