



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

GOBERNANTZA,
ADMINISTRAZIO DIGITAL ETA
AUTOGOBERNU SAILA

ZERBITZUEN KARTAKo
KONPROMISOEN
betetze maila

URTEKO LABURPENA
ERABILTZAILEEI
zuzenduta

2025



Q-epea
ZERBITZUEN KARTAK 2025 - 2027
CARTAS DE SERVICIOS



ZERBITZUEN KARTAKo KONPROMISOEN betetze maila



KZ ZERBITZUAK	KZ KONPROMISOAK ⁽¹⁾	HONELA NEURTZEN DUGU	BETETZE MAILA ⁽²⁾	
FORMAKUNTZA	Aurrez aurreko formakuntza	Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 50 aurrez aurreko ikastaro edukitzea urtean.	Formakuntza-eskaintzan urtean aukeran dauden aurrez aurreko ikastaroen kopurua.	55
		Aurrez aurreko ikastaroetan, gutxienez, 64.000 formakuntza-ordu edukitzea.	Zentroetan urtean aukeran dagoen aurrez aurreko formakuntzarako ordu kopurua.	67.216
		Erabiltzaileen % 90 aurrez aurreko formakuntza zerbitzuarekin pozik egotea.	Emandako aurrez aurreko ikastaroaren gainean 7 puntu edo gehiagoko balorazioa eman duten erabiltzaileen portzentajea. ⁽³⁾	% 95,37
	Hitzaldiak	Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 8 aurrez aurreko hitzaldi edukitzea urtean.	Formakuntza-eskaintzan urtean aukeran dauden aurrez aurreko hitzaldien kopurua.	12
		Gutxienez, 110 aurrez aurreko hitzaldi-ordu edukitzea.	Zentroetan, urtean aukeran dauden aurrez aurreko hitzaldietarako ordu kopurua.	138
		Erabiltzaileen % 90 aurrez aurreko hitzaldien zerbitzuarekin pozik egotea.	Emandako aurrez aurreko hitzaldien gainean 7 puntuko edo gehiagoko balorazioa eman duten erabiltzaileen portzentajea. ⁽³⁾	% 93,72
	Bideokonferentzia bidezko formakuntza	Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 18 bideokonferentzia bidezko ikastaro edukitzea urtean.	Formakuntza-eskaintzan urtean aukeran dauden bideokonferentzia bidezko ikastaroen kopurua.	20
		Bideokonferentzia bidezko ikastaroetan, gutxienez, 650 formakuntza-ordu edukitzea.	Urtean aukeran dagoen bideokonferentzia bidezko formakuntzarako ordu kopurua.	796
		Erabiltzaileen % 85 bideokonferentzia bidezko formakuntza zerbitzuarekin pozik egotea.	Emandako bideokonferentzia bidezko ikastaroaren gainean 7 puntu edo gehiagoko balorazioa eman duten erabiltzaileen portzentajea. ⁽³⁾	% 92,62

ZERBITZUEN KARTAKo KONPROMISOEN betetze maila



	KZ ZERBITZUAK	KZ KONPROMISOAK ⁽¹⁾	HONELA NEURTZEN DUGU	BETETZE MAILA ⁽²⁾
FORMAKUNTZA	Urruneko formakuntza	Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 25 urruneko ikastaro edukitzea urtean.	Formakuntza-eskaintzan urtean aukeran dauden urruneko ikastaroen kopurua.	28
		Tutoretzapeko urruneko ikastaroetan, gutxienez, 2.300 formakuntza-ordu edukitzea.	Urtean aukeran dagoen urruneko formakuntzarako ordu kopurua.	2.750
		Erabiltzaileen % 85 urruneko formakuntza zerbitzuarekin pozik egotea.	Emandako urruneko ikastaroaren gainean 7 puntu edo gehiagoko balorazioa eman duten erabiltzaileen portzentajea. ⁽³⁾	% 94,18
	Zuzeneko hitzaldiak	Gutxienez, 30 zuzeneko hitzaldi-ordu edukitzea.	Urtean aukeran dagoen zuzeneko hitzaldien ordu kopurua.	40

ZERBITZUEN KARTAKo KONPROMISOEN betetze maila



KZ ZERBITZUAK		KZ KONPROMISOAK ⁽¹⁾	HONELA NEURTZEN DUGU	BETETZE MAILA ⁽²⁾
AHOLKULARITZA PERTSONALIZATUA	Tutoretzak	Erabiltzaileen % 92 tutoretza zerbitzuarekin pozik egotea.	Jasotako tutoretzen gainean 7 puntu edo gehiagoko balorazioa eman duten erabiltzaileen portzentajea. ⁽³⁾	% 93,90
	Egindako kontsulta eta zalantzen erantzunak	Erabiltzaileen % 92 zentroko langileen eskutik jasotako informazio eta arretarekin pozik egotea.	Eskainitako zerbitzuen inguruan zentroko langileen eskutik jasotako orientazioari 7 puntu edo gehiagoko balorazioa eskaini dioten erabiltzaileen portzentajea. ⁽³⁾	% 95,70
		Zuen erreklamazio eta kexen % 100 erantzungo ditugula, gehienez ere 20 lanegunen barruan.	20 laneguneko epea igaro baino lehen erantzun diren erreklamazio eta kexen portzentajea.	% 100
		KZgunearen webgunean argitaratuta dagoen langileen presentzia-ordutegiaren % 95 beteko dugula.	Zentroko langileentzat proposatutako ordutegian irekita dauden zentroen ordu-portzentajea, webgunean argitaratutakoaren arabera.	% 98,34
		Agindutako ordutegian agertzerik ez izatekotan, gure webgunean jakinaraziko dugula kasuen % 100ean.	Zerbitzuaren berezko edo kanpoko kausek eraginda, zentroko hezitzaileen ordutegia ez dela beteko webgunearen bitartez jakinarazten duten zentroen portzentajea.	% 99,87
	Talde-saioak	Urtean, gutxienez, 4 talde-saio egingo ditugula erabiltzaileekin.	Urtean, erabiltzaileekin egindako talde-saio kopurua.	6

ZERBITZUEN KARTAKo KONPROMISOEN betetze maila



KZ ZERBITZUAK		KZ KONPROMISOAK ⁽¹⁾	HONELA NEURTZEN DUGU	BETETZE MAILA ⁽²⁾
GAUR-GAURKO EDKUKIAK	Teknologia berriei buruzko informazioa online	Gutxienez 10 post/sarrera argitaratuko ditugula hilean gure blogean.	Hilean, blogean argitaratutako post/sarrera kopurua.	12
		Hilean, gutxienez, 2 albiste argitaratuko ditugula gure webgunean.	Hilean, KZgunea webgunean argitaratutako albiste kopurua.	2
	Nobedade guztien sustapena	Hilean, gutxienez, buletin 1 helaraztea, KZguneako zerbitzu eta jardueri buruzko nobedadeen berri emateko.	Hilean erabiltzaileei helarazten zaizkien buletin kopurua.	2
		Erabiltzaileen % 82 KZguneako zerbitzu eta jardueri buruzko nobedade guztien sustapenarekin pozik egotea.	KZguneako zerbitzu eta jardueri buruzko nobedadeen sustapenaren gainean 7 puntu edo gehiagoko balorazioa eman duten erabiltzaileen portzentajea. ⁽⁴⁾	% 87,70

⁽¹⁾ Konpromiso hauek 2025ko abenduaren 31ra arte daude indarrean. Abuztuan, Zerbitzuen Karta honetan jasotako konpromisoak ez dira aplikagarriak.

⁽²⁾ Konpromisoak betetzen dituzten balioak berde kolorez ageri dira, eta betetzen ez dituztenak laranja kolorez.

⁽³⁾ Gogobetetze-emaiza horiek ikastaro bakoitza bukatutakoan egindako gogobetetze-inkestaren bitartez eskuratu dira. Galdera bakoitza 1etik 10era bitarteko puntuazioaz baloratzen da.

⁽⁴⁾ Gogobetetze-emaiza horiek urtero egindako gogobetetze-inkestaren bitartez eskuratu dira. Galdera bakoitza 1etik 10era bitarteko puntuazioaz baloratzen da.

EZ-BETETZEEN AURREAN HARTUTAKO NEURRIAK

2025ko zerbitzuen kartako konpromisoak aztertuta, bete ez diren konpromisoetarako hartutako neurri hauek aurkezten dira:

- Hezitzaileen ordutegia ez betetzearen inguruan (zerbitzuaren berezko edo kanpoko kausek eraginda) webgunearen bitartez jakinarazten duten zentroen orduen portzentajeari buruzko konpromisoan % 99,87 eskuratu da, eta horrenbestez, ez da jarrita zegoen % 100eko helburua bete. Ordutegiak kudeatzeko sisteman hobekuntza bat ezarri da, hezitzaileei arreta-ordutegiak aldatuz gero abisatzea beharrezkoa dela ohartarazten duena.

KONPROMISOEN BERRIKUSPENA

Zerbitzuen Karta berrikusi ondoren, Kalitate Planean ezarritako irizpideak aplikatu dira konpromisoak 2025. urterako moldatzeko eta honako aldaketa hauek egin dira:

- Aurrez aurreko ikastaroetan eskainitako orduei buruzko konpromisoa murriztu da: 50.000 ordu izango dira urtean.
- Formakuntza eskaintzan urtean aukeran dauden aurrez aurreko hitzaldien kopuruari buruzko konpromisoa handitu da: 10 hitzaldi egongo dira aukeran urtean.
- Aurrez aurreko hitzaldietan eskainitako orduei buruzko konpromisoa handitu da: 120 ordu izango dira urtean.
- Bideokonferentzia bidezko ikastaroetan eskainitako orduei buruzko konpromisoa handitu da: 700 ordu izango dira urtean.
- Zuzeneko ikastaroetan eskainitako orduei buruzko konpromisoa murriztu da: 20 ordu izango dira urtean.
- Hezitzaileen ordutegia ez betetzearen inguruan (zerbitzuaren berezko edo kanpoko kausek eraginda) webgunearen bitartez jakinarazten duten zentroen portzentajeari buruzko konpromisoa murriztu da: % 99koa izango da balioa berria.