

# ZERBITZUEN KARTA

13. Berrikusketaketa

## Prestakuntza Zerbitzuen Karta

Unitate honek garatuko ditu Administrazio Publikoaren Euskal Institutuak (IVAP) euskal administrazio publikoko langileen prestakuntza arloan esleituta dituen eginkizunak, etengabeko eta kalitatezko prestakuntza bermatzeko, eta, horrela, zerbitzu publikoen kalitatea eta eraginkortasuna hobetzeko. Prestakuntza Zerbitzuen kartaren ardura duen unitatea honako hauek osatzen dute: Prestakuntza Zerbitzua, Hizkuntza Prestakuntza arloa, EVETU eta Azterlan eta Argitalpen Zerbitzua.



# Aurkezpena

IVAP Euskadiko autonomia-erkidegoko administrazio publikoen, haietako langileen eta herritarren zerbitzura dagoen erakunde publikoa duzu. IVAP proiektuaren barnean, eta kudeaketa aurreratuarekin dugun konpromisoaren bidetik, gure helburu nagusietako bat da bezerooi eskaintzen dizuegun arreta hobetzea, eta, hori lortzeko, besteak beste, zerbitzuen kartak erabiltzen ditugu.

Horrexegatik, Prestakuntza Zerbitzuaren karta hau aurkezten dizuegu. Bertan, gure gain hartzen ditugun konpromiso zehatz eta neurgarriak azaltzen dizkizuegu, gure lan-jarduna gardentasunez bideratzeko, betiere balio hauek kontuan hartuta: bezeroonganako orientazioa, euskararen erabilerarekiko konpromisoa, berrikuntza eta etengabeko hobekuntza, eta profesionaltasuna.

Administrazio Publikoaren Euskal Institutuko zuzendaria





# Misioa

Administrazio Publikoaren Euskal Institutuak (IVAPEk) hauxe lortu nahi du prestakuntza zerbitzuak eskainiz:

- Euskal Administrazio Publikoek profesional gaituak edukitzea: lanerako ezin hobeto prestatuak.
- Administrazio langileei laguntzea, ahalik eta eragimenik handienaz lan egin ahal izan dezaten.
- Herritarrek zerbitzu publikoak oso-osorik eta benetan ele bietara edukitzea.



---

## 1. PRESTAKUNTZA -BEHARREN DIAGNOSTIKOA \*

Administrazio edo erakunde publiko batek eskatuta, kolektiboaren prestakuntza-beharak aztertzen dira. Prestakuntza Zerbitzuak prestakuntza beharren diagnostikoa egingo du, baldin eta administrazioko eskatzailea Eusko Jaurlaritzakoa bada.

---

## 2. PRESTAKUNTZA

Prestakuntza-plan bat kudeatzea: plana planifikatzea, diseinatzea, programatzea eta aurrera eramatea.

IVAPek indarrean dagoen araudiak zehazten dituen kolektiboetako zerbitzu hauek eskaintzen dizkie:

- Prestakuntza orokorreko ikastaroak.
  - Euskalduntzeko ikastaroak.
  - Berriazko ikastaroak, euskararen erabilera planetan aurreikusitakoak.
  - Ingurumenaren eta hirigintzaren arloetako prestakuntza (LHIEE-ko ikastaroak).
  - Jardunaldiak eta Kongresuak.
- 

## 3. PLANAK EDO PROGRAMAK EBALUATZEA\*

Horrela aurreikusita dagoen kasuetan, planak eta programak ebaluatu egiten dira.

---

## 4. EGIAZTAPENA

IVAPek kudeatutako prestakuntza-ekintzetan, bertaratze edo aprobeixamendu-ziurtagiriak ematen dira, hala badagokio.

---

## 5. HOMOLOGAZIOA\*

Ezarritako lege-esparruaren barruan, IVAPek beste administrazio edo erakunde publiko batzuek kudeatutako prestakuntza-ekintzak homologatzen ditu, haiek horrela eskatu ondoren.

---

## 6. PRESTAKUNTZA-ARLOKO AHOLKULARITZA\*

Prestakuntza-arloko ondorengo eremuetan aholkularitza: diagnostikoan, plangintzan, diseinuan eta ebaluaketan.

---

(\* ) Kontuan hartu behar da zerbitzu bakoitza bezero jakin bati zuzenduta dagoela. Erakundeetako zerbitzuak 1, 3, 5 eta 6 dira. Gainontzekoak, administrazioetako langileei zuzenduta daude.



# Konpromisoak



## Prestakuntza-beharren diagnostikoa

- Eskareri, gehienez 5 egun balioduneko epean erantzutea.
- Diagnostikoa egitea, eta dagokion txostena ematea, behin datu gordinak jasota, gehienez, 2 hilabeteko epean, 200 langile baino gutxiagoko erakundeen kasuan eta 3 hilabete 200 langile baino gehiagoko erakundeen kasuan.
- Bezeroaren gogobetetasunaren balorazioan 7 puntu edo gehiago lortzea, 0 tik 10erako eskala batean.
- Diagnostikoaren txostenean, prestakuntza beharrez gain, prestakuntza ekintzaren oinarrizko edukiak eta helburuak zehaztu, gutxienez, 8 lagunen eskaera dagoenean.

### Nola neurtuko dugu?

- Epe barruan emandako erantzunen %.
- Epe barruan egindako eta emandako diagnostikoen %.
- Gogobetetze indizea bezeroaren gogobetetasunaren inkestan.
- Diagnostikoaren txostenean, gutxienez, 8 lagunen eskaera dagoenean, prestakuntza beharrez gain prestakuntza ekintzaren oinarrizko edukiak eta helburuak zehazten diren ekintzen kopurua.

## Prestakuntza

- Prestakuntza-ekintza guztietan, hartzaileen batez besteko balorazioan, 7 puntu edo gehiago lortzea, 0tik 10erako eskala batean.
- Euskalduntzeko ikastaroak: Hilabete bakoitzeko eguneroko asistentziari, ebaluazioei eta ordu-kredituari buruzko informazioa, Solaskidegune aplikazioaren bidez eskura izatea, hilabetea bukatu eta hiru lanegunera.
- Euskalduntzeko ikastaroak: Ikasleei eta sail edo erakunde bakoitzeko solaskideari matrikula-kodeak behar bezala eta garaiz bidaltzen zaizkiela bermatzea, emandako posta elektronikoa erabiliz.
- Urtero, epe barruan argitaratzea IVAPen prestakuntza eskaintza.
- Garrantzia bereziko arau-berritasunak gertatzen direnean, jardunaldiak, kongresuak edo ikastaroak antolatzea, gehienez, sei hilabeteko epean.
- Euskarazko prestakuntza eskaintza areagotzea



## Nola neurtuko dugu?

- Hizkuntza Prestakuntzako Berariazko ikastaroei dagokienez, gogobetetze indizea parte-hartzaileen gogobetetasunaren inkestan/ Prestakuntza Zerbitzuko ikastaroei dagokienez, ikaskuntzarekiko asebetetzearen indizea (2.faktore)
- Ezarritako epearen aldean, desbideratze-egunen kopurua.
- Zuzen eta garaiz bidalitako matrikula-kodeen ehunekoa, prozesatutako matrikula guztiekiko.
- Urtero egiten den prestakuntza-programa abenduaren 31a baino lehen egin den (Bai/Ez).
- Ezarritako epean egin diren jardunaldi, kongresu edo ikastaroen % .
- IVAPek eskainitako prestakuntza ikastaroen %25a gutxienez euskaraz izatea. .

## Planak edo programak ebaluatzea

- Plana edo programa bere osotasunean ebaluatzea, plana edo programa bukatu eta hurrengo 90 egun balioduneko epean.

### Nola neurtuko dugu?

- Epe barruan ebaluatutako planen eta programen %.

## Egiaztapena

- Ikastaroa bukatu eta hurrengo 5 asteetan, prestakuntza ikastaroetan parte hartu duten pertsonen eskura jartzea dagozkien ziurtagiri digitalak.

### Nola neurtuko dugu?

- Prestakuntza- ekintzen %, ziurtagiria ezarritako epean emanda.

## Homologazioa

- Erakundeari helarazten zaion onarpen ebazpena, hala dagokionean, behar den dokumentazioa jaso eta, gehienez, 20 eguneko epean eskuragarri izatea.

### Nola neurtuko dugu?

- Epe barruan emandako ebazpenen %.





# Aholkularitza

- Administrazioek idatziz egindako aholkularitza-eskaerak, gehienez, hilabeteko epean erantzutea.

## Nola neurtuko dugu?

- Epe barruan erantzundako kontsulten ehunekoa.

# Beste konpromiso batzuk

- Berrikuntzara zabalik egotea, batik bat ikastaroak eskaini aurreko planean ez zeuden ezagutzar-  
arloetan oinarrituta eta teknologia berrien alorrean.

## Nola neurtuko dugu?

- Prestakuntza-ekintza berrien kopurua % 20 baino gehiago izatea.



<https://www.ivap.euskadi.eus/>

# Konpromisoen betetze-maila urtero berrikusten dugu

Konpromiso hauek betetzeari buruzko informazioa eta urte bakoitzerako finkatutako helburuak gure web-  
orrian aurki ditzakezu: <https://www.ivap.euskadi.eus/prestakuntza-karta-aurkezpena>

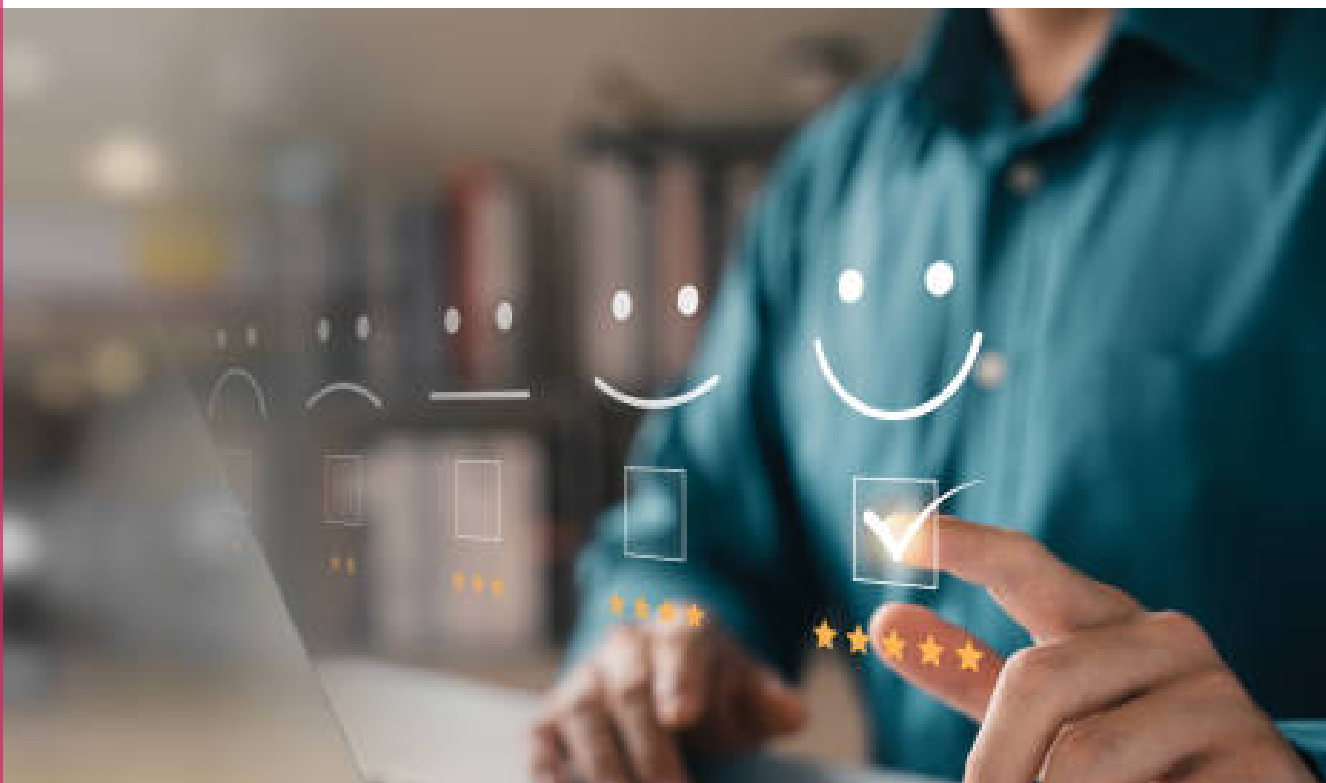
# Eskubideak



- Antolaturik dauden prestakuntza-ekintzei buruzko informazioak eguneratuta eta internetetik ikusteko moduan egon behar du.
- Aukeran dauden zerbitzuetako bat edo hainbat eskaintzea.
- Erantzunak zehatza izan behar du, eta zerbitzuak kalitatekoa, eta jarritako epean iritsi behar du.
- Parte hartzen duten prestakuntza-ekintzetan aktiboki parte hartzea.

# Betebeharrak

- Prestakuntza-ekintzetan jarrita dauden arauak eta prozedurak zuzen-zuzen betetzea.
- Zerbitzuek jarrita duten prezioa ordaintzea.
- Eskaintzen diren zerbitzuak etengabe hobetzen laguntzea.





## 10/1982 L

- 1 10/1982 Legea, abenduaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrizkoa.
- 

## 16/1983 L

- 2 16/1983 Legea, uztailaren 27koa, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeari buruzkoa.
- 

## 80/1986 D

- 3 80/1986 Dekretua, martxoaren 11koa, Lurralde eta Hiri Ikasketetarako Euskal Eskolaren eraketari buruzkoa.
- 

## 6/1989 L

- 4 6/1989 Legea, uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoa.
- 

## 2005eko azaroaren 30eko Agindua

- 5 Agindua, 2005eko azaroaren 30ekoa, Ogasun eta Herri Administrazio sailburuarena, hizkuntza-prestakuntzako zerbitzua arautzeko dena
- 

## 30/2008 D

- 6 30/2008 Dekretua, otsailaren 19koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta haren erakunde autonomoetako langileen prestakuntza planifikatu eta antolatzeko irizpide orokorreari buruzkoa.
- 

## 39/ 2015 L

- 7 39/ 2015 Legea , urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 

## 2016/679 (EB) Erregelamendua

- 8 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena.
-



## 9/ 2017 L

- 9** 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko kontratuena, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/23/ EB eta 2014/24/EB zuzentarauen transposizioa egiten duena Espainiako ordenamendu juridikora.
- 

## Agindua, 2017ko martxoaren 8koa

- 10** Agindua, 2017ko martxoaren 8koa, Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak prestakuntza-jarduerak homologa ditzan bete beharreko eskakizunak eta prozedura erregulatzeko dena.
- 

## 3/2018 LO

- 11** 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.
- 

## 133/2021 D

- 12** 133/2021 Dekretua, maiatzaren 4koa, zeinaren bidez Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundearen egitura eta egitekoak arautzen baitira.
- 

## Agindua, 2022ko ekainaren 20koa

- 13** Agindua, 2022ko ekainaren 20koa, Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jarduera eta zerbitzu publikoen diru zenbatekoa ezartzen duena.
- 

## L D 1/ 2023ko martxoaren 16koa

- 14** Emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina, martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuaren bidez onartua (aurrerantzean, Berdintasunerako Legea).
- 

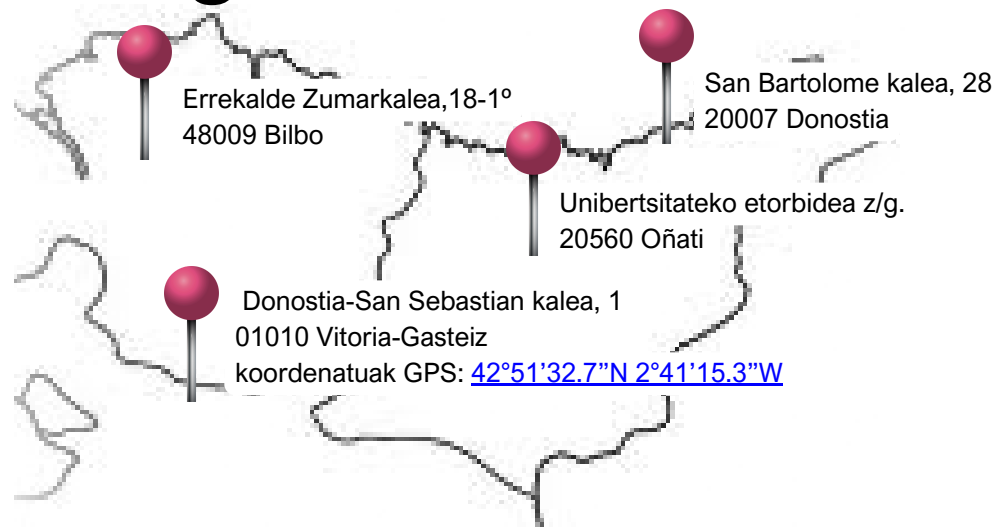


# Nola parte hartu?

Iradokizunak, oharrak eta kexak guri helaraziz, posta edota posta elektronikoaren bitartez. Hilabete bateko epean erantzungo dugu:

- Inkesten bidez
- IVAPeko postontzietara idatziz:
  - [prestakuntza@ivap.eus](mailto:prestakuntza@ivap.eus) (Prestakuntza ikastaroetarako),
  - [ikasivap@ivap.eus](mailto:ikasivap@ivap.eus) (berariazko eta euskarazko ikastaroetarako)
  - [evetu@ivap.eus](mailto:evetu@ivap.eus) (EVETUren ikastaroetarako).

## Non gaude?



## Harrera-orduak

Aurrez aurrekoa eta telefono bidezkoa. Astelehenetik ostiralera: 08:30etik 14:00etara.



- [944 03 16 00](tel:944031600) (EVETU-ko ikastaroetarako )
- [945 01 76 00](tel:945017600) (Gainontzeko ikastaroetarako)