



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

ZERBITZU-GUTUNA
ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-
PROGRAMA

Hasierako onespena: 2012
Azken berrikuspenaren onespena: 2014

ZERBITZU-GUTUNA GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN ALORRA - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA

2014. urtea

AURKIBIDEA

1. IDENTIFIKAZIOA.....	3
1.1 ALORRA.....	3
1.2 JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA.....	3
2. EGINKIZUNA, ESKUMENAK ETA BALIOAK	3
2.1 EGINKIZUNA.....	3
2.2 ESKUMENAK.....	3
2.3 BALIOAK	3
3. ZERBITZUAK	4
4. KONPROMISOAK ETA BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK	6
5. ZERBITZU-GUTUNAREN KUDEAKETA.....	7
6. ARAU ETA LEGEEN ZERRENTA.....	7
7. ZERBITZUEN ERABILTZAILAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK.....	8
8. LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZEA, ALORRAREN ZERBITZUAK HOBETZEKO.....	8
9. IRADOKIZUN- ETA ERREKLAMAZIO-SISTEMA.....	9
10. JENDEARI ARRETA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK	9
11. UNITATE ARDURADUNA	10
12. ERANSKINAK	10



ZERBITZU-GUTUNA GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN ALORRA - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA

2014. urtea

1. IDENTIFIKAZIOA

1.1 ALORRA

GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN ALORRA - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA

1.2 JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA

Iruñeko Udaleko Enplegurako Prestakuntza programak hauxe eskaintzen du:

- Gizarteratze eta Laneratze Taldea (GLT): Gizarteratze eta lanera bideratzeko banan banako ibilbideak egiten ditu
- Prestakuntza eta enplegurako baliabide mistoak: Profesionaltasun-ziurtagiriak eta prestakuntza-kontratuak ematen dira.
- Prestakuntza-baliabideak. Langabeendako prestakuntza-ikastaroak. Profesionaltasun-ziurtagiriak emanen dira eta praktikak eginen dira enpresetan.
- Enplegu-baliabideak: Langabeak edo Gizarteratze Errenta jasotzen duten pertsonak kontratatzeko deialdia, interes orokorreko obrak egiteko (lan-kontratua eginen zaie).

2. EGINKIZUNA, ESKUMENAK ETA BALIOAK

2.1 EGINKIZUNA

Enplegua lortzeko zailtasuna duten Iruñeko pertsonak gizarteratzea eta laneratzea da enplegurako Prestakuntza-programaren eginkizuna. Hartara, pertsona horien gaikuntza teknikoa eta lan-merkatuak balioesten dituen lanbide- eta norberaren gaitasunak garatzen dira.

Hori egiteko, honako hau hartzen da kontuan:

- Herritarren gaitasunak eta prestakuntza-beharrak
- Nafarroako Gobernuak eta Iruñeko Udalak enplegua sustatzeko egiten duten politika.
- Bitartekaritza, enpresen eta erakundeen lan- eta prestakuntza-eskarietan.
- Hezkuntza-, gizarte- eta lan-orientatzaileen lankidetzeta-eskaerak.

2.2 ESKUMENAK

Gizarte Ongizate eta Berdintasun Alorraren eskumenak jasota daude Iruñeko Udalaren Administrazioa Antolatzeko 2011ko Ordenantzan (2011ko 178. NAO, irailaren 8koa).

2.3 BALIOAK

Errespetu pertsonala

Erantzukizuna

Talde Lana

Aldaketarako egokitzapena



ZERBITZU-GUTUNA GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN ALORRA - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA

2014. urtea

Etengabeko hobekuntza

3. ZERBITZUAK

Zerbitzuak
<p>INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA honi buruz:</p> <p>Enpleguarekin, prestakuntzarekin eta lan-merkatuarekin lotuta dauden alderdiak</p> <p>Enplegu-politika aktiboak</p> <p>Enplegua lortzeko baliabideak</p>
<p>LANBIDE-ORIENTAZIOA:</p> <p>Pertsona bakoitzarendako laneratze-ibilbideak prestatzea, enplegua bilatzea sustatzeko, pertsona bakoitza lagunduz.</p> <p>Talde-laguntasuna ematea norberak bere gaitasunak eta lanbide- eta gizarte-gaitasunak gara ditzan, enplegarritasuna hobetzeko eta enplegua era aktiboan bilatzeko.</p> <p>Enplegurako lanbide-orientazioko ekintzak egitea, gizabanakoentzat nahiz taldeentzat.</p>
<p>LANBIDE-HEZIKETA:</p> <p>Enplegurako lanbide-heziketa kudeatzea, langabeei zuzendua.</p> <p>Hainbat espezialitatetan prestatzea (Profesionaltasun-ziurtagiria barne)</p> <p>Prestakuntza teorikoa eta praktikoa ematea, egiazko praktikak edota lanak eginez. Enpresetan praktika ez laboralak egitea.</p>
<p>IKASKUNTZA-PROZESUEN TUTORETZA</p> <p>Gaitasunei eta ezagutzei buruzko banakako diagnosiak egitea.</p> <p>Lanbide-gaitasuneko proba praktikoak egitea.</p> <p>Lan-ibilbideak diseinatzea (lanbide-ibilbidea).</p> <p>Lana bilatzeko tekniketari trebatzea.</p>
<p>GIZARTE- ETA LAN-GAITASUNAK GARATZEA</p>



ZERBITZU-GUTUNA GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN ALORRA - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA

2014. urtea

ENPLEGU-SUSTAPENA: Honako hauen bidez:

Enplegua sustatzeko politika aktiboei lotutako diru-laguntzetarako deialdietan parte hartzea, udal-, autonomia-, estatu- eta Europa mailetan.

Jendea laneratzeko aukerarik handiena eskaintzen duten enplegu-zokoak atzematea.

Enpleguaren gizarte-esparruari lotuta dauden beste entitate eta enpresa batzuekin lankidetzazko hitzarmenak sinatzea.

LAN-PROSPEKZIOA:

Enpresek enplegu- eta prestakuntza-arloan zer behar dituzten atzeman eta identifikatzea.

Enplegu-eskaintzak modalitate hauekin bat kudeatzea: eskarira egokitutako zerbitzua eta enpresaren beharretara egokitutako zerbitzua.

LAN-BITARTEKARITZA:

Enpresak identifikatu eta fidelizatzea praktikak egiteko.

Enpresekin harremanetan sartu eta elkarlanean aritzea lan-eskaintzak kudeatzeko.

Enpresekin koordinazio arina ezartzea langile kualifikatuak eskaintzeko.

Enpresen beharren arabera prestakuntza ematea.

GIZARTE-EKINTZA

Toki Entitatearen beste alor batzuekin zeharka aritzea elkarlanean, bi helburu hauek betetzeko:

- Prestakuntza-programetako ikasleek egiazko obra bat egitea, programetan halakorik aurreikusia badago.
- Mantentze-lanetan aurrezpena eta eraginkortasuna sortzea.



ZERBITZU-GUTUNA GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN ALORRA - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA

2014. urtea

4. KONPROMISOAK ETA BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK

Zerbitzuak	Konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak
ZERBITZUA KUDEATU ETA HOBETZEA		
	Kalitatezko kudeaketa-sistema bat mantentzea, hobekuntza etengabe oinarritutako kudeaketa ahalbidetzeko.	Zenbat homologazio lortu diren urtean
	Nafarroako Enplegu Zerbitzuak Prestakuntzari lotuta egiten dituen Deialdietan aurkeztea.	Zenbat proiektu aurkeztu diren urtean
	Prestakuntza-ekintzetan eskainitako postuen % 100en okupazioa lortzea.	Betetako postuen ehunekoa, guztira eskaini diren postuen gainean.
	Prestakuntza-ekintzetarako urtebeteko programa bat prestatzea, prestakuntzarako egokitzapenean batez beste 3ko gogobetetze-maila duena, prestaturiko pertsonen % 75engan.	Prestaturiko pertsonen ehunekoa, guztira inkestatu diren pertsonen gainean, zein eta prestakuntzarako egokitzapena 3ko edo 3tik gorako puntuazioarekin balioetsi dutenak 1etik 4ra bitarteko eskalan, inkestatutako pertsonen % 75engan.
MATERIALA ETA AZPIEGITURA		
	Instalazioak garbitasun- eta erabilerraztasun-egoera ezin hobean mantentzea; hartara, mantentze-lan prebentibo, zuzentzaile eta tekniko legal egoki bat eginen da, bai eta eguneroko berrikuspenak eta hiru hilez behingo kontrolak ere.	Erabiltzaileen ehunekoa, guztira inkestatu diren pertsonen gainean, zein eta instalazioak 3ko edo 3tik gorako puntuazioarekin balioetsi dutenak 1etik 4ra bitarteko eskalan, inkestatutako pertsonen % 75engan.
	Prestakuntza-ekintza guztietan materiala ematea.	Prestaturiko pertsonen ehunekoa, guztira inkestatu diren pertsonen gainean, zein eta prestakuntza-materialaren egokitzapena 3ko edo 3tik gorako puntuazioarekin balioetsi dutenak 1etik 4ra bitarteko eskalan, inkestatutako pertsonen % 75engan.



ZERBITZU-GUTUNA GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN ALORRA - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA

2014. urtea

GIZA BALIABIDEAK		
	Prestakuntza-ekintzak ematen dituzten monitoreek/prestatzaileek behar diren ezagutzak edota lanbide-esperientzia dituztela ziurtatzea, betiere irakasten dituzten arloez bezainbatean.	Prestaturiko pertsonen ehunekoa, guztira inkestatu diren pertsonen gainean, zein eta prestaturiko langileen ezagupenak eta esperientzia 3ko edo 3tik gorako puntuazioarekin balioetsi dutenak 1etik 4ra bitarteko eskalan, inkestatutako pertsonen % 75engan.
ERABILTZAILAK		
	Erabiltzaileek zerbitzuei buruz aurkeztu dituzten ohar, kexa eta iradokizunen % 100i gehienez ere 2 hilabeteko epean erantzutea.	Gehienez 2 hilabetean erantzundako ohar, kexa eta iradokizunen ehunekoa, jasotako guztien gainean.

5. ZERBITZU-GUTUNAREN KUDEAKETA

GIZARTE ONGIZATE ETA BERDINTASUN Alorreko Zuzendaritzaren ardura da behar diren neurriak hartzea hala konpromisoak gauzatzeko nola adierazleak urtean zehar nola bilakatzen diren jarraitzeko eta kontrolatzeko. Alorrek aukeratzen duen jarraipen-sistema edozein den ere, gutxienez honako jarduketa hauek eginen dira:

- Adierazleen bilakaerari jarraitzeko bilerak, sei hilez behin.
- Urteko Auditoretzak, konpromisoen betetze-maila bere osoan edo zati batean egiaztatzeko, adierazleen jarraipena ikusteko eta arduradunek urte osoan zehaztutako ekintzen kudeaketa egiaztatzeko.

Hori guztia gauzatzeko da *Zerbitzu-Gutunen kudeaketarako eta jarraipenerako Gidan* ezarritakoaren arabera.

6. ARAU ETA LEGEEN ZERRENDA

- Lantegi Eskolen Programei buruzko Ministerio Agindua, 2001-11-14koa
- 282/1999 Errege Dekretua, Enplegu Lantegien Programei buruzkoa
- 341/2008 Errege Dekretua, Profesionaltasun Ziurtagiriei buruzkoa
- 395/2007 Errege Dekretua, Enplegurako Lanbide Prestakuntzari buruzkoa
- TASS/2643/2003 Agindua, Enplegurako Plan Integralei buruzkoa
- 63/2010 Foru Agindua, Etorकिनak laneratzeko jarduerak sustatzeari buruzkoa
- 388/2013 EBAZPENA, martxoaren 15ekoa, Nafarroako Enplegu Zerbitzuko zuzendari kudeatzaileak emana, Enplegurako lantegi-eskolak eta Sustapen eta garapeneko unitateak sortzeko diru-laguntzak emateko oinarri arautzaileak ezartzen dituena. (69. NAO, 2013ko apirilaren 12koa).



ZERBITZU-GUTUNA GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN ALORRA - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA

2014. urtea

7. ZERBITZUEN ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Zerbitzuen erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak dira hala ***Iruñeko herritarrek beren Udal Administrazioaren aurrean dituzten Eskubide eta Betebeharren Gutunean bilduta daudenak*** nola aurreko idatzi-zatian azaldutako arau indardunetatik datozenak.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

- Zerbitzuetan berdintasunezko baldintzetan sartzea.
- Informazio nahikoa, egiazkoa eta ulergarria jasotzea eskura dauden prestazio eta baliabideei buruz, bai eta haiek eskuratzeko betebeharrei buruz ere.
- Doako lanbide-prestakuntza teorikoa eta praktikoa jasotzea, bai eta behar diren ezagutzak eta kontrolak ere, lanean lan-arriskuak eragozte aldera.
- Istripu-arriskueterako aseguru bat izatea, ikastaroetan aritzeagatik.
- Orientazioa, aholkularitza, lanbide-informazioa eta prestakuntza, enplegua era aktiboan bilatzeko.
- Araudian ezarritako laguntzak eta bekak jasotzea.
- Jasotako prestakuntzari dagokion ziurtagiria edota diploma jasotzea.

ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Prestakuntzara bertaratzea eta aprobetxamenduz jarraitzea (hutsegiteak justifikatu egin behar dira).
- Programetan ezarritako bizikidetza-arauak, betebeharrak eta prozedurak betetzea.
- Profesionalek ezarritako orientazioei jarraitzea eta prozesuan era aktiboan parte hartzea.

8. LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZEA, ALORRAREN ZERBITZUAK HOBETZEKO

Iruñeko Udalak hainbat tresna erabiltzen ditu, Udalak berak ematen dituen zerbitzuen gainean bukaerako erabiltzaileek zer balioespen eta zer iritzi duten jakitea sustatzeko. Hona hemen tresnak:

- Gogobetetze-inkestak, arreta-guneetan eta webgunean (www.pamplona.es) herritarren eskura jarritakoak, Udalak ematen dituen zerbitzuen gainean herritarrek zer-nolako gogobetetze-maila duten jakiteko.
- Sistema bat ezarria dago kexa edo iradokizun bat egiteko, dela 010 telefonoaren bidez, dela www.pamplona.es webgunearen bidez, dela aurrez aurre, Herritarrendako Laguntza Zerbitzuan (HLZ), jendaurreko ordutegian.

ZERBITZU-GUTUNA

GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN ALORRA - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA

2014. urtea

9. IRADOKIZUN- ETA ERREKLAMAZIO-SISTEMA

Iruñeko Udalak Oharrak, Kexak eta Iradokizunak udal-zerbitzuetan aurkezteko sistema bat jarri du erabiltzaileen eskura. Hona hemen zer bide dauden eskura:

Aurrez aurrekoa	Erregistro Orokorra / Herritarrendako Laguntza Bulegoa (Kondestablearen Jauregia, Kale Nagusia, 2 – 31001 – Iruña)
	Iruñeko Udalaren erregistro osagarriak (ikusi www.pamplona.es)
Telefonoz	☎ 010 (Iruña) ☎ 948 420 100 (Iruñeaz kanpotik deituz gero)
Bide telematikoa	Iradokizun-postontzia eta Erregistro Elektronikoa , Iruñeko Udalaren webgunean kokatua: www.pamplona.es

Iradozikuna edo erreklamazioa zer bidetatik jaso den, bide berbera erabiliko da haiei erantzuteko, gehienez ere 2 hilabeteko epean erregistratu direnetik. Epe horretan erantzun osorik ematerik ez badago, herritarrari jakinaraziko zaio zer jarduketa egiten ari diren eta zer datatan aurreikusia dagoen erantzutea.

Hori guztia eginen da Udalaren ohar, kexa eta iradokizunak kudeatzeko Prozeduran ezarritakoarekin bat.

10. JENDEARI ARRETA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK

GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN Alorra (ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA)		
Helbidea	Zapateria k. 40, 2. solairua	
Ordutegia	Telefonoz ☎ 948 420 520	Astelehenetik ostiralera (7:36 – 15:00).
	Bulegoetako telefona ☎ 948 420 520	
Harremanetarako:	Bulegoetako faxa ☎ 948 420 540	
	Helbide elektronikoa ✉ formacionyempleo@pamplona.es	
	Webgunea 🌐 http://www.pamplona.es	



ZERBITZU-GUTUNA GIZARTE-ONGIZATE ETA BERDINTASUN ALORRA - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA

2014. urtea

11. UNITATE ARDURADUNA

Gizarte Ongizate eta Berdintasun Alorreko Zuzendaritza

Zapateria k. 40, 2. solairua Iruña

☎ 948 420 520, 📠 FAXA: 948 420 540

✉ E-POSTA: 🌐 www.pamplona.es

12. ERANSKINAK

- GIZARTE ONGIZATE ETA BERDINTASUN Alorreko adierazleen definizioa - ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA-PROGRAMA