




Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkarte

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco



**Zerbitzu eginkizunak  
Erabiltzailearen gida  
HEZIGUNEtik sarrera  
zuzendu eta erreklamatzeko**

Este documento es propiedad de Eusko Jaurkitzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
0.1	01/11/2023	Primer versión	JMA	

## AURKIBIDEA

<b>1. Heziguneara sarrera .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Zerbitzu-eginkizunen eskaera zuzendu.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Zerbitzu eginkizunak: eskaeraren erreklamazioa .....</b>	<b>10</b>

# 1. Heziguneara sarrera

## 1.1 Heziguneara sarrera

Sarrera linka: <https://hezigunea.euskadi.eus/es/>

Erabiltzaileak erabiltzailea eta pasahitza sartu beharko ditu bere espazio pertsonalera sartzeko, edo XLNETs erabiltzailea erabiliz sartu ahal izango da.

Irakaslegunea orain **Hezigunea** da

### Hauk nabarmentzen ditugu

**EPE 2022**  
Lan-legepeko hezitzaileak. Salbuespenezko egonkortze-prozesua. Onarpen-eskaera

**Hauteskunde sindikalak. 2023ko urtarrila - 2023ko martxo**

### Zure erabiltzailearekin identifikatu

**Saioa hasi**

NAN/AIZ

  
 Kontuari esleitutako pasahitza

**XLNETS bidezko sarbidea**  
XLNETs erabiltzailearekin identifikatu zaitzake hemen sakatuta

---

**Giltza bidezko sarbidea**  
Giltzarekin identifikatu zaitzake hemen sakatuta

**Sarrera sinadura**

[Izen-ematea](#) [Pasahitza ahaztu duzu](#)

🔍 **Laguntza behar al duzu?** [hezigunea@hezikuntza.net](mailto:hezigunea@hezikuntza.net)

🗉 **Zalantzarik bai?** [Gida kontsulta dezakezu](#)

Identifikatu ondoren, bere atari pertsonala ikusiko du, eta hortik sartu ahal izango da zerbitzu-eginkizunen atalera.

## ☰ hezigunea

- 🏠 **Hasiera**
- 👤 **Eremu pertsonala**
  - Nire datu laboralak
  - Izapideak langileen sailarekin
  - Nire eskaerak
  - Nire prestakuntza
- 📅 **Nire egunerokoa**
- 📄 **Informazioa eta berriak**

### Administrazio-izapideak

- Haurreskolak - Zerrenda-irekiera
- Heziketa Bereziko ikastetxeen esleipena
- Heziketa Bereziko ikasturte hasierako esleipena
- Hezikuntza Bereziko lekualdatze-lehiketa
- Nire eskabideak**
  - Zerbitzu-eginkizunen eskaerak
  - Zerrenda-irekiera

## 1.1 Zerbitzu eginkizunak gestionatzeko menua

Zerbitzu-eginkizunen deialdiaren informazioa eskaera hiru ataletan zein egoeratan dagoen kontuan hartuta erakusten da. Hirugarren atalean, "Aurkeztutako eskabideak aurkezteko epea amaituta" izenekoan, aurkeztutako eskabideak erakutsiko dira.

### DEIALDI IREKIAK

Ikasturtea	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkezteko epea	
2024	118-IRALE	2024/01/01 - 2024/03/10	HASI ESKAERA

### ESKABIDEAK AURKEZTEKO EPEAN

Urtea / eskaera	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkeztu den data	Aurkezteko epea	Egoera
Ez zen eskabiderik berreskuratu aurkezteko epean				

### AURKEZTUTAKO ESKABIDEAK, AURKEZTEKO EPEA AMAITUTA

Urtea / eskaera	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkeztu den data	EU_Cumple Requisitos Minimos	Egoera	Ebazpena	Zuzentzeko errekomendua	EU_Observaciones de Requisitos Minimos	EU_Reclamacion	
2024/514	109-Ossun-arrazoiegatik zerbitzu-eginkizun baimena	2024/02/28	-	Amaituta	-	-	-	pues cosas para reclamar varias	<input type="button" value="IKUSI ESKAERA"/> <input type="button" value="EUIVER VALORACIÓN"/> <input type="button" value="ZUZENKETA"/> <input type="button" value="EUI RECLAMAR REQUISITOS MINIMOS"/> <input type="button" value="ERREKLAMATU"/>
2024/524	101-Por cargo efecto_eu	2024/03/04	EZ	Zuzentzeko	-	No cuadra, hay que subsanar porque XXXX	-		<input type="button" value="IKUSI ESKAERA"/> <input type="button" value="EUIVER VALORACIÓN"/> <input type="button" value="EUI ZUZENKETA"/> <input type="button" value="EUI RECLAMAR REQUISITOS MINIMOS"/> <input type="button" value="ERREKLAMATU"/>

Goian azaldutako irudian ikus daitekeenez, eskaera bakoitzaren eskuinaldean hainbat aukera daude, eta eskatzen denaren edo epeen arabera aktibatuko dira. Aukera horien bidez, honako hauek egin ahal izango dira:

- Aurkeztutako eskaera ikusi, "ikusitako eskaera" botoia sakatuz.
- Eskaera zuzendu Saitetik eskatu baldin badute.
- Gutxieneko betebeharren azterketa ondorengo eskaeren baztertzea erreklamatzeko.
- Behin behineko ebazpena erreklamatu.
- Ebazpenaren emaitza begiratu.

Honako dokumentuan soilik zuzentzeko eta erreklamatzeko aukerak azaltzen da.

## 2. Zerbitzu-eginkizunen eskaera zuzendu

Eskaeraren egoera "Zuzentzeko" egoerara aldatzen denean, zuzendu behar dena zer den adierazten duen testua agertuko da (zuzenketa-errekerimenduaren zutabea), baita "zuzendu" botoia ere, zuzenketa betetzera joateko, hirugarren atalaren barruan, jarraian erakusten den bezala.

### DEIALDI IREKIAK

Ikasturtea	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkezteko epea
2024	118-IRALE	2024/01/01 - 2024/03/10

### ESKABIDEAK AURKEZTEKO EPEAN

Urtea / eskaera	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkeztu den data	Aurkezteko epea	Egoera
Ez zen eskabiderik berreskuratu aurkezteko epean				

### AURKEZTUTAKO ESKABIDEAK, AURKEZTEKO EPEA AMAITUTA

Urtea / eskaera	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkeztu den data	EU_Cumple Requisitos Minimos	Egoera	Ebazpena	Zuzentzeko errekerimendua	EU_Observaciones de Requisitos Minimos	EU_Reclamacion
2024/514	109-Osasun-arrazoiengatik zerbitzu-eginkizun baimena	2024/02/28	-	Amaituta	-	-	-	pues cosas para reclamar varias
2024/524	101-Por cargo electo_eu	2024/03/04	EZ	Zuzentzeko	-	No cuedra, hay que subsanar porque XXXX	-	

Ikusten denez, "zuzentzeko errekerimendua" zutabea, eskatzaileari zuzentzeko eskatzen zaiona ikusten da. Horregatik, eskatzaileak "Zuzendu" botoia sakatu beharko du zuzenketa-formulariora sartzeko.

Zuzenketa-formularioak hiru erlaintz ditu:

### 2.1 Eskatzailearen datuak:

Eskatzailearen datuak erakusten dituen erlaintza, kontsultarako baino ez direnak:

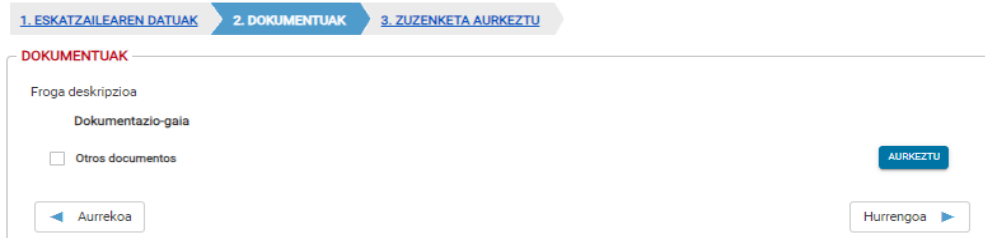
1. ESKATZAILEAREN DATUAK
2. DOKUMENTUAK
3. ZUZENKETA AURKEZTU

**ESKATZAILEAREN DATUAK**

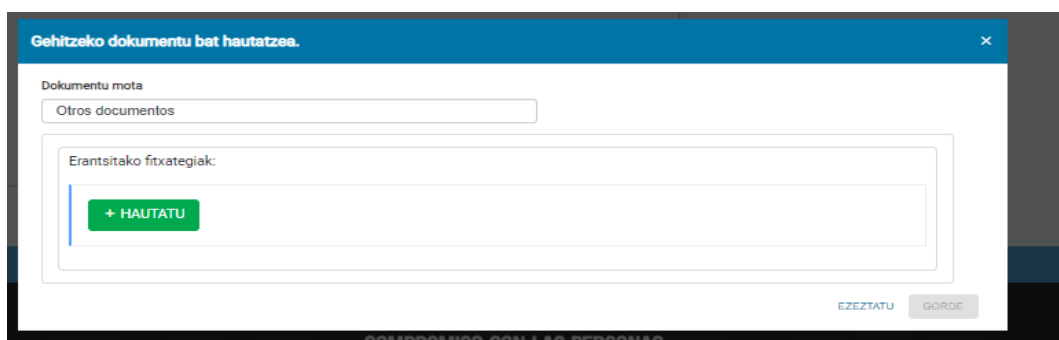
Eskabidea:	Deialdia:	Ikasturtea:
<input type="text" value="514"/>	<input type="text" value="109"/>	<input type="text" value="2024"/>
NAN/AIZ:	Izena:	Lehen abizena:
<input type="text" value="██████████"/>	<input type="text" value="██████████"/>	<input type="text" value="██████████"/>
Posta elektronikoa(*):	Telefonoa(*):	Komunikazio-hizkuntza:
<input type="text" value="██████████"/>	<input type="text" value="██████████"/>	<input type="text" value="Elebitan"/>

## 2.2 Dokumentuak erlaitza

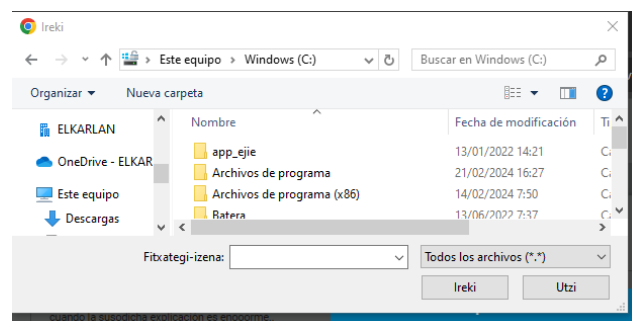
Eskatzaileak zuzenketan aurkeztu nahi dituen dokumentuak sartzeko erlaitza, borondatezkoa.



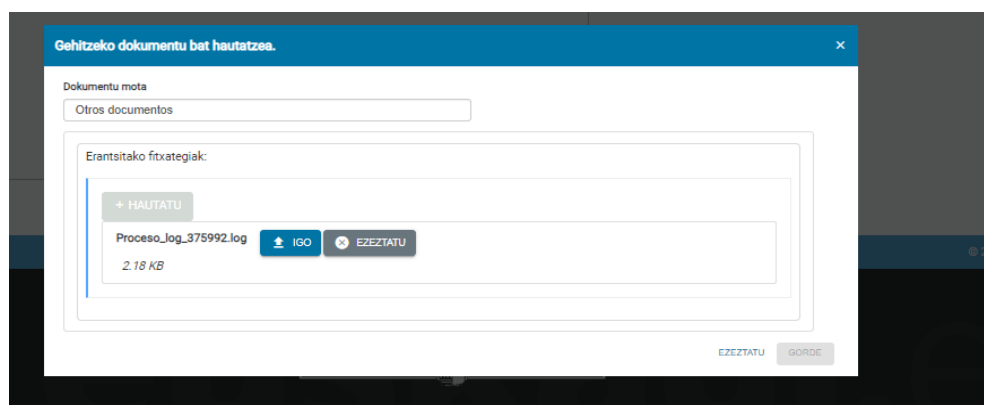
Horretarako, aurkeztu botoia sakatu beharko dugu eta hurrengo pantaila agertuko zaigu:



Hautatu sakatuz gero, erabiltzailearen ordenagailura sartzeko pantaila irekitzen da, fitxategi bat hauta dezan:



Hautatu ondoren, "Igo" botoia sakatu behar da gure sistema gordeta gera dadin:



Igo ondoren, dokumentuen pantailak itxura hau izango du:

1. ESKATZAILEAREN DATUAK   2. DOKUMENTUAK   3. ZUZENKETA AURKEZTU

**DOKUMENTUAK**

Froga deskripzioa

Dokumentazio-gaia

Otros documentos

-1- [Proceso\\_log\\_375992.log](#)

**AURKEZTU**

Aurrekoa   Hurrengoa

Hurrengoa sakatuko da zuzenketarekin jarraitzeko

### 2.3 Zuzenketa aurkeztu

Eskatzaileak zuzenketa-errekerimenduaren erantzuna bete eta aurkeztu ahal izateko erlaitza.

1. ESKATZAILEAREN DATUAK   2. DOKUMENTUAK   3. ZUZENKETA AURKEZTU

**ZUZENKETA AURKEZTU**

Erantzuna:

Eskaeraren zuzenketa-data:

Aurrekoa   ZUZENKETA AURKEZTU

Kasu horretan, oharrak eremua erabiltzaileek alegatutako testuarekin bete ahal izango da. Kontuz, "Zuzenketa aurkeztu" botoia sakatu behar da sisteman ofizialki jaso dadin.

Aurkeztutakoan, zuzenketa egiteko epe barruan egonez gero, zuzenketa editatu ahal izango da irudian adierazten den botoitik.



DEJALDI IREKIAK

Ikasturtea	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkezteko epea
2024	118-IRALE	2024/01/01 - 2024/03/10

ESKABIDEAK AURKEZTEKO EPEAN

Urtea / eskaera	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkeztu den data	Aurkezteko epea	Egoera
Ez zen eskabiderik berreskuratu aurkezteko epean				

AURKEZTUTAKO ESKABIDEAK, AURKEZTEKO EPEA AMAITUTA

Urtea / eskaera	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkeztu den data	EU_Cumple Requisitos Minimios	Egoera	Ebazpena	Zuzentzeko errekerimendua	EU_Observaciones de Requisitos Minimios	EU_Reclamacion
2024/514	109-Osasun-arrazoiengatik zerbitzu-eginkizun baimena	2024/02/28	-	Amaituta	-	-	-	pues cosas para reclamar varias
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>IKUSI ESKAERA</span> <span>SILVER VALORACIÓN</span> <span>ZUZENKETA</span> <span>EU_RECLAMAR REQUISITOS MINIMIOS</span> <span>ERREKLAMATU</span> </div>								
2024/524	101-Por cargo electo_eu	2024/03/04	EZ	Zuzentzeko	-	No cuadra, hay que subsanar porque XXXX	-	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>IKUSI ESKAERA</span> <span>SILVER VALORACIÓN</span> <span><b>EU_ZUZENKETA</b></span> <span>EU_RECLAMAR REQUISITOS MINIMIOS</span> <span>ERREKLAMATU</span> </div>								

**Kontuz: Aldatzen den guztietan, berriz sakatu behar da "Zuzenketa aurkeztu" botoia, bestela ez litzateke aurkeztutzat emango.**

### 3. Zerbitzu eginkizunak: eskaeraren erreklamazioa

Eskaeraren egoera "Behin-behineko ebazpenera" aldatzen denean, eta betiere behin betiko ebazpena argitaratu ez bada, ebazpenaren emaitza eta "Erreklamatu" botoia agertuko dira erreklamazioa betetzera joateko, jarraian erakusten den bezala:

Ebazpena "ONARTUA" izanez gero, eskaeraren egoeran agertuko da, ebazpenaren zutabearen.

AURKEZTUTAKO ESKABIDEAK, AURKEZTEKO EPEA AMAITUTA

Urtea / eskaera	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkeztu den data	EU_Cumple Requisitos Minimos	Egoera	Ebazpena	Zuzentzeko errekerimendua	EU_Observaciones de Requisitos Minimos	EU_Reclamacion
2024/524	101-Por cargo electo_eu	2024/03/04	EZ	Amaituta	EMANDAKOIA	-	-	<input type="button" value="KUSI ESKAERA"/> <input type="button" value="EU_YER VALORACIÓN"/> <input type="button" value="ZUZENDU"/> <input type="button" value="EU_RECLAMAR REQUISITOS MINIMOS"/> <input type="button" value="ERREKLAMATU"/>

Ebazpena "UKATUA" izanez gero, eskaeraren egoeran agertuko da, ebazpenaren zutabearen.

Kasu honetan, "Erreklamazioa" zutabearen, eskaera Ukatuta izanaren arrazoia agertuko da. Ukatuta egoteagatik, eta adierazitako arrazoiekin ados ez bazaude, erreklamazioa egin ahal izango da, "erreklamatu" botoia sakatuta.

DEIALDI IREKIAK

Ikasturtea	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkezteko epea
2024	118-IRALE	2024/01/01 - 2024/03/10

ESKABIDEAK AURKEZTEKO EPEAN

Urtea / eskaera	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkeztu den data	Aurkezteko epea	Egoera
2024/507	108-por salud_eu		2024/02/21 - 2024/03/06	Amaituta
2024/514	109-Osasun-arrazoiengatik zerbitzu-eginkizun baimena	2024/02/28	2024/01/01 - 2024/03/27	Amaituta

AURKEZTUTAKO ESKABIDEAK, AURKEZTEKO EPEA AMAITUTA

Urtea / eskaera	Zerbitzu-eginkizuna	Aurkeztu den data	EU_Cumple Requisitos Minimos	Egoera	Ebazpena	Zuzentzeko errekerimendua	EU_Observaciones de Requisitos Minimos	EU_Reclamacion
2024/524	101-Por cargo electo_eu	2024/03/04	EZ	Amaituta	UKATUA	-	-	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">                     El rechazo se produce porque no le corresponde                 </div> <input type="button" value="KUSI ESKAERA"/> <input type="button" value="EU_YER VALORACIÓN"/> <input type="button" value="ZUZENDU"/> <input type="button" value="EU_RECLAMAR REQUISITOS MINIMOS"/> <input type="button" value="ERREKLAMATU"/>

"Erreklamatu" botoia sakatzean, erreklamazio-formularioa agertuko da, hiru erlaitzez osatua:

#### 3.1 Eskatzailearen datuak

Eskatzailearen datuak erakusten dituen erlaitza, kontsultakoak baino ez direnak:

1. ESKATZAILEAREN DATUAK
2. DOKUMENTUAK
3. ERREKLAMAZIOA

**ESKATZAILEAREN DATUAK**

Eskabidea: <input type="text" value="514"/>	Deialdia: <input type="text" value="109"/>	Ikasturtea: <input type="text" value="2024"/>
NAN/AIZ: <input type="text" value="██████████"/>	Izena: <input type="text" value="██████████"/>	Lehen abizena: <input type="text" value="██████████"/>
Posta elektronikoa(*): <input type="text" value="██████████"/>	Telefonia(*): <input type="text" value="██████████"/>	Komunikazio-hizkuntza: <input type="text" value="Elebitan"/>

### 3.2 Dokumentuak

Eskatzaileak gehitu nahi duena dokumentu batean sartzeko aukera ematen du, jarraian ikusten den moduan:

The screenshot shows a three-step process flow: 1. ESKATZAILEAREN DATUAK, 2. DOKUMENTUAK (highlighted), and 3. ERREKLAMAZIOA. The 'DOKUMENTUAK' section contains a 'Froga deskripzioa' (Description) field, a 'Dokumentazio-gaia' (Documentation topic) dropdown menu, and an unchecked checkbox for 'Otros documentos'. There are navigation buttons: 'Aurrekoa' (Previous) on the left, 'Hurrengoa' (Next) on the right, and an 'AURKEZTU' (Submit) button on the right side.

### 3.3 Erreklamazioa

Hirugarren erlaitza: erreklamazioa bete eta aurkeztu ahal izango da.

The screenshot shows the 'ERREKLAMAZIOA' (Claim) step in the process flow. It features an 'Erantzuna:' (Answer) text input field, an 'Eskaeraren erreklamazio-data:' (Claim date) date picker, and a navigation button 'Aurrekoa' (Previous) on the left. There are also three dots '...' on the right side of the form area.

Bertan idatziko da eskatzaileak alegatu nahi duena, eta "Erreklamazioa aurkeztu" sakatu beharko da aurkezteko.

**Kontuz, erreklamazioa nahitaez aurkeztu behar da aztertzeko. Gainera, aplikazioak aukera ematen du erreklamazioa aldatzeko, erreklamazio-epea irekita dagoen bitartean; beraz, erreklamazioaren aldatetak esan nahi du eskatzaileak berriro aurkeztu behar duela erreklamazio hori.**