

ZK

CARTA DE SERVICIOS

Beasaingo Udal Euskaltea



Beasaingo
Udala





CARTA DE SERVICIOS

Beasaingo Udal Euskaltegia



PRE SENTA CIÓN

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros alumnos y alumnas, y, a la sociedad, en general, un servicio de calidad, por lo cual, además de dar a conocer en esta carta de servicios el fin principal de nuestra actividad y los servicios que ofertamos, queremos subrayar los compromisos asumidos, de cara a una mejora de los mismos.

Así, la aportación que, día a día, realiza el euskaltegi municipal de Beasain al ámbito del euskara mejorará sensiblemente, siguiendo los criterios de transparencia, profesionalidad, innovación y calidad en la gestión, con una clara vocación de servicio público.



Aitor Aldasoro Iturbe
BEASAINGO UDAL EUSKALTEGIKO
FUNDAZIO PUBLIKOKO
LEHENDAKARIA

MISIÓN

La misión del Euskaltegi Municipal de Beasain es la enseñanza de euskara a adultos y el fomento del uso de la lengua y su práctica en diversos ámbitos, ofreciendo para ello la información necesaria así como los medios humanos y materiales disponibles.

NORMATIVA

- ❖ Ley 29/1983, de 25 de Noviembre, de creación del Instituto de Alfabetización y Reeskaldunización de Adultos y de Regulación de los Euskaltegis.
- ❖ Estatutos de la Fundación Pública del Euskaltegi Municipal de Beasain.
- ❖ Ordenanza Municipal del Euskara (04/12/2008).
- ❖ Ordenanza Municipal de Impuestos y Tasas (21/01/2009).





CARTA DE SERVICIOS

Beasaingo Udal
Euskaltegia



¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

1

❖ **Información** sobre la actividad que lleva a cabo el Euskaltegi.

2

❖ **Enseñanza de euskara**, mediante cursos presenciales (euskaldunización, alfabetización, especialización y de preparación de diferentes títulos, exámenes y perfiles lingüísticos) o de auto-aprendizaje (complementados mediante sesiones presenciales de práctica oral) para que los ciudadanos y ciudadanas, además de aprender, trabajar y utilizar la lengua y preparar los distintos exámenes, puedan conocer nuestra cultura e integrarse en su entorno inmediato.

Además de las clases, ofrecemos un servicio de Tutoría, tanto como complemento de las clases presenciales como dentro del sistema de aprendizaje, con el fin de que la enseñanza sea personalizada, impulsar la autonomía de los alumnos y alumnas y llevar a cabo un seguimiento apropiado de su proceso de aprendizaje.

3

❖ **Valoración del nivel de euskara** (para integrarse en los grupos del Euskaltegi o iniciar los cursos de auto-aprendizaje, presentarse a exámenes o comprobar su nivel de euskara) e **información** sobre el mismo a los ciudadanos y ciudadanas que lo necesiten.

4

❖ **Asesoramiento** sobre los medios existentes para la utilización e implementación de la lengua.

5

❖ Servicio de **Mintzalaguna** para ofrecer a los alumnos/as y ciudadanos/as que tuvieran dificultades a la hora de utilizar la lengua una red de hablantes euskaldunes, con el fin de que se habitúen a usarla.

¿CUALES SON NUESTROS COMPROMISOS?

Informar a todos los alumnos/as sobre el funcionamiento básico del Euskaltegi.

Ofrecer la programación del curso a todos/as los alumnos/as a principio del mismo.

Devolver parte de la matrícula (del 30% al 90%) a los alumnos/as que cumplan determinados requisitos según los módulos existentes.

Ofrecer el **servicio de tutoría** a todos los alumnos/as del Euskaltegi, una vez al mes, como mínimo.

Responder en el plazo de 2 días laborables a las consultas y solicitudes recibidas.

Fuera del horario de oficina, ofrecer un **servicio de atención** por medio de **cita previa**.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE NUESTROS COMPROMISOS

INDICADORES DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE NUESTROS COMPROMISOS:

- Nº de folletos repartidos en relación al nº de alumnos/as.
- Nivel de satisfacción de alumnos/as en relación a la información recibida.

- Porcentaje de alumnos/as que han recibido la programación del curso.
- Intervalo de tiempo de reparto de la programación del curso en relación al comienzo de curso.

- Nº de alumnos/as a los que se les concede beca antes del 30 de septiembre en relación al nº de alumnos/as que la reciben.
- Qué porcentaje de alumnos/as recibe beca en relación al total.

- Porcentaje de alumnos/as que reciben una sesión mensual de tutoría.

- Porcentaje de personas a las que se les responde en el plazo de 2 días laborables, tras realizar una solicitud o consulta.

- Nº de citas concedidas en relación a las solicitadas por los ciudadanos/as.

Para llevar a cabo el seguimiento del nivel de cumplimiento de nuestros compromisos estableceremos una serie de indicadores. Periódicamente se recogerán y analizarán los datos necesarios, obteniendo de ellos las conclusiones pertinentes. La información obtenida a partir de dicho seguimiento se publicará al final del periodo lectivo.



CARTA DE SERVICIOS

Beasaingo Udal
Euskaltegia

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS/AS

Los ciudadanos y ciudadanas tendrán derecho a:

- ✦ Recibir una enseñanza de calidad, y utilizar los medios que ofrece el centro.
- ✦ Recibir un trato de igualdad, apropiado y personalizado.
- ✦ Recibir información sobre su propio proceso de aprendizaje.
- ✦ Realizar sugerencias, quejas, reclamaciones y solicitudes.
- ✦ La confidencialidad y privacidad de sus datos personales, de acuerdo con la legislación en vigor.

RECOMENDACIONES

- ✦ La asistencia es imprescindible para conseguir unos buenos resultados.
- ✦ Se deberán aprovechar al máximo las clases y demás actividades del Euskaltegi, y utilizar los medios disponibles en las mismas.
- ✦ Se agradecerá una actitud respetuosa hacia el centro, el profesorado y compañeros y compañeras de estudios.
- ✦ Se deberá comunicar en Secretaría cualquier variación de datos.
- ✦ Se deberá abonar la matrícula y presentar el justificante de pago en Secretaría.

Es muy importante participar en las sesiones de evaluación, lo cual nos ayudará a realizar una valoración más exacta y profunda del proceso de aprendizaje de los alumnos/as.

QUEJAS Y SUGERENCIAS



El Euskaltegi Municipal ha establecido un sistema de quejas y sugerencias que los ciudadanos y ciudadanas puedan expresar su opinión con respecto a los servicios ofertados y a los compromisos adquiridos en esta carta:

- ❖ Las quejas y sugerencias podrán realizarse bien en Secretaría utilizando el impreso correspondiente, bien directamente haciéndolas llegar al personal del centro.
 - ❖ El Euskaltegi Municipal responderá en todos los casos.
 - ❖ Agradeceríamos complimentar las encuestas de satisfacción que se presenten con el fin de mejorar el servicio.
-

ATENCIÓN AL PÚBLICO:

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

De lunes a viernes

09:00 - 13:00 eta 14:30 -16:30

Nº de teléfono: 943 028 100

POR FAX:

De lunes a viernes

09:00 - 13:00 eta 14:30 -16:30

Nº de fax: 943 028 067

POR E-MAIL:

euskaltegia@beasain.net



ATENCIÓN PRESENCIAL:

De lunes a viernes

09:00 - 13:00 eta 14:30 - 16:30

Secretaría del Euskalategi Municipal
Loinazko S. Martin plaza, s/n

