

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS 2019-2021

Zerbitzuen karta

KALITATE ETA EBALUAZIO INSTITUZIONALERAK O ZERBITZUA

Berrikuntzaren, Gizarte Konpromisoaren eta
Kulturgintzaren Arloko Errektoreordetza

Iraunaldia: 2019/2021

3. edizioa

Onarpen ofizialaren data 2019/05/27

Sarrera

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateak, "Euskampus, Nazioarteko Bikaintasun Campusa" proiektuak gidaturik, kalitate-mailarik gorena lortzea du helburu eta eginkizun, unibertsitateko komunitate integratua osatzeko. Norabide honetan eman beharreko aurrerapausotzat, Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzuak, Berrikuntzaren, Gizarte Konpromisoaren eta Kulturgintzaren Arloko Errektoreordetzari atxikitakoak, honako "Zerbitzuen Karta" hau aurkezten du, unibertsitateko komunitate osoari eta, oro har, gizarte osoari eskaini beharreko hobekuntza-konpromisoa beteko badu. Konpromiso horretan, interesatuen eskura dauden zerbitzu guztiak zehazten eta zerrendatzen dituen informazioaz gain, adierazle batzuk ere eskaintzen dira gure helburuen lorpen-maila eta eraginkortasun-maila balioesteko.

Helburua

UPV/EHUko Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua gara, Berrikuntzaren, Gizarte Konpromisoaren eta Kulturgintzaren Arloko Errektoreordetzari atxikita dagoena. Zerbitzu honen helburua da UPV/EHUko ikastegi eta zerbitzuetako zuzendari, teknikari eta administratzaileak prestatu, orientatu eta aholkatzea, kalitatearen kudeaketarako tresnak prestatuz, ebaluazio proiektuak eginez, prestakuntzako programak garatuz, eta Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemak inplementatuz. Horretarako, giza talde prestatua eta motibatua dugu, baita interes taldeei zuzendua ere.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
EMANDAKO PRESTAKUNTZA Ikastegi eta zerbitzuetako zuzendaritza-taldeak, batzordeak, koordinatzaileen, beste errektoreordetzako pertsonalaren eta KEIZ/SCEIko lankideen prestakuntza, programa ezberdinen dokumentazioaren erabileran.	UPV/EHUKo Kalitate-Batzordeak UPV/EHUKo Titulazioen Koordinatzaileak IIP UPV/EHUKo Zerbitzuak UPV/EHUKo Ikastegietako Zuzendaritza-Taldeak
AHOLKULARITZA Programak exekutatu eta garatzeko aholkularitza, ikastegi, zerbitzu eta errektoreordetzako zuzendaritza-taldeentzat.	UPV/EHUKo Ikastegiak UPV/EHUKo Kalitate-Batzordeak UPV/EHUKo Zerbitzuak
PROGRAMEN KUDEAKETA ETA JARRAIPENA Programen dokumentazio eta jarraipenerako kudeaketa erreferentziako kalitate-agentziekiko lankidetzaz (ANECA, UNIBASO, Q-EPEA, EUSKALIT).	UPV/EHUKo Ikastegiak UPV/EHUKo Kalitate-Batzordeak UPV/EHUKo Titulazioen Koordinatzaileak UPV/EHUKo Zerbitzuak UPV/EHUKo Ikastegietako Zuzendaritza-Taldeak
LAGUNTZA ETA EUSKARRI TEKNIKOA-METODOLOGIKOA Gestiorako erreminteak diseinatu eta egitea (protokoloak, softwareak eta beste) eta ebaluazio-proiektuak (tresnak, teknikak, prozedurak, aplikazio informatikoak, kanpoko lana, analisiak, txostenak eta abar).	UPV/EHUKo Ikastegiak UPV/EHUKo Kalitate-Batzordeak UPV/EHUKo Titulazioen Koordinatzaileak AZP UPV/EHUKo Zerbitzuak UPV/EHUKo Ikastegietako Zuzendaritza-Taldeak
IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK Erabiltzaileen iradokizunak, kexak eta erreklamazioak jasoko dira, beroriek aztertu eta erantzun edo organo arduradunetarako bideratzeko.	UPV/EHUKo Ikastegiak UPV/EHUKo Kalitate-Batzordeak UPV/EHUKo Zerbitzuak UPV/EHUKo Gobernu-Taldea UPV/EHUKo Ikastegietako Zuzendaritza-Taldeak UPV/EHUKo Errektoreordetzak
EBALUAZIOA, BERRIKUSKETA ETA HOBEKUNTZA Lortutako emaitza guztiak berrikusi eta balioestea, KEIZ zerbitzuaren prozesu, prozedura edo jarduerak berrikustearen ondoriozko hobetze ekintzak proposatzeko.	kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzuko Pertsonala
BARRUKO ETA KANPOKO INFORMAZIOA ETA KOMUNIKAZIOA Zerbitzuaren barruko eta kanpoko komunikazio jarduerak egitea.	UPV/EHUKo Ikastegiak UPV/EHUKo Kalitate-Batzordeak UPV/EHUKo Titulazioen Koordinatzaileak IIP AZP UPV/EHUKo Zerbitzu Ezberdinetako Zuzendariak

Eskubideak

1. Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.
2. Proposatutako ekintzen eta eskarien inguruko informazioa eta orientazioa jasotzea.
3. Tratu pertsonalizatua eta errespetuzkoa jasotzea, bai informazioa jasotzean bai kexaren edo iradokizunen bat aurkeztean.
4. Egin beharreko programa eta ekintzen inguruko informazioa, baita aplikatu beharreko arautegia ere, eguneratua izatea, besteak beste, web, intranet, software eta bestelakoen bitartez.
5. Zerbitzuak ezarritako bide ofizialak erabiltzea, kexaren edo iradokizunen bat aurkeztean.
6. Ezarritako bideak erabiliz egindako eskakizunek bulegoko langileen erantzuna jasoko dute.
7. Abian diren prozeduren aurrerabideaz eta egoeraz emaniko informazioa jasotzea.

Betebeharrak

1. Erabiltzaileei arreta emateko bulegoen arreta ordutegiak errespetatzea.
2. Jendaurreko arretan ari diren pertsonak errespetuz tratatzea eta jarrera nahiz mintzaera egokiak izatea, esparru publikoetan oro har eta unibertsitate-instalazioetan bereziki.
3. Zerbitzuak jarritako bide ofizialak erabiltzea, kexaren edo iradokizunen bat planteatzean.
4. Premiak zehazteko eta zerbitzuak erabili ahal izateko behar den informazioa gogotsu ematea, eta eskatutako dokumentazioa aurkeztea.

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 Organikoak 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

274/2017 Dekretua, abenduaren 19koa, Gradu, Master eta Doktorego tituluak lortzeko gauzatu behar diren unibertsitate-ikasketa ofizialak ezartzeari eta kentzeari buruzkoa.

<http://www.euskadi.eus/decreto/decreto-2742017-de-19-de-diciembre-de-implantacion-y-supresion-de-las-enseñanzas-universitarias-oficiales-conducentes-a-la-obtencion-de-los-titulos-de-grado-master-y-doctorado/web01-s2hhome/es/>

1393/2007 Errege Dekretua, urriaren 29koa, unibertsitateko irakaskuntza ofizialen ordenamendua ezartzen duenaren eta 861/2010 Errege Dekretua, uztailaren 2koa, unibertsitateko irakaskuntza ofizialen ordenamendua ezartzen duen 1393/2007 Errege Dekretua aldatzen duenaren testu bateratua.

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-18770>

Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 25ekoa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko errektorearena, gobernu-taldearen egitura eta funtzionamendu-arloak zehazteko, eta eskumenak eskuordetzeko dena.

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2017000622>

420/2015 Errege Dekretua, maiatzaren 29koa, unibertsitateak eta unibertsitate ikastegiak sortu, aitortu, baimendu eta akreditatzeari buruzkoa.

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

Ebazpena, 2016ko martxoaren 9koa, Unibasq Unibertsitate Sistemaren Kalitate Agentziako zuzendariarena, Unibasqeko Aholku Batzordeak 2016ko martxoaren 8an onarturiko Euskal Unibertsitate Sistemako Unibertsitate Gradu eta Master Titulu Ofizialen Jarraipenarako Protokoloa jakinarazten duena.

http://www.unibasq.org/entry/content/1807/Tituluen_jarraipenarako_protokoloa_2016.pdf

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
EMANDAKO PRESTAKUNTZA	Jasotako prestakuntzarekiko gogobetetze-mailan 6tik \geq 4,5 batezbestekoa lortzea.	Pertsonek jasotako prestakuntzarekiko duten gogobetetzeari buruzko iritziaren batezbestekoa.
AHOLKULARITZA	Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste \geq 4,5 lortzea (gehieneko nota 6) programen ezaugarriak menderatzeagatik.	Programen ezaugarriak menderatzeari buruzko iritziaren batezbestekoa.
	Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste \geq 4,5 lortzea (gehieneko nota 6) egindako kontsultei azkar erantzuteagatik.	Kontsultei emandako erantzunen azkartasunarekiko iritziaren batezbestekoa.
	Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste \geq 4,5 lortzea (gehieneko nota 6) pertsonenganako irisgarritasuna dela eta.	Irisgarritasunarekiko gogobetetzeari buruzko iritziaren batezbestekoa.
PROGRAMEN KUDEAKETA ETA JARRAIPENA	Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste \geq 4 lortzea (gehieneko nota 6) KEIzaren programen baliagarritasuna dela eta.	KEIzaren programen erabilgarritasunarekiko gogobetetzeari buruzko iritziaren batezbestekoa.
LAGUNTZA ETA EUSKARRI TEKNIKOA-METODOLOGIKOA	Tresnen edo proiektuen erabilgarritasunarekiko gogobetetze mailan \geq 4ko batezbestekoa lortzea (gehieneko nota 6).	Tresnen erabilgarritasunarekiko gogobetetze mailari buruzko iritziaren batezbestekoa.
IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK	Jasotako iradokizun, kexa eta erreklamazioei emandako erantzute maila \geq %90ekoa lortzea.	Jasotako iradokizun, kexa eta erreklamazioei emandako erantzute maila.
EBALUAZIOA, BERRIKUSKETA ETA HOBEKUNTZA	Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste \geq 4 lortzea (gehieneko nota 6) ezarritako hobekuntzen egokitasuna dela eta.	Erabiltzaileek programetan ezarritako hobekuntzen egokitasunaren inguruan duten gogobetetze maila.
BARRUKO ETA KANPOKO INFORMAZIOA ETA KOMUNIKAZIOA	Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste \geq 4,5 lortzea (gehieneko nota 6) erdietsi beharreko helburuen inguruan emaniko informazio motaren egokitasuna kontuan hartuta.	Zerbitzuak emandako informazioaren erabilgarritasunarekiko gogobetetzeari buruzko iritziaren batezbestekoa.

Parte hartzeko erak

Erabiltzaileek zerbitzua etengabe hobetzen lagundu ahal dute beren iritziak gogobetetze inkestetan azalduz edo kexak eta iradokizunak aurkeztuta honako bide hauen bitartez:

- Kexak-eta zerbitzuaren helbide elektronikora igorrita: calidad@ehu.eus

- Zerbitzuaren webguneko kexa eta iradokizunetarako buzoiak erabilita: <http://www.ehu.eus/web/keiz>

Iradokizunak egiteko erak

Iradokizunak idatziz aurkeztu ahal dira honako moduen bidez:

- Mezu elektronikoko bat zerbitzuko calidad@ehu.eus helbide elektronikora bidaliz.

- <http://www.ehu.eus/web/keiz> web atarian Iradokizun Postontzian eskura daitekeen inprimakia posta elektronikoz igorritik, non erabiltzaileak kexa edo iradokizunaren jatorri, izaera eta kausak deskribatzeko atalak bete behar dituen.

- Fax bat 943-018377 fax-zenbakira igorritik.

- Iradokizunak aurkezteko orria Kalitate eta Ebaluazio Institutuzionalerako Zerbitzuan betez.

Kalitate eta Ebaluazio Institutuzionalerako Zerbitzuko zuzendariak idatziz erantzungo ditu jasotako iradokizun guztiak, beroriek jaso eta 7 laneguneko epean.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Kexak eta erreklamazioak idatziz aurkeztu ahal dira honako moduen bidez:

- Mezu elektronikoko bat zerbitzuko calidad@ehu.eus helbide elektronikora bidaliz

- <http://www.ehu.eus/web/keiz> web atarian erreklamazioak egiteko eskura daitekeen inprimakia posta elektronikoz igorritik, non erabiltzaileak kexa edo iradokizunaren jatorri, izaera eta kausak deskribatzeko atalak bete behar dituen.

- Fax bat 943-018377 fax-zenbakira igorritik.

- Erreklamazioak aurkezteko orria Kalitate eta Ebaluazio Institutuzionalerako Zerbitzuan betez.

Kalitate eta Ebaluazio Institutuzionalerako Zerbitzuko zuzendariak idatziz erantzungo ditu jasotako kexa eta iradokizun guztiak, beroriek jaso eta 7 laneguneko epean.

Gizarte konpromisoa

Karta honen bidez, geure konpromisoa eta erantzukizuna plazaratu nahi ditugu administrazio publikoek izen eta izan behar dituzten nortasun-sen horiekiko. Horrexegatik beragatik, lanean dihardugu, besteak beste, genero-berdintasuna eta premia berezidun kidegoen erabilerraztasuna sustatu eta bermatzeko. Era berean, ingurumenarekiko eta lan-arriskuen prebentziorako neurriak hartu ere hartzen ditugu, zerbitzu sostengarri, osasunezko eta segurua eskaini ahal izateko.

Beste alde batetik, UPV/EHUK, arauak betetzetik harago, 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

Kanpoko arrazoiengatik Zerbitzu Karta honen konpromisoak kaltetuta gertatuko balira, ahalik eta arinen jarriko genituzke ez betetze hori zuzentzeko beharrezko neurriak.

Betetzen ez direnerako hartutako neurriak Konpromisoen Eraitzen urteko txostenean argitaratuko dira, gure webgunean ipiniko dena:

<http://www.ehu.eus/eu/web/keiz>

Emaitzen argitalpena

Beren izaera eta helburuagatik, zerbitzuen kartak aldian-aldian berrikusi behar dira, adierazitako konpromisoetatik aldendu edo desbideratu bagara, hori zuzentzeko.

Horregatik, hain zuzen, konpromisoa hartzen dugu konpromisoen betetze maila aldian-aldian kontrolatzeko, xede horrekin ezarritako adierazleen bidez; halaber, konpromisook ez betetzeagatik jasotako keak aztertu eta analizatuko 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.

Konpromisoekiko betetze maila gure webgunean egongo da eskuragarri.

Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

GIPUZKOAKO CAMPUSA
Elbira Zipitria Zentroa
Ondarreta Pasealekua, 18
20018 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

BIZKAIKO CAMPUSA
Liburutegiko 6.solairua
Sarriena auzoa z/g
48940 LEIOA

Ordutegiak:

Astelehenetik ostegunera:

09:00 - 13:30

15:00 - 16:30

Ostiraletan, udako lanaldian, Aste Santuan eta Gabonetan :

09:00-14:00

Telefonoa:

943015979 / 946012248

Fax:943018377

Posta elektronikoa: calidad@ehu.eus / keiz@ehu.eus

Web: <https://www.ehu.eus/eu/web/keiz/home>

Kokagunea eta Sarbideak:



Gipuzkoako Campusa
Campus de Gipuzkoa



GPS-Koordenatuak: I 43°18'47.1" M 2°00'33.2"

GPS-Coordenadas: N 43°18'47.1" O 2°00'33.2"

UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL