

ZERBITZUEN KARTA

Onarpen ofizialaren data 2016/02/26

ARGITALPEN ZERBITZUA







































 eman ta zabal zazu
 Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

ARGITALPEN ZERBITZUA
SERVICIO EDITORIAL






Sarrera

UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzuaren eginkizuna da Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Estatutueto 112.2 b) eta 154.1 d) artikuluetan jasotakoa betetzen dela zaintzea.

Agindu hori betez, zerbitzu hau, Euskal Herriko Unibertsitatearen argitalpen zigilu bakarra, material inprimatu, digital eta ikus-entzunezkoaren nahiz beste euskarriren bateko materialaren argitalpena eta baterako argitalpena programatzeaz eta gauzatzeaz arduratzen da, interesgarritzat jotzen diren lan zientifikoak, teknikoak, artistikoak edo bestelakoak zabaltzeko.

Horrela, bada, gure lana, funtsean, Euskal Herriko Unibertsitatean sortzen den ezagutza gizarteari transmititzea da, gure argitalpenen bidez.

Harro sentiarazten gaitu gure ekintzek eta gure lanaren emaitzek zorrotasun eta kalitate gorena izan dezaten saiatzeko lanean jarraitzeak.

Ildo horretatik, zerbitzuen karta hau aurkezten dugu gure jardueraren onuradun diren taldeentzako tresna erabilgarria izan daitekeelakoan, eta etengabe hobetzeko prozesuan gure jarduera zuzenduko duen konpromisoaren erakusgarri.

Helburua

Gure arautegian islatzen den moduan, Argitalpen Zerbitzuak Euskal Herriko Unibertsitatearen baitan hezkuntza, irakaskuntza, ikerketa eta kultura sustatzen lagundu nahi du argitalpen produkzioaren bidez. Arreta berezia jartzen du euskaraz aurkezten diren materialetan, beste organo batzuek gai honen inguruan izan ditzaketen eskumenei kalterik egin gabe.

Argitalpen Zerbitzua osatzen dugun langileok konpromiso sendoa hartu dugu helburu horiek adierazpen soilean gera ez daitezen; egunez egun erronka berriak gure gain hartzen ditugu gure zerbitzuaren erabiltzaileei ahalik eta zerbitzurik onena eskaintzeko.

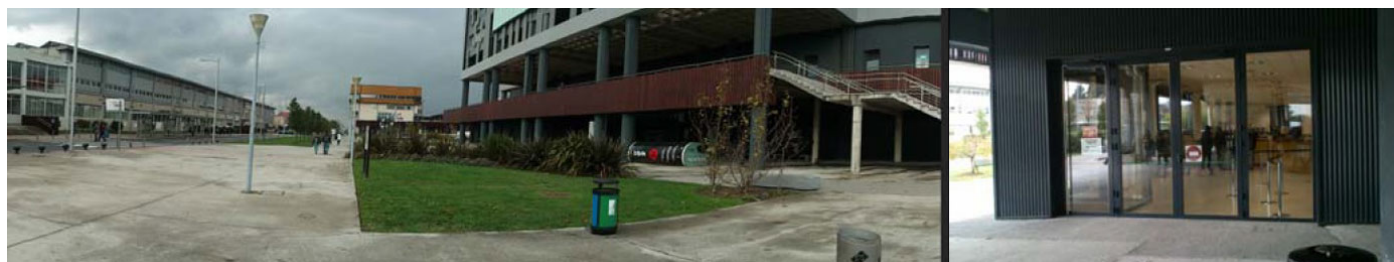
Zerbitzuen karta hau ez da asmo berrien adierazpen bat izateko jaio, baizik eta urteetan zerbitzu publikora bideratuta egin dugun ibilbide profesionala ezagutaraziko duen tresna bat izateko. Horretarako, proiektu hau oinarritzko bi ardatzetan egituratu nahi izan dugu:

- Zerbitzuen kartaren izaera pragmatikoa: dokumentu hau gure zerbitzuko "leihatila bakarra" izatea nahi dugu; hau da, erabiltzaileek nortzuk garen, zer egiten dugun, egiten duguna nola egiten dugun, non egiten dugun eta nola hazten garen ikus dezaketen lekua.

- Konpromisoen adierazpena: argi daukagu gure betebeharrak zeintzuk diren, beti izan dugu argi, eta horiek ahalik eta ondoen gauzatzen eman ditugu ahaleginak. Orain idatziz jaso ditugu betebeharrak eta betebeharrak dakartzaten konpromisoak, egiten dugunarekiko erabateko atxikimendua dugula objektiboki islatuko duten adierazleak eskainiz.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
Argitalpen eskaerak jasotzea Argitalpen eskaeren erregistro bat ezartzea. Eskatzaileak behar diren agiri guztiak aurkezten dituela egiaztatzea.	Egileak
Egileei argitalpen prozesuari buruzko informazioa ematea Egileei beren lanen argitalpen prozesuaren izapideei buruzko informazio zehatza ematea.	Egileak
Eskaerak bideratzea Eskaerak hainbat arinen bideratzea.	Bezeroak
Liburu eta aldizkarien banaketa Liburuak eta aldizkariak inprentatik jaso eta hainbat arinen bana daitezela lortzea.	Aldizkarien harpidedunak UPV/EHUko bibliotekak Banatzaileak eta liburu dendak Egileak
Erabiltzaileek (ikasleek, AZPko langileek eta irakasle eta ikertzaileek) egindako inprimaketa eskaerak bideratzea Kopiagintza zerbitzu eraginkor eta kalitatezkoa eskaintzea.	Irakasle eta ikertzaileak AZP Ikasleak



Eskubideak

- a) Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.
- b) Ematen diren zerbitzu guztiei buruzko informazio eguneratua edukitzea.
- c) Tratu pertsonalizatua jasotzea, bai informazioa eskatzerakoan, bai kexa edo iradokizunen bat azaltzerakoan.
- d) Egindako eskaeren bilakaerari eta eskaera horien izapideen egoerari buruzko informazioa jasotzea.
- e) Ezarritako bideak erabiliz egindako eskaera guztien aurrean zerbitzuaren erantzuna izatea.

Betebeharrak

- a) Erabiltzaileentzako jendaurreko arretarako bulegoetan ezarritako ordutegiak errespetatzea.
- b) Zerbitzuak jarritako bide ofizialak erabiltzea, kexa edo iradokizun bat azaltzerakoan.
- c) Zerbitzuko langileak uneoro errespetuz tratatzea.
- d) Jarrera egokia izatea eta zerbitzuaren gune publikoetan laneko segurtasun eta osasuneko arauak errespetatzea.



Araudi orokorra

ERABAKIA, 2016ko otsailaren 4koa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, zeinaren bidez UPV/EHUren zerbitzuen kartaren eredurako arautegi berria onartzen baita.

19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratu ahal izateari eta aginte onari buzuzkoa.

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

4/2007 Lege Organikoa, apirilaren 12koa, Unibertsitateko 6/2001 Lege Organikoa aldatzekoa.

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

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

6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, Unibertsitatekoa.

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.

30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena.

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

Arautegi espezifikoak

1/1996 Legegintzako Errege Dekretua, apirilaren 12koa, Jabetza Intelektualari buruzko Legearen testu bategina onartzen duena, gaiari buruzko indarreko lege xedapenak erregularizatu, argitu eta bateratuz.

Erabakia, 2013ko otsailaren 14koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzuaren Arautegia aldatzeko dena

UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzuaren Estilo Liburua

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Argitalpen eskaerak jasotzea	Jasotako eskaeren %95 eskaera jaso eta 3 egun balioduneko gehienezko epean izapidetzea.	3 egun balioduneko gehienezko epean izapidetutako eskaeren %
Egileei argitalpen prozesuari buruzko informazioa ematea	Argitalpen prozesuari buruzko informazioa ematea informazio hori eskatzen duten egileen %95 gutxienez, eskaera egin eta 48 orduren barruan.	Argitalpen prozesuari buruzko informazioa eskatzen duten egileei 48 orduren barruan emandako erantzunen %
Eskaerak bideratzea	Liburuen eta/edo aldizkarien bidalketen %95 bidalketa eskaerak gauzatu ondorengo egunetik hasi eta 3 egun balioduneko gehienezko epean egitea, oportetako aldietan izan ezik.	3 egun balioduneko gehienezko epean bideratutako eskaeren %
Liburu eta aldizkarien banaketa	Liburuen eta aldizkarien %95 banatzea horiek inprentatik jaso eta 15 egun naturaleko gehienezko epean.	15 egun naturaleko gehienezko epean bidalitako liburu eta aldizkarien %
Erabiltzaileek (ikasleek, AZPko langileek eta irakasle eta ikertzaileek) egindako inprimaketa eskaerak bideratzea	Kopiagintza zerbitzuaren erabiltzaileen %95 jasotako zerbitzuarekin pozik egon daitezela lortzea.	Jasotako zerbitzuarekiko erabiltzaileek duten gogobetetze maila
	Kopiagintza arloan ematen diren zerbitzuekin lotutako erreklamazioak, kopiagintzaren arloko jardueri buruzkoak, %5etik beherakoak izan daitezela lortzea.	Erreklamazio/jarduera ratioa

Parte hartzeko erak

Zerbitzuaren erabiltzaileek aukerak eta bideak izango dituzte beren iritziak adierazteko, honetara, zerbitzuaren beraren hobekuntza etengabeari ekarpenak eginez. Gogobetetze inkestak bete ahal izango dituzte, baita iradokizunak, kexak edo erreklamazioak bidali ere.

Zerbitzuaren lan eremu desberdinei buruzko gogobetetze inkestak bidez, erabiltzaileek zerbitzuarengandik espero dutena zein heinetan betetzen den eta jasotako tratuaekin zein neurritaraino pozik dauden adierazi ahal izango dute.

Horrez gain, Argitalpen Zerbitzuak zerbitzu jakin batzuen erabiltzaileei elkarrizketak egin ahal izango dizkie zerbitzuarekiko eta jasotako tratuaerekiko duten gogobetetze mailari buruzko informazioa lortzeko.



Iradokizunak egiteko erak

Argitalpen Zerbitzuan gauzak ahalik eta ondoen egiten ahalegintzen gara eta zuk ere helburu hori betetzen lagun diezagukezu, zure iradokizunekin, ideiekin, proposamenekin, etab.

Posta elektronikoko bi helbide hauetakoren batera bidal diezazkigukezu:

- * argitalpenak.info@ehu.es
- * info.editorial@ehu.es

Eskerrik asko!

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Gauzak ondo egiteko dugun konpromisoa azpimarratu dugu, baina Argitalpen Zerbitzuak pertsonak ditu oinarri eta pertsonok ere, huts egiten dugu. Hutsak zuzentzeko eta etorkizunean horiek saihesteko, zertan huts egin dizugun esatea nahi dugu.

Bidaliezazkiguzu zure kexak eta iradokizunak honako posta elektronikoko helbide hauetara:

- * argitalpenak.erregistroa@ehu.es
- * registro.editorial@ehu.es

Gizarte konpromisoa

Administrazio unitate guztietan burutu ohi diren lanez haratago, kanpoko erabiltzaileak dira Argitalpen Zerbitzuaren hartzaile nagusiak eta zerbitzuaren izaeraren ardatza.

Hori kontuan izanda, gure jarduerari zuzenean lotuta dauden eta zerbitzuen karta honetan zehaztuta dauden konpromisoen testuingurura ekarri behar dira administrazio publikoetako langileei eskatzen zaizkien gizarte konpromisoak.

Gure eskumenen barruan, gure eguneroko jardunean inplizitu dauden bestelako printzipioez gain, garrantzizkotzat jotzen dugu konpromisoak hartzea honako gai hauei dagokienez:

- Genero berdintasuna: gure eguneroko jarduna gure zerbitzuen erabiltzaileei zuzendua dago eta gure jarduerak ez dute generoagatik inolako diskriminaziorik erakusten.

- Premia bereziak dituzten pertsona taldeentzako irisgarritasuna: zerbitzu honetako langileek ezgaitasunen bat duen pertsonen eskubideak murriztuko lituzketen oztopo guztiak kentzeko konpromiso sendoa dute.

- Ingurumen neurriak: gure jardueraren ondorioz hainbat motatako hondakinak sortzen ditugunez (papera, tonerra, etab.), hondakin horien ezabaketa egokien den moduan eta ingurumena ahalik eta gehien zainduz bideratzeko ardura berezia hartzen dugu.

- Laneko arriskuen prebentzioa: gure langileak asko estimatzen ditugu; horregatik, gure jardueraren beraren legezko betebeharrak betetzeaz gain, gure eguneroko jardunean txertatzen dugu laneko arriskuen prebentzioaren filosofia.

- Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialen erabilera: legezko eskubide bat da, UPV/EHUko arau orokor eta espezifikoek aitortzen dutena; horregatik, gure zerbitzuen erabiltzaileek eskubide hori uneoro bermatuta izateko konpromisoa hartzen dugu.

Zuzentze neurriak

Argitalpen Zerbitzuan badakigu garrantzitsua dela zure kezak eta iradokizunak adierazteko bideak ematea, baina ez gara horrekin konformatzen.

Hasieratik, barkamena eskatu nahi dizugu, bihotz-bihotzetik, inoiz zerbitzu ona ematen jakin ez baldin badugu. Baina ez dugu hitzetan soilik geratu nahi; konpromisoa hartzen dugu gure jarduera desegokia zein egoeratan eman den aztertzeko, eta, ondoren, ahal den bezain lasterren, sortutako arazoak txikiagotu edo konpontzeko.

Jasotzen ditugun kexa eta/edo erreklamazioei hainbat arinen erantzungo zaie, betiere banaka eta konfidentzialtasuna errespetatuz; horrela, bada, 7 egun balioduneko gehienezko epean irtenbiderik onena proposatuko dizugu, betiere egoera zein den eta gure eskumenen barruan zer egin dezakegun kontuan hartuta.

Emaitzen argitalpena

Argitalpen Zerbitzuan nahi duguna da zuk hemen hartu ditugun konpromisoen emaitzak ikustea gure zerbitzuak behar dituzun bakoitzean. Guretzat hori da garrantzitsuena.

Hala ere, badakigu premiak eta gure lana baldintzatzen duten faktoreak denboran zehar aldatu egiten direla, eta, horregatik, zerbitzuen karta hau etengabe berrikusi beharreko tresna dela ulertzen dugu, bereziki, adierazitako konpromisoetatik urruntzen diren jarduerak zuzentzeko.

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

Konpromisoen betetze maila gure webgunean egongo da eskuragarri.
(www.ehu.es/argitalpenak).



Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

Liburutegi Nagusiaren eraikina (0. eta 1. solairua)
Sarriena auzoa z/g
48940 Leioa (BIZKAIA)

Ordutegiak:

Administrazioa: astelehena-osteguna: 8:00 - 17:00; ostirala: 8:00 a 15:00

Erreprografia: astelehena-osteguna: 9:00 - 16:00; ostirala: 9:00 - 13:30

Lanaldi jarraituko egunak: Administrazioa: 8:00 - 14:45 / Erreprografia: 9:00 - 13:30

Telefonia:

94 601 22 28

94 601 22 29

94 601 51 26

Fax: 94 601 23 33

Posta elektronikoa: argitalpenak.info@ehu.es info.editorial@ehu.es

Web: <http://www.ehu.es/argitalpenak>

Kokagunea eta Sarbideak:





Sarbide Datuak

Argitalpen Zerbitzua Bizkaiko Campusean kokatuta dago, Leioa-Erandio eremuan, Bilbotik 14 km-ra. Administrazio bulegoak Biblioteka Nagusiko lehenengo solairuan daude; kopiagintza arloa eraikin horretako beheko solairuan kokatuta dago.

Bizkaiko Campusari buruzko informazio orokorra, campuseko zentroetara nola iritsi ere jasotzen duena, honako helbide honetan dago eskuragarri:

<http://www.ehu.es/eu/web/bizkaia/nola-iritsi>

ARGITALPEN ZERBITZUA
SERVICIO EDITORIAL

eman ta zabal zazu
Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea