



UDAL  
EUSKALTEGIA

DURANGO  
Udala • Ayuntamiento

# Euskaltegi Municipal Durango

## Carta de Servicios

**Q-epea**

ZERBITZUEN KARTAK 2018-2020  
CARTAS DE SERVICIOS

Actualizada: junio 2018

Vigencia: junio 2020

## Euskaltegi Municipal de Durango

### Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Durango

El Euskaltegi Municipal de Durango elabora esta Carta de Servicios para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que presta junto con los compromisos adquiridos. Todo ello con el objetivo de alcanzar día a día mayores niveles de calidad en su gestión.

Esta carta de servicios se revisa anualmente y se implantan las acciones de mejora.

### Dónde estamos

Saibi kalea, 10 3.a

48200 Durango

Tel: 94 603 00 40

Fax: 94 603 00 39

email: [euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus](mailto:euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus)

web: [www.durangoeuskaltegia.eus](http://www.durangoeuskaltegia.eus)

### Euskaltegiaren Xedea



El Euskaltegi Municipal de Durango es un Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Durango, cuyo ámbito de acción es, fundamentalmente, el municipio. Como servicio público, su objetivo es la euskaldunización de personas adultas y la normalización del uso del euskera, entendiéndolo como conocimiento, aceptación y transmisión viva de la lengua y del valor histórico y cultural de Euskal Herria.

## Horarios, medios y lugares de atención al público



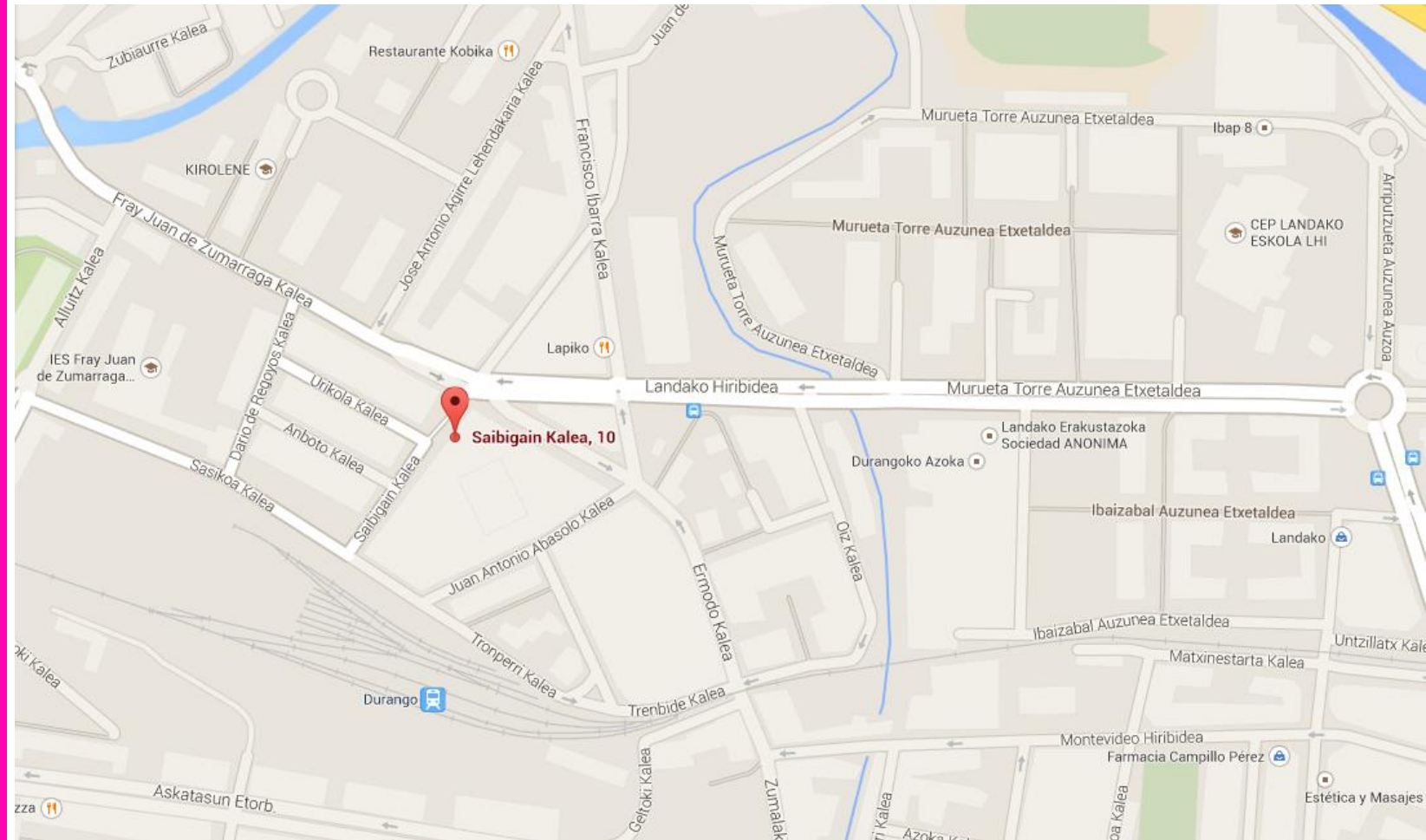
### Secretaría del Euskaltegi Municipal de Durango

<b>Servicios</b>	Todos los servicios relacionados con la actividad administrativa			
	<b>Direcciones</b>	Saibi Kalea 10 3.a 48200 Durango		
		Tel: 94 603 00 40 Fax:94 603 00 39		
<a href="http://www.durangoeuskaltegia.eus">www.durangoeuskaltegia.eus</a> <a href="mailto:euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus">euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus</a>				
<b>Horario</b>	Lunes -Jueves: 10:00-13:00 15:30-18:00	Viernes: 10:00-13:00	Julio: 10:00-14:00	

### Oficina de Servicio de Atención a la ciudadanía (SAC) del Ayuntamiento de Durango

<b>Servicios</b>	Erabiltzaileentzako arreta eta informazioa. Matrikulazioa			
	<b>Direcciones</b>	Barrenkalea, 17 48200 Durango		
		Tf. 94 603 00 00		
<a href="mailto:sac@durango-udala.eus">sac@durango-udala.eus</a> <a href="http://www.durango-udala.eus">www.durango-udala.eus</a>				
<b>Horario</b>	Lunes -Jueves: 08:00-14:00 16:00-19:00	Viernes: 08:00-14:00	Junio, julio, agosto Lunes – Viernes: 08:00-14:00	

## Plano de acceso



**GPS Koordenatuak:**

**43°10'17.54''I**

**2°35'6.21''M**

## Descripción de los servicios y compromisos adquiridos

Servicio	Modalidad de prestación	Compromiso	Indicador
<p><b>1. Información, orientación y asesoramiento.</b></p> <p>Información clara y detallada, a través de un trato cercano y agradable, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La modulación que se oferta: niveles, horarios...</li> <li>• Duración del proceso de aprendizaje</li> <li>• Formas de pago, subvenciones, becas</li> </ul> <p>Tramitación de matrículas para la realización de exámenes oficiales de HABE (A1,A2,B1,B2 y C1).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Telefónica</li> <li>• Página Web</li> <li>• email</li> </ul>	<p><b>1.1 Atender a la persona usuaria de forma correcta, amable y profesional</b>, ofreciéndole información detallada referente a módulos, niveles, horarios, matriculación, exámenes, becas y subvenciones... De tal manera que el alumnado valore la información, accesibilidad y la atención recibida y el trato recibido por el profesorado con un mínimo de 8,5 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción.</p> <p><b>1.2 Poner a disposición de cualquier persona toda la información</b> (Plan Estratégico, cuadro de mando, plan anual, servicios, compromisos, calendarios, liquidaciones...) relacionada con la gestión y la actividad del euskaltegi. De tal manera que publiquemos el 100% de la información estimada.</p>	<p><b>1.1.1</b> Grado de satisfacción con respecto al trato e información, obtenido en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.</p> <p><b>1.1.2</b> Grado de satisfacción respecto al trato recibido por el profesorado, obtenido en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.</p> <p><b>1.2.1</b> Porcentaje de información publicada sobre el 100% estimado a publicar</p>
<p><b>2. Difusión y normalización del Euskera.</b></p> <p>Fomento de la creación de un entorno favorable para la normalización y la difusión del euskera a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La formación específica adaptada a diferentes colectivos (inmigrantes, comercio, empresas, padres/madres, tercera edad, empleados del Ayuntamiento...)</li> <li>• La organización de eventos varios (teatro, cuenta cuentos, encuentros con escritoras y escritores, rincón del lector, visitas guiadas, blog...)</li> <li>• Participación en el proyecto de carácter divulgativo Berbalagun.</li> <li>• Servicio de biblioteca interna: Préstamo de libros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> </ul>	<p><b>2.1 Ser agentes activos en proyectos diseñados para la difusión y normalización del euskera</b> (proyecto Berbalagun, actividades extraescolares, grupos específicos...) trabajando, como mínimo, en cuatro ámbitos o proyectos, realizando un mínimo de 40 actividades. De tal manera que el alumnado valore la utilidad de las mismas con un mínimo de 8 puntos sobre 10.</p>	<p><b>2.1.1</b> Número de ámbitos/proyectos en los que trabajamos para fomentar la normalización y difusión del Euskera</p> <p><b>2.1.2</b> Número de actividades extraescolares realizadas</p> <p><b>2.1.3</b> Percepción del alumnado que ha acudido a las actividades extraescolares sobre la utilidad de las mismas</p>

Servicio	Modalidad de prestación	Compromiso	Indicador
<p><b>3. Enseñanza</b></p> <p><b>Clases presenciales.</b> Impartición de clases prácticas y personalizadas mediante una evaluación continua contando para tal fin con un personal formado, cualificado y motivado, así como con unos recursos materiales adecuados y tecnología avanzada..</p> <p><b>Autoaprendizaje.</b> Impartición de clases de euskera mediante la plataforma Moodle, SKYPE, bien conectándose desde el aula multimedia del euskaltegi o desde el exterior (casa, lugar de trabajo, KZ guinea...), complementado con una sesión semanal de tutoría y práctica oral en grupos reducidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• SKYPE</li> </ul>	<p><b>3.1 Ofrecer un proyecto y sistema educativo</b> que ayude a cumplir las necesidades y expectativas de los alumnos (clases presenciales y autoaprendizaje). De tal manera que el alumnado valore el sistema y el proyecto educativo, con un mínimo de 8 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción.</p> <p><b>3.2 Ofrecer una enseñanza personalizada</b> que cubra las necesidades y objetivos del alumnado (clases presenciales y autoaprendizaje). De tal manera que el alumnado valore la enseñanza personalizada, con un mínimo de 8,5 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción.</p> <p><b>3.3 Disponer de personal profesional</b>, motivado y en continua formación, con el objetivo de ofrecer una enseñanza de calidad de euskera. De tal manera que el alumnado valore la profesionalidad del profesorado, con un mínimo de 8 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción.</p> <p><b>3.4 Disponer de una tecnología avanzada</b>, con el objetivo de ofrecer una enseñanza de calidad de euskera. De tal manera que el alumnado valore la tecnología y los recursos utilizados, con un mínimo de 8 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción.</p> <p><b>3.5 Garantizar el acceso de todas las personas a nuestras instalaciones.</b> Para ello debemos mantener el certificado de accesibilidad que hemos obtenido.</p> <p><b>3.6 Respetar el medioambiente.</b> Para ello debemos mantener la certificación Ekoscan que hemos obtenido.</p>	<p><b>3.1.1</b> Grado de satisfacción con respecto al proyecto y sistema educativo, obtenido en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado (clases presenciales y autoaprendizaje).</p> <p><b>3.2.1</b> Grado de satisfacción con respecto a la enseñanza personalizada, obtenido en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado (clases presenciales y autoaprendizaje).</p> <p><b>3.3.1</b> Grado de satisfacción con respecto a la profesionalidad del profesorado, obtenido en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.</p> <p><b>3.4.1</b> Grado de satisfacción con respecto a los recursos y tecnología utilizada, obtenido en la encuesta realizada al alumnado</p> <p><b>3.5.1</b> Grado de avance en la certificación de accesibilidad</p> <p><b>3.6.1</b> Grado de avance en la certificación Ekoscan</p>

En caso de no cumplir con alguno de los compromisos mencionados, se analizarán las causas y se publicarán las acciones de mejora que se llevarán a cabo, junto con los resultados de los indicadores en el siguiente enlace. [ENLACE A LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES.](#)  
Los indicadores se actualizan con carácter anual en el mes de octubre.

## Formas de colaboración ciudadana

Las personas usuarias del Euskaltegi Municipal de Durango pueden colaborar en la mejora de los diferentes servicios a través de:

La participación en las encuestas de satisfacción (alumnado) una vez cada dos años. Los resultados de las encuestas se enviarán por correo electrónico a todo el alumnado y se publicarán en la página web del Euskaltegi así como en las pantallas de información del centro.

La formulación de sugerencias, quejas, reclamaciones y peticiones a través de los siguientes canales: presentándolas en la secretaría del centro, depositándolas en el buzón de sugerencias, presentándolas en la oficina de atención a la ciudadanía (SAC) o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus](mailto:euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus). Desde el Euskaltegi se responderá a las sugerencias, quejas, reclamaciones y peticiones a través de la misma vía en que han sido presentadas y en un plazo máximo de 15 días.

## Normativas y leyes



Si quiere consultar las  
normativas y las leyes  
clicke encima.

- 1 Estatutos del Organismo Autónomo.
- 2 Normativa de precios públicos del Euskaltegi.
- 3 Ley 10/1982 de 25 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.
- 4 Ley 29/1983, de 25 de Noviembre, de creación del Instituto de Alfabetización y Reeskaldunización de Adultos y de Regulación de Euskaltegis B.O.P.V. de 12 de Diciembre de 1983 (Nº183).
- 5 Decreto 179/2003, de 22 de Julio, por el que se regula la actividad y la financiación de los euskaltegis.
- 6 Normativa posterior a la Ley citada anteriormente, con la publicación anual de una Resolución firmada por el Director General de HABE.
- 7 Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter personal.
- 8 Ley 2/2004 de 25 de febrero de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.
- 9 Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (BOE, 3/4/1985).
- 10 UNE 170001, Accesibilidad Universal (*Los derechos de publicación de esta norma pertenecen a AENOR*).
- 11 Ekoscan

## Derechos de las personas usuarias



Las personas usuarias de los servicios del Euskaltegi Municipal de Durango tienen los siguientes derechos en el ámbito de la enseñanza del euskera:

- 1 Acceder sin discriminación de ningún tipo a las instalaciones y servicios del Euskaltegi.
- 2 Ser tratadas de una forma amable, igualitaria y personalizada en cualquiera de los servicios que presta el Euskaltegi.
- 3 Recibir la información referente a los servicios del Euskaltegi preferentemente en euskera y en lengua castellana si fuera necesario.
- 4 Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad según la legislación vigente.
- 5 Recibir una enseñanza de calidad y utilizar los medios materiales que para dicha finalidad se encuentran en el centro.
- 6 Poder presentar cualquier sugerencia, queja, reclamación o petición que consideren oportuna.

## Obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios del Euskaltegi Municipal de Durango tienen las siguientes obligaciones:

- 1 Adoptar una actitud educada y respetuosa hacia las personas que les atienden así como hacia el resto de las personas usuarias.
- 2 Cumplir con los compromisos adquiridos a la hora de formalizar la matrícula.
- 3 Respetar los horarios establecidos para los diferentes módulos.
- 4 Hacer uso correcto y adecuado de las instalaciones y los recursos materiales que dispone el Euskaltegi.
- 5 En el caso de no poder continuar en el Euskaltegi comunicar su baja al centro.
- 6 Dedicar el tiempo razonable al aprendizaje del euskera en aras a cumplir la programación establecida por el Euskaltegi.

