

2011

# JARDUEREN OROITZA



JARDUEREN OROITZA

2011



**IVAP**

HERRI ARDURALARITZAREN  
EUSKAL ERAKUNDEA

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa

Herri-Arduralaritzaren Euskal Erakundea  
Instituto Vasco de Administración Pública

ISBN: 978-84-7777-399-3

D.L.: S.S. 1067/12

Fotokonposaketa eta inprimaketa:

Itxaropena, S.A., Araba kalea, 45 - 20800 Zarautz

# AURKIBIDIEA

1. Aurkezpena .....	7
2. IVAPen Antolakuntza Eredua .....	9
3. Kudeaketaren Arloko Mugarri Eta Lorpen Garrantzitsuenak 2011. Urtean .....	21
4. 2011n eskainitako Zerbitzu Eta Produktuak .....	25
5. 2011ko argitalpenak .....	45
6. IVAPeko kideen parte hartzea biltzar, jardunaldi eta adituen foroetan 2011n .....	49
7. 2012rako erronkak eta heburu nagusiak .....	51



# 1. AURKEZPENA

Azken urteotan legez, IVAPen Jardueren oroitza landu dugu. Helburu nagusia da gure zerbitzuak hartzen dituzten herritarrei zein administrazioei 2011ko jardueren daturik aipagarrienak helaraztea.

IVAPen jarduerak lau urtean behin egindako Planifikazio Estrategikoan eta ekitaldi bakoitzeko Kudeaketa Planetan oinarritzen dira. 2011n ere, 2000. urtean ezarritako kudeaketa-sistematika finkatzen jarraitu dugu, eta azken hiruhilabeteen burututako EFQM autoebaluazioaren emaitzak ikusita, lortu dugun heldutasun-mailak bultzatu gaitu 2012an Euskalitek eskaintzen duen kanpo-ebaluazioa egiteko aurkeztera.

Bezeroari erreparatzea eta zerbitzu publikoaren jarrera gure erakundearen bi balio funtsezkoak dira. Hortaz, eskainitako zerbitzuen kalitatea hobetzea helburu berezkoa da IVAPentzat. Ildo horretan, gure produktuen hartzaileen iritzia ezinbestekoa da eta, hori dela eta, 2011n zerbitzuen % 94etako gogobetetze-maila neurtzea lortu dugu. Bestalde, zerbitzuen % 90 teletramitazioaren bidez gauza daitezke, gero eta herritar gehiagok eskatzen baitu aukera hori. Halaber, azken aldiak izaera pertsonaleko datuen babesak hartu duen garrantzia kontuan hartuta, nabarmentzekoa da esparru horretan IVAPek egindako ahalegina. Izan ere, IVAPen jarduera auditoritzapean jarri dugu eta lortutako emaitzak oso onak izan dira.

Kudeaketa-balantze guztietan gertatzen den bezala, zenbait alderdi berrikustekoak dira emaitzak ontzeko, baina, oro har, helburuen betetze-maila ontzat har daiteke eta arrakasta honen protagonista nagusiak IVAPeko langileak izan dira. Guztiok dakigun bezala egoera faboragarria ez izan arren, egunez egun ahaleginak egiten dituzte eskainitako zerbitzua hobetzeko talde-lanaren bidez eta euren profesionaltasun eztabaidaekin esker. Gure aintzatespena guztientzat.

IVAPeko ZUZENDARITZA



Encar Echazarra, IVAPeko zuzendaria





## 2. IVAPen ANTOLAKUNTZA EREDUA

Herri Ardularitzaren Euskal Erakundea erakunde autonomoa da, Eusko Jaurlaritzaren oraingo Justizia eta Herri Administrazio Sailari atxikia. EAEko herri-administrazioen zerbitzura dihardu eta hiru jardun-eremutan sailka daitezke IVAPen xedeak:

### Giza Baliabideak:

funtzionarioak hautatzea eta prestatzea. Eta Lurralde eta Hiri Ikasketetarako Euskal Eskolaren (EVETU) bidez berriz, hirigintza, lurraldearen antolamendu eta ingurumenaren inguruko prestakuntza ematen diegu funtzionarioei eta profesionalei.

### Euskara:

funtzionarioen euskalduntzea, itzulpenak, interpretazioa, terminologia eta administrazio-hizkeraren normalizazioa.

### Azterlan eta Argitalpenak:

ikerlanak egitea eta eskolak ematea, bai administrazioaren inguruan, era zabalean, bai euskal autonomiaren berezitasunen inguruan zehazki, eta baita *Herri Ardularitzazko Euskal Aldizkaria*, *Pertsonak eta Antolakunde Publikoak Kudeatzeko Euskal Aldizkaria* eta intereseko beste liburu batzuk argitaratzea ere.

Herri Ardularitzaren Euskal Erakundearen Lege Jaurpideari buruzko uztailaren 27ko **16/1983 Legean**, IVAPen egiturari eta zereginei buruzko alderdi esanguratsuak xedatu ziren; hona hemen:

- Zortzi helburu zehazten ditu, eta, helburu horiek aurrera eramateko, atalak, sailak edo zerbitzuak antolatzeko bidea zabaltzen du
- Erakundearen aginte-erakundeak sortu, eta nola osaturik egongo diren eta zein eginkizun izango duten zehazten du. Zaingo Batzordea eta Zuzendaria dira erakunde horiek.

- IVAPek bere aurrekontua du.
- Lege horrek Oñatiko Unibertsitate Zaharraren eraikinean ezartzen zuen IVAPen egoitza; **Euskadiko Ondareari** buruzko Legearen testu bategina onartzeko **2/2007 Legegintzako Dekretuak**, ordea, hori aldatu egin zuen eta IVAPen egoitza Vitoria-Gasteizen ezarri.

### Oraingo Zaingo Batzordeko kideak

Zaingo-batzordearen kontseiluko presidentea	Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio Saileko sailburua
Zaingo-batzordearen kontseiluko presidenteordea	Eusko Jaurlaritzako Lehendakari izendatutako idazkari nagusia
Kidea	Eusko Jaurlaritzako Funtzio Publikoko sailburuordea
Kidea	IVAPeko zuzendaria
Idazkaria	IVAPeko idazkari nagusia

### LURRALDE HISTORIKOETAKO ORDEZKARIAK

Kidea	Arabako diputatu nagusia edo hark izendatutako ordezkaria
Kidea	Gipuzkoako diputatu nagusia edo hark izendatutako ordezkaria
Kidea	Bizkaiko diputatu nagusia edo hark izendatutako ordezkaria

### EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIOKO ORDEZKARIAK

3 kide, EUDELe izendatuak

### EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIOKO ORDEZKARIAK

3 kide, lurralde historiko bakoitzeko bana, Justizia eta Herri Administrazio Saileko sailburuak izendatuta

IVAPen **MISIOA** da Euskadiko herri-administrazioekin lankidetzan jardutea, herritarrei eskaintzen dieten zerbitzua eraginkorragoa, efizienteagoa eta elebiduna izan dadin lortzeko. Lankidetzaren horrek **zerbitzu-publikoari lotutako balio partekatu batzuk** ditu oinarri, eta honako ekintza hauen bidez gorpuzten da:

- Euskadiko herri-administrazioen zerbitzuan diharduten langileak hautatzea.
- Euskadiko herri-administrazioen zerbitzuan diharduten langileei etengabeko prestakuntza ematea.
- Euskararen erabilera administrazioan normalizatu dadin sustatzea.
- Itzulpen ofizialak eta lege- eta administrazio-arloko euskarazko terminologia.
- Aholkularitza eta ikerketa lege- eta administrazio-arloko hizkeran.

## IKUSKERA

IVAPek Euskadiko herri-administrazio guztien kudeaketa berrikuntzarako eta bikaintasunerako erreferentzia-zentro izatea du jomuga. Horretarako, produktu eta zerbitzu berri-tzaileak eta kalitatezkoak eskaintzen ditu, bezeroari begira eginak eta teknologia berrien erabilera aurreratuan oinarrituak.

Bere **marka-irudia** sendotu eta herri-administrazio beste erakunde eta eskola batzuen **erreferente** izan nahi du, honela:

- Euskadiko herri-administrazioetako hautaketak egiteko eta prestakuntza emateko organo komuna izanik.
- Euskarak administrazio jardunean duen erabilera normalizatzen funtsezko eragilea izanik.
- Euskarazko itzulpenetan eta lege- eta administrazio-arloko euskarazko terminologian buru izanik.
- Herri-administrazioen eta zerbitzu publikoaren arloko ikerketarako zentro aintzatetsia izanik.
- Euskadiko herri-administrazioek beren antolakuntza eta kudeaketa hobetzeko aholkuak emateko aintzatetsitako erakundea izanik.

IVAPek **autonomiadun** erakundea izan nahi du, herri-administrazio guztiekin duen misioa osorik betetzeko. Orobat, bere egoitza eduki gura du, eta **hiru lurralde historikoetan agerpena** izan.

Halaber, **bere egitura antolatzeko gai** izan beharko du, sortuko zaizkion **behar eta erronken arabera**, eta, hori guztia, **EFQM Kudeaketa eredu**an oinarritutako **kudeaketa parte-hartzailearen** sistematika oinarri izanik.

**Aliatu-sarea** izan beharko du: **aliatu publikoak** eta pribatuak, jarduera-esparru askotan **proaktiboak**, eta erakundearen **helburu estrategikoekin bat datozenak**.

Hori guztia lortzeko, IVAPek **gaitasun** handiko **pertsonez** osatutako taldea beharko du, proiektuarekiko **konpromisoa** hartu duten eta proiektuarekin **oso pozik** dauden pertsonez osatutako taldea.

## BALIOAK

Misioa bete eta ikuskera hori lortze aldera, hala erakundearen nola erakundea osatzen duten pertsonen jokamoldea **arabide juridikoan xedatutako printzipioen** araberakoa izango da beren jardunetan:

**Herritarrentzako zerbitzu publikoaren etika, efikazia, efizientzia, gardentasuna, objektibotasuna, erakunde barruko zein erakunde arteko lankidetzeta, eta emakumeen eta gizonen arteko tratu-berdintasuna.**

IVAPen aburuz, ondokoak ere **funtsezko balioak** dira:

- Zerbitzu publikoaren jarrera
- Bezeroari erreparatzea
- Berrikuntza
- Etengabeko hobekuntza eta kudeaketaren ebaluazioa
- Konpromisoa euskararen erabileraren normalizazioarekin
- Profesionaltasuna
- Talde-lana
- Parte-hartzea
- Pertsonak errespetatzea
- Ingurumena zaintzea

## EGITURA

### GIZA BALIABIDEETAKO ZUZENDARIORETZA

PRESTAKUNTZA ZERBITZUA	HAUTAKETA ZERBITZUA
------------------------	---------------------

### IDAZKARITZA NAGUSIA

ZERBITZU OROKORRAK		
Informatika	Dokumentazio Gunea	Kalitatea eta etengabeko Hobekuntza
AZTERLAN ETA ARGITALPEN ZERBITZUA		EVETU

## ZUZENDARITZA

### EUSKARAKO ZUZENDARIORETZA

EUSKALDUNTZE ZERBITZUA			ITZULTZAILEEN ZERBITZU OFIZIALA	
Hizkuntza Prestakuntza	Ebaluazioa	Administrazio Hizkera	Terminologia	Itzulpengintza eta interpretazioa

## ZUZENDARITZA

IVAPeko zuzendaria, besteak beste, erakundearen ordezkaria izango da, bertako langileen burua izango da, egiaztagiriak, tituluak eta diplomak emango ditu eta gastuak baimendu eta ordainketak aginduko ditu.

## IDAZKARITZA NAGUSIA

Zerbitzu eta atal guztiak koordinatuko ditu, eta zuzendaria ordezkatzeko du ez dagoenean. Bere mendeko zuzenak dira Azterlan eta Argitalpen Zerbitzua, EVETU eta Zerbitzu Orokorrak.

## GIZA BALIABIDEETAKO ZUZENDARIODETZA

Hautaketaren eta prestakuntzaren gainean egin beharrekoak egitea, horixe du bere egitekoa. Horretarako, Hautaketa Zerbitzua eta Prestakuntza Zerbitzua ditu.

## EUSKARAKO ZUZENDARIODETZA

Euskararen erabilera normalizatzea, itzulpengintza eta euskarazko administrazio-hizkera finkatzea, horra hor hauen lantegia. Euskalduntze Zerbitzuak eta Itzultzaile Zerbitzu Ofizialak osatzen dute zuzendariordetza hau.

## PERTSONAK

IVAPen **97 pertsonak** lan egiten dute, modu honetan banatuta:

- Zuzendaria
- Idazkari nagusia
- 2 zuzendariorde
- Goi-kargudunaren idazkari 1
- 7 zerbitzuburu
- 5 arloburu
- 51 teknikari, (goi- eta erdi-mailakoak)
- 27 administrari
- 2 menpeko

Kudeaketa-sistematikari dagokionez, zehaztu beharra dago 2011n zehar IVAPeko kideen % 46 hobekuntza-ekintzen arduradun izan dela, eta % 59k parte hartu duela martxan dauden 18 kudeaketa-batzordeetako batean edo indarrean dauden 7 lan taldeetako batean.

## LANTOKIEN KOPURUA ETA HELBIDEA

Langile gehienek **Gasteizko** egoitza dute lantoki, Eusko Jaurlaritzaren egoitza nagusia (Lakua), alegia. Hala ere, beste bi hiriburuetan ere badu egoitza bana IVAPek, bai **Bilbon**, bai **Donostian**, **Oñatiko** egoitzaz gain. Hartara, herritarrek bizi diren tokitik ahalik eta gertuen egin ditzakete izapideak.

IVAP - Vitoria - Gasteiz  
Donostia-San Sebastián 1  
01010 Gasteiz

IVAP - Oñati  
Unibertsitateko etorbidea  
20560 Oñati

IVAP - Bilbo  
Recalde zumarkalea 18, 1  
48009 Bilbo

IVAP - Donostia  
San Bartolome 28  
20007 Donostia-San Sebastián



IVAPeko langileak

## KUDEAKETA SISTEMATIKA

2001. urtean, IVAPen zuzendaritzak apustu bat egin zuen, erakunde osoa hartuko zuen etengabeko hobekuntzako proiektu bati ekitekoa, hain zuzen. Proiektu hori, hasieran, kanpoko bezeroei zerbitzua ematea dakarten prozesuetan (“Zerbitzuko prozesuak”) zentratu zen, baina eguneroko kudeaketari eragiten dioten prozesu guztietara zabaltzeko asmoa zuen. Horrela sortu zen **KALITATEA proiektua** deritzona, borondate eta gurari onez betea; proiektuaren inguruan bazegoen, hala ere, nolabaiteko ezjakintasuna, proiektua sortzerakoan ez baikenekien zein zaila gerta zitekeen **prozesuetan oinarrituta dagoen** eta **etengabeko hobekuntza**ren ikuspuntua duen **kudeaketa-sistematika** bat ezartzea. Lortu nahi ziren bost helburuak honako hauek dira:

1. Prozesuak sistematizatu, erantzukizunak argitu eta eginkizunak estandarizatzea.
2. Prozesuen eraginkortasuna eta efikazia hobetzea.
3. Etengabeko hobekuntzarako tresnak ematea erakundeari.
4. Kalitatearen kultura ezagutu eta ezartzea.
5. IVAPek erantzun egokia ematea Eusko Jaurlaritzaren Eraberritze Planari.

Egun, IVAPeko Prozesuen Mapak **55 prozesu** ditu, eta gure xedea da prozesu bakoitzak honako hauek izan ditzan:

- **Dokumentazio eguneratua:** PR-fitxa, metodo operatiboa (hala badagokio), jarraibideak (JAR-), inprimakiak (INP-) eta dokumentuak (DOK-).
- **Adierazleak:** kudeaketa kontrolatu eta kudeaketaren emaitzak eta helburuak ebaluatzeko modua izateko.
- **Hobekuntza-plana,** hobekuntza-ekintzez osatua, ekintza bakoitzaren helburua, arduraduna, hasiera-eguna eta aurreikusitako amaiera-eguna zehazten direla.

Eta prozesu bakoitzean, **Hobekuntzako PDCA zikloa** (planifikatu-egin-egiaztatu- doitu) ezarri ahal izate aldera, **arloko/zerbitzuko 11 batzorde** eratu ziren, eta, horiez gain, baita **zuzendaritzako batzordea** ere. Hain zuzen ere, horietan sustatu/ebalatu dira prozesu bakoitzarekin zerikusia duten hobekuntza-ekintzak. **Sistema berrikusteko txostenen** bidez, berriz, prozesu bakoitzari lotutako hobekuntza-ekintzak bultzatu dira. Arloko/Zerbitzuko 11 batzordeok bat zetozen erakundearen unitate organikoekin (arloak/zerbitzuak), eta, arrazoizkoa denez, berek kudeatzen zituzten prozesu operatiboen jabe ziren. Zuzendaritzako batzordeak, bestalde, gidaritza- eta koordinazio-zereginenez gain, gainerako prozesu guztien jabetza hartzen zuen bere gain.

2006ko Kudeaketa Planaren Ebaluazioaren esparruan, aurrerapauso bat egin zen prozesuak kudeaketaren metodologian, eta IVAPen kudeaketa guztia 17 batzorderen bidez anto-

latu zen. Azkenik, 2008an egindako **Gogoeta Estrategikoan** erabaki zen **18 kudeaketa-batzorderen** bidez garatuko dela gure sistematika:

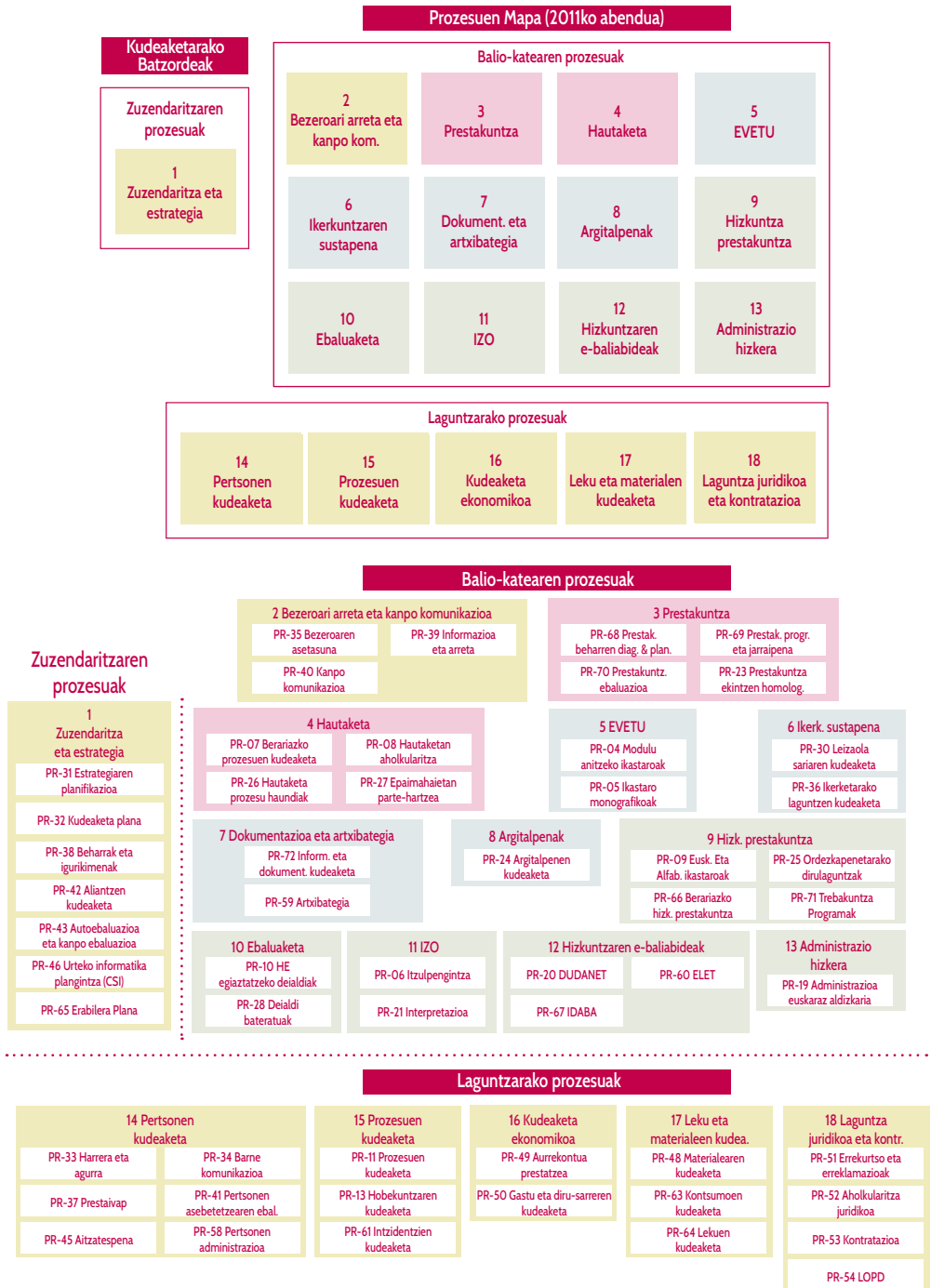
- **Zuzendaritza eta Estrategiako Batzordea**
- **Arloko/Zerbitzuko 11 batzorde**
  - ***Prestakuntzako Batzordea***
  - ***EVETUko Batzordea***
  - ***Dokumentazio eta Artxibategiko Batzordea***
  - ***Hizkuntza Prestakuntzako Batzordea***
  - ***Itzultzaile Zerbitzu Ofizialeko Batzordea***
  - ***Administrazio Hizkerako Batzordea***
  - ***Hautaketako Batzordea***
  - ***Ikerketa Sustatzeko Batzordea***
  - ***Argitalpenetako Batzordea***
  - ***Ebaluaketako Batzordea***
  - ***Hizkuntzaren e-baliabideak Batzordea***
- **Eta EFQM bikaintasun-ereduarekin eta IVAPek berak duen errealitatearekin bat, sei batzorde:**
  - ***Bezeroari Arreta eta Kanpo Komunikaziorako Batzordea***
  - ***Pertsonen Kudeaketarako Batzordea***
  - ***Prozesuen Kudeaketarako Batzordea***
  - ***Kudeaketa Ekonomikoaren Batzordea***
  - ***Leku eta Materialen Kudeaketarako Batzordea***
  - ***Laguntza Juridikoa eta Kontratazioaren Batzordea***



IVAPeko koordinazio-taldea

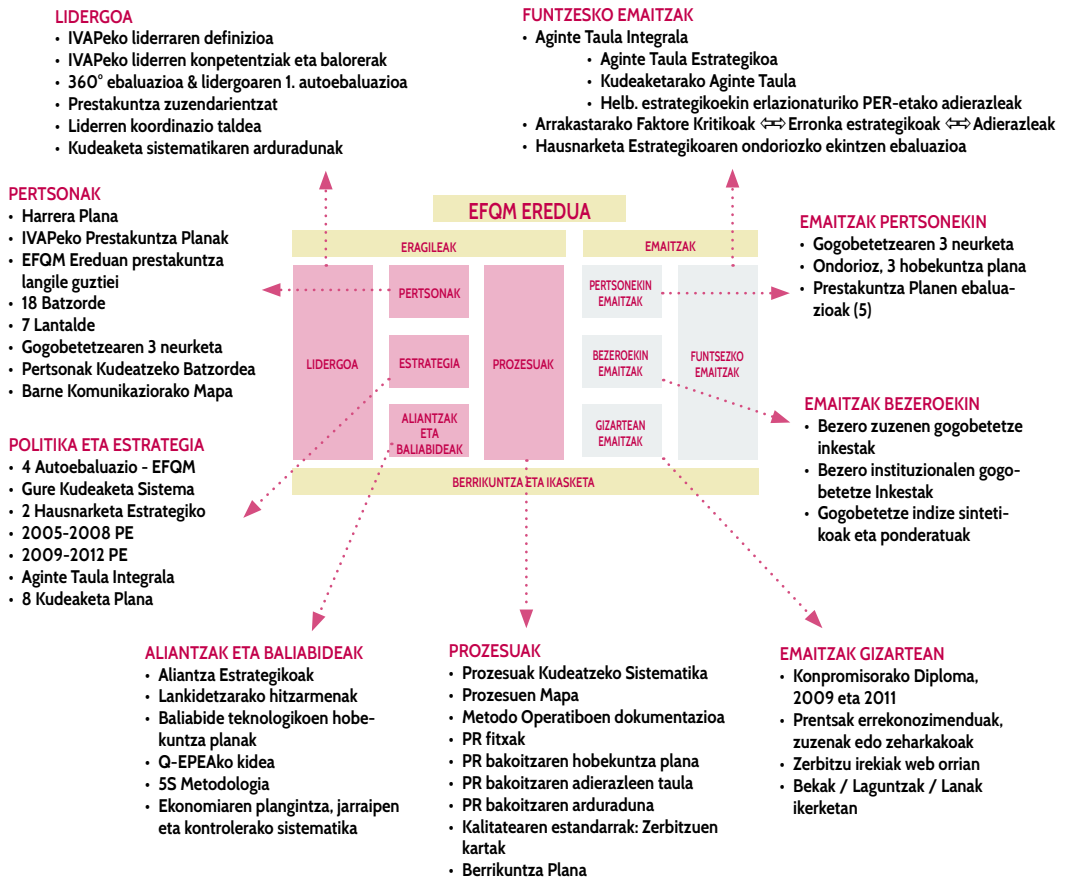


Irudi hauetan, **18 kudeaketa-batzordeak** eta **Prozesu Mapa** osatzen duten **55 prozesuak** ikus daitezke:



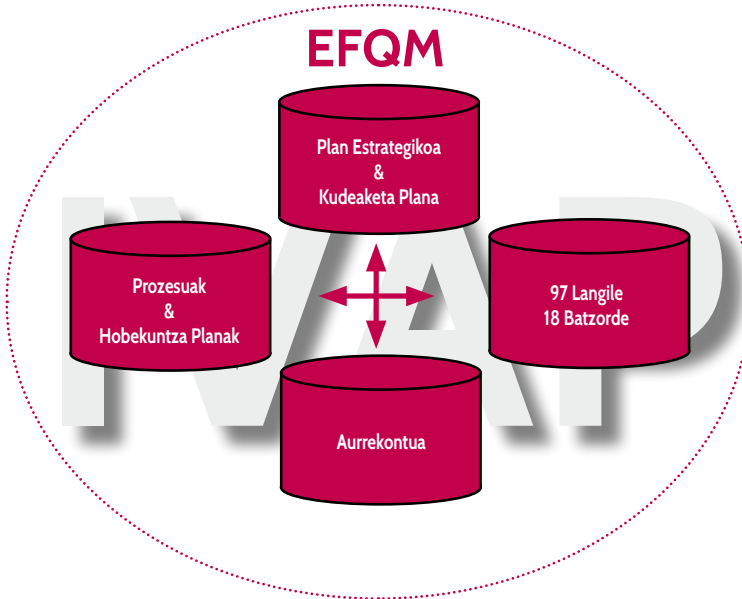
Eta, hori guztia, **EFQM Bikaintasun Ereduaren** “babespian”. Izan ere, 2001. urteaz geroztik, IVAPek EFQM eredua hartu zuen gidari. Jakin bagenekien lehenengo urratsetan honako hau egiaztatu besterik ez genuela egingo -modu egituratuan bada ere-: IVAPek hobetzeko bide luzea zeukala (eta daukala), gure Erakundea EFQM eredua proposatzen dituen kudeaketa bikainerako “irizpideekin” alderatuz gero.

Jarraian, IVAPen egindako aurrerapenak ageri dira, **EFQM Bikaintasun Ereduari** dagokion irizpidean bilduta:



Horiek horrela, hona hemen irudi hau, **IVAPen kudeaketa-sistematikaren** laburpen gisara:

### IVAPen Kudeaketa Sistema



### AGINTE TAULA INTEGRALA

2009-2012 aldirako Plan Estrategikoan, IVAPek aldi horretarako ezarri dituen lau erronkak definitu dira. Ildo horretan, aipatutako erronkak gorpuzten dituzten helburu estrategiko eta estrategien betetze-mailaren jarraipena eta ebaluazioa egite aldera, IVAPek **Aginte Taula Integrala** du.

Aginte-taulako adierazleak hiru multzotan banatuta daude:

- **Aginte-taula estrategikoa (CME):** 16 adierazle “estategikok” osatzen dute taula hori, eta aukera ematen dute IVAPen “bizi-pultsua” zertan den ezagutzeko; horren definizioa Norton eta Kaplan-en *Balanced Scorecard* metodologiaren arabera egin da.
- **Kudeaketako aginte-taula (cmg):** IVAPen jarduera orokorrari lotutako 24 adierazle.
- **Helburu estrategiko batzuen ebaluazioari lotutako prozesuen adierazleak:** 37 adierazle.



Bikaintasunaren bidean jarraitzeko konpromiso-agiriak (2009-2011), Euskalitek emandakoak.

### 3. KUDEAKETAREN ARLOKO MUGARRI ETA LORPEN GARRANTZITSUENAK 2011. URTEAN

#### 2011ko AURREKONTUA ETA JARDUERARI BURUZKO DATU NAGUSIAK

- 2011ko aurrekontua: 20.190.000,00 €
- 14.931 parte-hartzaile prestakuntza-jardueretan.
- 205 parte-hartze hautaketa-epaimahaietan.
- 7.131.592 hitz itzuli dira.
- 14.061 harpidedun *Administrazioa Euskaraz* aldizkarian.
- 147 harpidedun *Herri Ardularitzazko Euskal Aldizkarian*.
- 30 argitalpen.
- 572 hizkuntza-eskakizun egiaztatu dira.
- 26.551 liburu eta 184 aldizkari espezializatu eskuragarri liburutegian.

#### 25 URTEZ JARRAIAN IVAPEN

Ekainaren 16an, Eusko Jaurlaritzaren ekitaldi-aretoan egin zen 25 urtez jarraian IVAPen lanean jardun diren Fulgen Aledo eta losu Uriberen omenezko aintzatespen-ekitaldia.



Fulgen Aledo eta losu Uribe lankideei eginiko omenaldia. 25 urte jarraian IVAPen egin ondoren.

## **TELETRAMITAZIOA & E-IVAP**

Urtean zehar amaitu da ikerkuntzarako diru-laguntzak eta Leizaola Saria teletramitatzeko garapen informatikoa

## **2011ko KUDEAKETA PLANA**

Aurreko ekitaldian bezala, 2011ko Kudeaketa Plana deritzon agiria egin zen, 2009-2012 aldirako Plan Estrategikotik datorrena, hain zuzen. Kudeaketa Planean, batetik, 2010eko ekitaldiko kudeaketaren balantzea egin zen eta, bestetik, 2011. urterako planifikatutako helburuak eta ekintzak bildu ziren: hala plangintza estrategikotik datozenak, nola IVAPen kudeaketa-sistematikaren funtsa diren prozesuetako bakoitzean sortutakoak. Halaber, kudeaketa-plan honek Aginte Taula Osoan 2010. urterako ezarritako helburuen betetze-mailaren ebaluazioa biltzen zuen, eta, aldi berean, 2011. urteari zegozkionak ezarri zituen.

## **IVAPeko PERTSONEN GOGOBETETZEARI BURUZKO 3. INKESTA**

2007ko eta 2009ko esperientzien ondoren, 2011n egin da IVAPeko pertsonen gogobetetzeari buruzko 3. Inkesta. Parte-hartzea % 77 izanik, adierazitako asebetetze-maila 6,8 izan da.

## **ALIANZAK**

2009-2012 aldirako ezarritako plangintzarekin jarraitzeko, 2011n bi aliantza estrategiko egin dira, IVAPen estrategia babesteko, eta aliantza estrategikoa erakunde aliatuen hazteko aukera gisa ulertuta.

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin eta Arabako Foru Aldundiarekin sinatu du IVAPek aliantza estrategikoa 2011n. Gure esker ona erakutsi nahi diegu unitate horien arduradunei, ekimen hau ulertu eta sustatu izanagatik, orain arte, egin duten bezala, gurekin lankidetzan aritu izanagatik, eta gurekin lankidetzan jarraitzeko hartu duten konpromisoagatik, betiere proiektu konpartituaren ikuspuntu batetik.

## **EFQM 4. AUTOEBALUAZIOA**

IVAPek EFQM 4. autoebaluazioa jorratu du 2011n, REDER Matrizean oinarrituta; kanpoko kontrastea ere izan du Euskaliteko Ebaluatzaileen Klubeko 4 ebaluatzailearen eskutik. Autoebaluazioaren ondorioz, Euskalitek konpromiso-diploma eman dio erakundeari, egindako arrerapenaren aintsatespen gisa.

## Aginte Taula Integraleko adierazlerik nabarmenenak

Adierazlea		Helburua 2011	Eraitza 2011
CME 1	IVAPeko bezeroen gogobetetasunaren indizea	≥ %76	%76
CME 5	Zerbitzu-karteraren barruan eskaintzen diren zerbitzuen artean, herri-administrazio guztiei eskaintzeko modukoak direnen %	≥ %96	%98
CME 9	Produktu/zerbitzu/prozesu berrien kopurua	≥ 50	65
CME 11	Gastu-aurrekontuaren betearazpenaren %	≥ %90	%88
CME 13	Pertsonen gogobetetzearen indizea	≥ %71	%68
CME 16	Webguneak izandako bisita-kopurua	≥1.200.000	1.341.000
cmg 4	Prestakuntza-helburuen lorpenaren %, IVAP osoan	≥ %79	%80
cmg 8	IKTei esleitutako gastu-aurrekontuaren %	≥ %5	%6,7
cmg 15	IVAPeko batzordeetan eta barneko lan-taldeetan parte hartzen duten pertsonen %	≥ %59	%59
cmg 20	IVAPeko langileek kudeaketa-sistemaren arloko foro publikoetan eta benchmarking bileretan izan dituzten parte-hartze aktiboaren kopurua	≥ 5	4
cmg 23	Ikerkuntzari esleitutako gastu-aurrekontuaren %	≥ %1,5	%1,8





## 4. 2011n ESKAINITAKO ZERBITZU ETA PRODUKTUAK

### PRESTAKUNTZA

#### PRESTAKUNTZA OROKORRA 2011

##### Prestakuntza-programak eta planak

- Prestakuntza-modalitatearen arabera:
  - Online prestakuntza eta prestakuntza mistoa (aurrez aurreko saioak dituen).
  - Aurrez aurreko prestakuntza.
  - KNOW INN programa: prestakuntza-ekintza (proiektuak ezartzeko prozesuekin batera doan prestakuntza).
- Irismenaren arabera:
  - Orokorrak edo zeharkakoak.
  - Administrazio batek edo administrazio-unitate batek berezkoak dituenak.

##### Prestakuntza-beharren diagnostikoak

Elkarrizketak, banan-banan zein taldean, egitea, prestakuntza-beharren jatorrizko lau faktore ardatz hartuta:

- Eguneroko lanean sortzen diren arazoak.
- Zereginen eboluzioa lanak egiteko eran.
- Proiektu eta programa berrien ezarpena.
- Erakundearen kultura-aldaketak.

##### Prestakuntzaren ebaluazioa

Ikaskuntzaren ebaluazioa, probetxua ebaluatzeko estandarrak aplikatuz.

Transferentziaren ebaluazioa: prestakuntzaren bitartez hartutako ezagupenak eta trebeziak lanpostura transferitu diren jakiteko egiten den ebaluazioa.

### Prestakuntza-ekintzen homologazioa

2007ko otsailaren 1eko Aginduaren arabera (IVAPek prestakuntza-jarduerak homologa ditzan bete beharreko eskakizunak eta prozedura arautzekoa dena, 2007ko martxoaren 6ko EHAA n argitaratua, 46. zk.koan).

#### Prestakuntza-modalitatearen arabeko datuak

Modalitatea	Zenbat prestakuntza-ekintza	Zenbat matrikula	Eskainitako orduak	Egindako orduak	Zenbat ziurtagiri	Ziurtagirien %
Online eta mistoa	70	1752	1497	39374	1355	77
Aurrez aurrekoa	459	7388	5646	90471	6637	90
KNOW INN (*)	2	42	38	786	32	76
<b>Guztira</b>	<b>531</b>	<b>9182</b>	<b>7181</b>	<b>130631</b>	<b>8024</b>	<b>87</b>

(\*) KNOW INN programa:prestakuntza/ekintza: hor sartzen dira Euskaliten bitartez bideratutako ikastaroak (zerbitzuen kartak, 5 Sak.).

#### Prestakuntza-programaren arabeko datuak

Modalitatea	Zenbat prestakuntza-ekintza	Zenbat matrikula	Eskainitako orduak	Egindako orduak	Zenbat ziurtagiri	Ziurtagirien %
Zeharkakoa EJ	71	1164	1328	23562	918	79
EUDEL	33	422	565	6828	346	82
Sailak Erakunde autonomoak	14	234	244	3198	191	82
Foru aldundiak	341	5664	3579	60190	5264	93
Instituzioak	8	156	106	2120	136	87
On line ikastaroak	70	1752	1497	39374	1355	77
<b>Guztira</b>	<b>531</b>	<b>9182</b>	<b>7181</b>	<b>130631</b>	<b>8024</b>	<b>87</b>

## Helburuen lorpena

Zenbat ikastarok duten zehaztuta helburuen lorpena	347
Aprobetxamenduko ziurtagirien %ak, matrikulekin alderatuta	85
Online eta mistoak diren ikastaroetan helburuak lortzen dituzten matrikulen %	77

## Homologazioa

Homologazio-espedienteen kopurua	43
Behin-behineko homologazioa duten prestakuntza-ekintzen portzentajea	%98
Homologatu den prestakuntza-ekintzen portzentajea	%81
Homologazio-espedienteei dagozkien ziurtagiriak	409
Erakunde eskatzaileen kopurua	10

## EVETU: HIRIGINTZA ETA INGURUMENARI BURUZKO PRESTAKUNTZA

### Hirigintzari buruzko modulu askotako ikastaroa

Ikastaroak sei eskola-modulu ditu, teoriko eta praktikoak; gainera, nahi izanez gero, 600 orduko praktikak egin daitezke erakundeetan edo enpresetan, eta ezinbestez azken ikerketa-lana aurkeztu behar da, tesina moduan. Behin aurreko betekizunak onartuta, Hirigintzako diploma ematen zaie ikasleei.

2010-2011 ikasturtean, honakoak antolatu dira:

- “XXXI. Hirigintzari buruzko ikastaroa” (Bilbo).
- “XXXII. Hirigintzari buruzko ikastaroa” (Donostia).

### Ikastaro monografikoak

Ikastaro monografikoak, jardunaldiak, mintegiak eta tailer laburrak Hirigintzari, Lurralde Antolamenduari eta Ingurumenari buruz.

## EVETUKO datuak

	Zenbat prestakuntza-ekintza	Helburuen lorpena zehaztuta duten prest. ekintzak	Zenbat matrikula	Eskainitako ordu-kopurua	Ziurtagirien %
Modulu anitzeko ikastaroak	12	12	293 (Donostia eta Bilboko artean)	800	%96,92
Ikastaro monografikoak	16	6	346	298	%94,79
Guztira	28	18	639	1098	%95,855

## HIZKUNTZA PRESTAKUNTZA

### Hizkuntza-eskakizunak lortzera bideratutako hizkuntza-prestakuntza

- **Oinarrizko ikastaroak**, 3. hizkuntza-eskakizunaren gaitasun mailara artekoak:
  - Maila, modulu eta trinkotasun desberdinetakoak dira; udako ikastaroak ere badaude.
  - Presentziazkoak nahiz autoikaskuntza bidezkoak dira.
- **Goi mailakoak**, 4. hizkuntza-eskakizunaren gaitasun mailaren arabekoak:
  - Presentziazkoak nahiz online erakoak.

### Udaletan ordezkapenak egiteko diru-laguntzak

Diru-laguntzak ematea IVAPekin hizkuntza-prestakuntza eta normalizazioaren arloan hitzarmena izenpetuta daukaten toki-administrazioei, euskarako ikastaroetara joan daitezen liberatzen dituzten langileen ordezkapenengatik.

### Lanpostuko trebakuntza

Erabilera planetan sartuta dauden langileentzako hizkuntza-prestakuntzarik pertsonalizatuena eskaintzea.

### Erabilera planetan sartuta dauden langileentzako prestakuntza

Euskararen erabileran eragiteko xedez eskainiak eta helburu eta langile-profil jakin bati begirakoak dira:

- Birziklatzeko ikastaroak.
- Ahozko jarioari buruzko ikastaroak (euskaraz).
- Administrazio-hizkerari buruzko online ikastaroak (euskaraz).
- Administrazio-hizkerari buruzko ikastaro presentziala (euskaraz).
- Administrazio-idazkerari buruzko ikastaroa (gaztelaniaz).

- Hizkera juridikoa (euskaraz).
- Itzulpenaren oinarriak itzultzaile ez direnentzat (euskaraz).
- TELP tailerra (euskaraz).
- Esatearen ederra: ahoz gorako irakurketa (euskaraz).
- Euskaltzaindiaren arauak (euskaraz).

### Hizkuntza prestakuntzako ikasleak 2010/2011 ikasturtean

	Astean 8 ordu	Astean 10 ordu	Astean 25 ordu Barnetegia	Auto-ikaskuntza	4HE	Udako ikast.	Besterik	Guztira
E. Jaurlaritza	31	239	26	111	77	63	25	572
Foru adm.	15	147	76	41	62	57	9	407
Toki adm.	57	334	57	110	39	96	53	746
Osakidetza	99	708	186	368	9	86	173	1.629
UPV /EHU	10	152	27	10	2	23	2	226
Justizia adm.	0	0	0	0	12	0	0	12
Beste batzuk	2	31	0	1	3	3	5	45
<b>Guztira</b>	<b>214</b>	<b>1.611</b>	<b>372</b>	<b>641</b>	<b>204</b>	<b>328</b>	<b>267</b>	<b>3.637</b>

### Udaletan ordezkapenatarako diru-laguntzak 2011n

Diru-laguntzen kopurua guztira	74.999,69
2011n hitzarmena sinatu duten erakundeak	4
Hitzarmena sinatuta duten erakundeak guztira	172

### Trebakuntza

Trebakuntza programa duten Eusko Jaurlaritzako sail edota erakunde autonomoak	11
2011n trebatzaileak guztira	22
Trebagaiaik	475 (*)
Langileak	216
Mintza taldeak	15
Trebagaiaik mintza taldeetan	52

(\*) Langile batzuek trebakuntza-aldi batean baino gehiagotan hartu dute parte; horregatik bikoizten da trebagaien kopurua (langileen kopuruarekin alderatuta).

## Ohiko ikastaroak:

### Euskararen erabilera planetan daudenentzako hizkuntza-prestakuntza

	Birziklatzea 2. HE	Birziklatzea 3. HE	Ahozkoa 2. HE	Ahozkoa 3. HE	On line 1	On line 2	On line 3	Adm. hizkera	Redacción adm.	GUZTIRA
Taldeak	4	5	5	3	5	4	4	4	2	36
Ikasleak	43	48	50	30	59	32	34	36	14	346

### 2011n lehen aldiz eskaintzen hasitakoak:

	Esatearen ederra	TELP tailerra	Esatetik egitera	Hizkera jirudikoa	Itzulpenaren oinarriak	Euskalatzaindiaren arauak.	GUZTIRA
Taldeak	1	1	2	1	2	2	9
Ikasleak	5	5	28	12	27	23	100

## PERTSONEN HAUTAKETA ETA KOMPETENTZIEN EBALUAZIOA

### HAUTAKETARAKO PROZESUAK

#### Epaimahaietan parte hartzea

Euskal Funtzio Publikoaren Legeak araututakoa betez, IVAPek kide titular eta ordezeko bana izendatzen du euskal administrazio publikoetako funtzionario edo lan-kontratuko langile finko izateko deitzen diren hautaketa-prozesuak aurrera eramaten dituzten epaimahaietan parte hartzeko.

#### Probak prestatzea eta/edo zuzentzea

Zenbait administraziok eskatuta, hautaketa-prozesuetako probak diseinatu, aplikatu eta zuzentzea.

#### Lankidetzeta eta aholkularitza hautaketa-prozesuetan

- Hautaketa-prozesuari ekin aurretik, laguntza- eta aholkularitza lanak egitea (oinarriak egin, ikasgaiak taxutu...) eta baita prozesuan zehar ere (logistika, lokalen kudeaketa, probak egitea...).

- Informazioa bidaltzea (oinarrien ereduak, txosten juridikoak, eta lan-poltsetan lanerako prest dauden langileen izenak).

### Enplegu publikoko eskaintzak, prozesu handiak

EAEko administrazio orokorreko funtzionario edo lan-kontratuko langile finkoa izateko antolatzen diren hautaketa-prozesuen kudeaketa.

### Lan-poltsak osatzea

EAEko administrazio orokorraren aldi baterako langile-beharrei erantzuna emateko lan-poltsak eratzeko hautaketa-prozesuen kudeaketa.

### Lan-eskaintza publikoei buruzko informazioa ematea, eta informazioaren harpidedun egiteko aukera ematea

Euskal administrazioek egindako enplegu-eskaintzei buruzko informazio egoki eta egunera-tua ematea, eta horren gaineko azken berriak interneten bidez jaso ahal izateko harpidetza egiteko aukera eskaintzea.

### Proba psikoteknikoak eta elkarrizketak egitea

Lanpostuen egokitasuna ebaluatzeko probak taxutzea, aplikatzea eta zuzentzea edo euren ezaugarri tekniko eta pertsonalei doitzea: elkarrizketak, proba psikoteknikoak, eta abar.

### Hautaketa-prozesuetako datuak

Epaimahai kalifikatzaileetan parte-hartzeak	205
Azterketak egin	70
Azterketak zuzendu	5
Lankidetzatza jaso duten herri erakundeak	71
Hautaketa-prozesuetan lankidetzak	188

### Lankidetzatza motak

Hautaketa-prozesuaren diseinua	10	%5
Prozesuan parte-hartzea	128	%68
Informazioa bidaltzea	50	%27

## Emplegu Publikoko Eskaintzak

EPE: deialdiak	8
EPE: eskaintako plazak	59
EPE: eskariak	1.919
Sortutako lan-poltsak	2
Lan-eskaintzetarako harpidedunak	43.788
Proba psikoteknikoak	41
Elkarrizketak	7



Barakaldoko BECen gauzatutako hautaketa-proba bat



## HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK

### Hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko ohiko deialdiak

Ohiko deialdiak, sei hilabetean behin antolatutakoak, EAEko administrazio publikoetako langileentzat.

#### 2011ko emaitza orokorrak

Deituak	Aurkeztuak		Gaindituak	
4685	3568	%76	390	%11

#### 2011ko bi deialdien emaitza orokorrak

Deialdia	2011-02-03	2011-08-18
Hizkuntza-eskakizunera aurkeztutakoak	2220	1348
Hizkuntza-eskakizuna gainditutakoak	272 (%12,3)	118 (%8,7)

### Hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko deialdi bateratuak

Herri-administrazioek euren lanpostuak betetzeko deitzen dituzten hautaketa-prozesuetan ekitaldi bakarrean batzen dituzten deialdiak dira.

#### Deialdi bateratuak

Bizkaia	7
Gipuzkoa	6
Araba	4
Deialdiak guztira	17
Deituak	2208
Aurkeztuak	649
Gaindituak	109 (%16,8)

### Hautaketa-prozesu berezietan egiten diren hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko probak

Arazoak arazo 2011ko deialdi bateratuetan parte hartu ezin izan duten erakundeei hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeko aukera eman diegu. Hauexek dira datuak:

### Hautaketa-prozesu berezituak

Prozesuak	6
Deituak	501
Aurkeztuak	386
Aprobados	75 (%19,2)

Guztira, 2011ko deialdi guztien artean 572 hizkuntza-eskakizun egiaztatu dira.

## AZTERLAN ETA IKERKUNTZAREN SUSTAPENA

### IKERKETARAKO LAGUNTZAK

Administrazioari eta Zuzenbide Publikoari buruzko ikerketa-lanak sustatzeko deialdiak taxutzea eta kudeatzea, politika-, lege-, ekonomia- eta administrazio-arloetan; bereziki gure lurraldearen berezitasunei dagokienez.

### IKERKETA SARIAK

Jesus Maria Leizaola Sariaren deialdia taxutzea eta kudeatzea; sari hori euskal autonomiari buruz hainbat ikuspuntu zientifikotatik egindako lanei ematen zaie.

### LEGE ETA ANTOLAKUNTZA ARLOKO AHOLKULARITZA LANAK

EAEko herri-administrazioek antolatu eta hobetzearekin zerikusia duten gaien gainean, eskatu dizkiguten azterlan eta txostenak egitea, aholku-eskeei erantzutea eta gai horiei buruzko arauen aurre-egitasmoak prestatzea.

### HERRI ARDURALARITZAZKO EUSKAL ALDIZKARIA

*Herri Ardularitza* Euskal Aldizkariaren idazkaritza teknikoaren kudeaketa.

## Ikerketa-lanak eta laguntzak

Ikerketa-lanak Deialdia: 2010-2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ETXEBERRIA GURIDI, JOSÉ FRANCISCO: “El derecho a la protección de datos personales y el principio de disponibilidad en el espacio europeo de cooperación penal”</li> <li>• RODRÍGUEZ HERRERO, GORKA: “Los equipamientos de proximidad: retos y oportunidades de futuro”</li> </ul>
Esleitutako laguntzak Deialdia: 2011-2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ABERASTURI GORRIÑO, UNAI: “Izaera pertsonaleko datuen babesa administrazio elektronikoan”</li> <li>• RODRÍGUEZ GURTUBAY, ALFREDO: “La planificación del personal en las administraciones públicas. Marco jurídico y realidad práctica de la ordenación, la estructuración y la carrera profesional”</li> <li>• BERGANTIÑOS FRANCO, NOEMÍ. “El gobierno local vasco ante la desafección política: innovación democrática y participación ciudadana”</li> </ul>

**2011: - Leizaola Saria:** Susana Serrano Gaztelurrutia: “El concierto económico vasco ante el juez comunitario: la judicialización de las normas forales tributarias en el ámbito jurídico europeo. Situación vigente (ayudas del Estado) y perspectivas de futuro”

**Accesit:** Jone Martínez Palacios: “Sozio-ingurumen gatazkak eta sozio-ingurumen demokrazia. Euskal Autonomia Erkidegoa eta Kataluniako Autonomia Erkidegoen arteko ikuspegi konparatu bat”

2011n lau txosten prestatu dira, eta funtzio publiko, hizkuntza-normalkuntza, administrazioaren antolaketa, jabetza intelektuala, datuen babesa, zehatzeko ahalari eta abarri buruzko 56 kontsultei erantzun.

## JARDUNALDI ETA MINTEGI BEREZITUAK

Topaketak taxutzea eta antolatzea, EAEren berezitasunekin, Administrazioaren Zientziarekin edo Zuzenbide Publikoarekin lotutako gaietan sakontzeko.

### Jardunaldi eta mintegi berezituak

IZENBURURA	DATA	LEKUA
Krisia eta enplegu publikoa	Martxoak 7-8	Gasteiz
Krisialdi ekonomiko eta ingurumen-politika (Udako Unibertsitateko ikastaroak-EHU)	Uztailak 11-13	Donostia
Uraren kudeaketa eta saneamendua Arabako kontzejuen ikuspegitik (AKErekin lankidetzan)	Urriak 20 eta 27	Elorriaga (Araba)



IVAPek eta Maastricht-eko Herri-Administrazioaren Europako Institutuak antolatutako jardunaldia

## **ARGITALPENEN EDIZIOA ETA SALMENTA**

### **Lanak, txostenak eta liburuak argitaratzea**

Argitaratze-proiektuen azterketa, erakundearen argitalpenen edizioaren segimendua, argitalpen horien salmenta eta banaketa.

2011n argitaratutako lanen zehaztapenak jarduera-txosten honen 5. kapituluan jasotzen dira.

## **DOKUMENTAZIO-GUNEA**

### **Erreferentzia eta informazio bibliografikoko zerbitzua**

Dokumentazio-guneko eta dokumentazio-zentroko materialak eskuratzeko eta erabiltzeko arauen, haien baliabideen eta zerbitzuen berri ematea erabiltzaileei, bai eta informazioa eta agiriak bilatzen laguntzea ere.

### **Funtsak kontsultatzea**

Dokumentazio-guneak dituen monografiak eta aldizkariak kontsultatzen laguntzea.

## Mailegu-zerbitzua

Funts monografikoak dokumentazio-gunetik kanpo erabiltzen uztea, etxeko maileguaren bidez.

## Dokumentazio-guneen arteko mailegu-zerbitzua

Beste dokumentazio-gune batzuek utzi dizkiguten agiriak eskuratzen edo fotokopiatzen laguntzea, bai eta beste dokumentazio-gune batzuek eskatu dizkiguten agiriak edo fotokopiak ematea ere.

## Informazioaren gaikako hedapena egiteko zerbitzua

Aldizka, inork eskatuta eta ezarritako ezaugarri batzuen arabera, erakundearen espezialitateei buruzko informazio-buletinak egitea.

## Web bidezko zabalkunde-zerbitzua

IVAPen web orrialdearen bitartez honako produktu hauek zabaltzea:

- Dokumentazio-guneko katalogoa.
- Nobedadeen buletina.
- Dokumentazio-guneak harpidetza bidez jasotzen dituen aldizkarien zerrenda (sarbide zuzenekoak zein sarbide mugatukoak).
- Esteka interesgarriak.

## Dokumentazio-gunearen datuak

Erreferentzia eta informazio bibliografikoko zerbitzua	240
Funtsak kontsultatzea	374
Mailegu-zerbitzua	790
Dokumentazio-guneen arteko mailegu-zerbitzua	10
Informazioaren gaikako hedapena egiteko zerbitzua	47
Web bidezko zabalkunde-zerbitzua	66.508
Erabiltzaileen gogobetetze maila	7,80 <sup>[1]</sup>

<sup>1</sup> Justizia eta Herri Administrazio saileko zerbitzu zuzendaritzaren organo estatistikoak parte hartu du inkestaren datuen lanketan eta ustiapenean.

## **ITZULPENGINTZA, INTERPRETAZIOA, TERMINOLOGIA ETA ADMINISTRAZIO HIZKERA**

### **Euskaratik eta euskararako itzulpena**

Euskal herri-administrazioei eta herritarrei eskainitako zerbitzua.

### **Itzulpengintza juridikoa**

Herri-administrazioen jardunerako beharrezko diren lege-testuak euskaratzea eta, ondoren, sareratzea.

### **Korredakzioa**

Eusko Jaurlaritzako sailei eskainia, arau-idazketa elebiduna abian jartzeko.

### **IDABA**

Itzulpenen datu-basea.

### **Interpretazioa**

Ahozko itzulpena, aldiberekoa, administrazioko batzorde eta bileratan, baita biltzar edo asanbladatan ere.

### **Terminologia**

Itzultzaileei laguntza emateaz gain, terminologia puntualaren bidez, Euskalterm terminologia datu-base publikoa elikatzea, eta terminologiaren alorreko kontsultak erantzutea.

### **DUDANET**

Doan eskaintzen den kontsulta-zerbitzua, administrazio eta lege-arloko terminologian eta hizkeran sor daitezkeen zalantzak argitzeko.

### **ELET**

Lanpostuan euskaraz lan egiteko erabilgarriak diren hainbat hizkuntza-baliabide batzen di-tuen aplikazio informatiko edo web atari integratua, oso erabilerraza eta intuitiboa.

### IZOren lan-karga 2011n

	Espediente-kopurua	Hitz kopurua	%
Itzultzeko eta berrikusteko onartuak	1418	7.131.592	
Berrikusteko onartutakoak	54	394.429	
Itzultzeko onartutakoak	1364	6.737.163	100
IZOn itzuliak	950	2.170.647	32,22
Hornitzaileek itzuliak	414	4.566.516	67,78
IZOn berrikusiak	366	4.044.596	88,57
Lan-karga		6.609.672	

### Itzulpengintzako bezero-motak 2011n

Bezeroa	Hitz kopurua	%	(2010ean)	%
EAEko administrazioa	6.407.363	89,9	3.797.027	85,34
<IVAP>	<828.850>	<11,63>	<1.188.648>	<26,71>
EAEko toki-administrazioa	51.914	0,73	104.560	2,35
Estatuko administrazioa	269.344	3,78	212.846	4,78
Herritar, enpresa eta elkarteak	398.711	5,59	335.035	7,53
Zehaztu gabe	4.260	0,05		
<b>Guztira</b>	<b>7.131.592</b>		<b>4.449.468</b>	<b>100</b>

### Interpretazio-saioak

Urtea	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Interpretazio-saioak	105	89	80	114	113	99	91	117	138

### Interpretazioko bezero-motak 2011n

Bezeroa	Saio kopurua	%
EAEko administrazioa	102	73,9
EAEko toki-administrazioa	5	3,6
Enpresa eta elkarteak	31	22,5
Interpretazio-saioak guztira	138	100

## DUDANET

Tipologia	Kontsulta kopurua	%
Terminologia	147	69,3
Hizkuntza	65	30,7
Guztira	212	100

## IDABA

Adierazlea	2007	2008	2009	2010	2011	% Δ
Dokumentu-kopurua	1.050	1.504	2.373	3.485	4.935	%41,6
Erabiltzaile-kopurua	484	508	564	575	612	%6,4
Kontsulta-kopurua	19.851	30.980	48.468	85.440	118.856	%39,1
Esportazio-kopurua	440	257	207	216	160	%26
Gogobetetasun-indizea	7,8	-	-	7,1	-	

## Itzulpengintza juridikoa

Giza eskubideei buruzko oinarrizko nazioarteko testuak	18 testu
Eusko Jaurlaritzaren lege-egitasmoekin lotutako testuak	32 testu
Estatuko Aldizkari Ofizialaren euskarazko gehigarria	
- Eguneroko I. atalaren aurkibidea	38 aurkibide
- Lege-mailako xedapenak	3 testu

## Korredakzioa

Administrazio elektronikoari buruzko Dekretua  
 2012rako Aurrekontu Legea  
 Aurrekontu-araubidea aldatzeko lege-egitasmoa

## Administrazioa Euskaraz aldizkaria

Hiru hilabeterik behin argitaratzen den aldizkaria, 1993an sortua.

## Administrazioa Euskaraz aldizkaria

Argitaratutako zenbakiak 2011n	Harpidedun-kopurua
71	13.959
72	14.023
73	14.054
74	14.107



- Aldizkariaren ale guztiak Interneten daude eskuragarri IVAPeko web-orrian.
- Aldizkariarekin batera, *Solasaldia*k izeneko eranskina ematen dugu argitara. Bertan, 28 orrialdetan, ospe handiko pertsonaia bati sakoneko elkarrizketa egiten zaio urtean behin. 2011koa **Anjel Lertxundi** idazlearena izan da.

## INFORMATIKA ATALA

### IVAPen aplikatibo informatikoen kudeaketa eta mantentze-lanak.

Migrazioak, betekizun teknologiko berriak gaurkotzeko, eta egokitzapeneko mantentze-lanak, funtzio berriak gehitzeko

### IVAPen kudeaketa-aplikatiboak

Aplikatiboa	Eremua	Prozesuak	Barne-erabiltzaileak	Kanpo-erabiltzaileak
J-81 Prestakuntzaren kudeaketa	Prestakuntza	PR-01	16	Prestakuntzako koordinatzaileak (20)
		PR-02		Ejko langile guztiak, automatrikulaziorako moduluan eta norberaren espedientearen kontsultan
		PR-23		
		PR-04		
		PR-05		
Q-41 Hautaketa- prozesuen kudeaketa	Hautaketa	PR-07	12	Interneteko zatian, hautaketa-prozesuan parte hartzen duten guztiak Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentziaren 2 erabiltzaile Trafikoko Zuzendaritzaren 4 erabiltzaile
M-59 EPEen kudeaketa	Hautaketa	PR-26	9	Interneteko zatian, hautaketa-prozesuan parte hartzen duten guztiak
J-08 Euskara-ikastaroen kudeaketa	Euskara - Prestakuntza	PR-09	9	Solaskideak (15)
		PR-25		Ejko langile guztiak, automatrikulaziorako moduluan eta norberaren espedientearen kontsultan
K-81 Hizkuntza- eskakizunen kudeaketa	Euskara - Ebaluazioa	PR-10	12	Ejko langile guztiak, izena emateko moduluan eta norberaren espedientearen kontsultan
		PR-28		

T-59 Administrazioa Euskaraz-en kudeaketa	Euskara – Adminis. Hizk.	PR-19	6	Interneteko zatian (kontsulta eta harpidetza), librea
R-75 IZO espedienteen kudeaketa	Itzulpena	PR-06	16	Interneteko zatian (zerbitzu-eskaera, egoeraren kontsulta eta fakturen ordainketa), librea
		PR-21		
R-21 Itzulpen-memoriak	Itzulpena	PR-06	30	663 erabiltzaile erregistratu (librea, baina eskaera egin behar da)
S-20 Argitalpenen kudeaketa	Azterlanak	PR-16	5	Interneteko zatian, librea
SDL-TRADOS Itzulpena laguntzeko tresnak	Itzulpena	PR-06	18	Ejko gainerako itzultzaileak (24)
Absys Liburutegi-kudeaketa	Liburutegia	PR-72	3	Interneteko katalogo librerako sarbidea
DUDANET	Euskara – Adminis. Hizk.	PR-20	6	Kontsultak, librea
U-94 HAUTANET	Hautaketa	PR-8 PR-28	9	Sarbidea eskatu duten herri-administrazio guztiak, Internet bidez (150)

Egokitzapeneko mantentze-lanetan 3.500 ordu sartu dira garapenetan. Horietatik, IVAPeko zerbitzuetako diru-sarrerak eta fakturak kudeatzearekin lotutakoak azpimarratu behar ditugu, baita hautaketa-prozesuak kudeatzeko egindakoak ere. Azken horiei esker, orain dokumentuak WEBetik bidaltzeko aukera dago.

Halaber, itzulpen-espeditenteak kudeatzeko aplikazioa IZOberri proiektuaren eskakizun berrietara egokitzen hasi ginen.

### Garapen informatiko berriak

2011. urtean Leizaola Sarirako eskaerak eta kudeaketa digitalizatu dira, baita ikerketa sustatzeko diru-laguntzak ere. Halaber, hemendik aurrera Herri Arduralaritzazko Euskal Aldizkariaren harpidetza Interneten bidez egin ahalko da.

Hizkuntza-ebaluazioaren arloan, hizkuntza-eskakizunetako azterketen baliotasuna neurtzeko tresna bat garatu dela aipatu behar da.

## Software librea

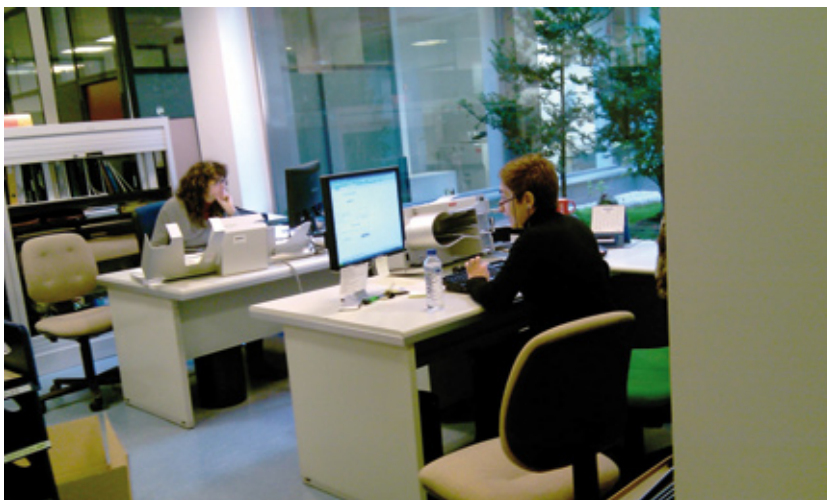
Autoprestakuntzako Moodle plataforma ezarri dugu, prestakuntzako online ikastaroen eskaintza hobetzeko.

## IVAPen web gunea

Webguneari dagokionez, 2011. urtean, 1.341.474 bisita egin dituzte eta 6.069.083 orrialde begiratu, hau da: batez beste, 4,52 orrialde bisita bakoitzeko. 2010ean baino bisita gutxiago izateko arrazoa Enplegu Publikoko Eskaintzaren deialdia amaituta egotea izan da.

## DBLO: segurtasun-auditoria

Azaro eta abenduko hilabeteetan, hirugarren segurtasun-auditoria egin zen, Datu Pertsonalen Babesari buruzko 15/1999 Lege Organikora, eta Datu Pertsonalen Babesari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa garatzeko erregelamendua onartzen duen 1720/2007 Errege Dekretuaren VIII. titulura egokitzeari buruzkoa. Emaizta aldekoa izan zen, salbuespenak salbuespen. Horiek zuzentzeko, hobekuntza-plan bat ezarri da.



IVAPeko informatika-arloa



## 5. 2011ko ARGITALPENAK

### IVAPek ARGITARATUTAKO /BESTE BATZUEKIN ARGITARATUTAKO MONOGRAFIAK

UGARTEMENDIA ECEIZABARRENA, Juan Ignacio

*La participación de las Comunidades Autónomas en el procedimiento legislativo europeo*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011. ISBN:978-84-7777-369-6

UGALDE ZUBIRI, Alexander; CASTRO RUANO, José Luis de

*Anuario sobre la acción exterior de Euskadi 2008 y 2009*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011

IVAP

*Trebakuntzako eskuliburua. 2008-2010eko esperientzia Eusko Jaurlaritzan*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011. ISBN:978-84-7777-370-2

IVAP

*Udal Gida (2011) / Guía Local (2011)*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011. ISBN:978-84-7777-372-6

HAINBAT

*Las implicaciones constitucionales de los procesos de integración en América Latina: un análisis desde la Unión Europea*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011. ISBN:978-84-7777-373-3

RECODER, Lluís y JOLY, Jordi

*Confianza política. La política y el management frente a los retos del siglo XXI*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011. ISBN:978-84-7777-374-0

## **BAENA DEL ALCÁZAR, Mariano**

*La potestad sancionadora de los entes locales*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011. ISBN:978-84-7777-375-7

## **IVAP**

*Trebakuntzako ariketa-liburua*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011. ISBN:978-84-7777-376-4

## **Deustuko Unibertsitatea-IVAP**

*Kode zibila / Código civil*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 3ª edicion. 2011. ISBN: 978-84-9830-088-8

## **AGIRREAZKUENAGA, Iñaki**

*El modelo de ordenación territorial, urbanismo y vivienda vasco: aplicación práctica.*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 3ª edicion. 2011. ISBN:978-84-7777-378-8

## **GARCIA MAZA, R.; ICETA BERAETXE, J.I.**

*Manual Básico de Derecho Urbanístico*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea (en prensa)

## **IVAP**

*Memoria de actividad (2010) / Jardueren oroitza (2010)*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011. ISBN:978-84-7777-371-9

## **IVAP**

*Temarios C2 Tecnicos de Gestion (8 libk.)*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011. Ed. digitala

## **IVAP**

*Gaiak C2 Laguntzaile teknikoen kidegoa C2 ( 8 libk.)*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Ardulararitzaren Euskal Erakundea, 2011. Ed. digital

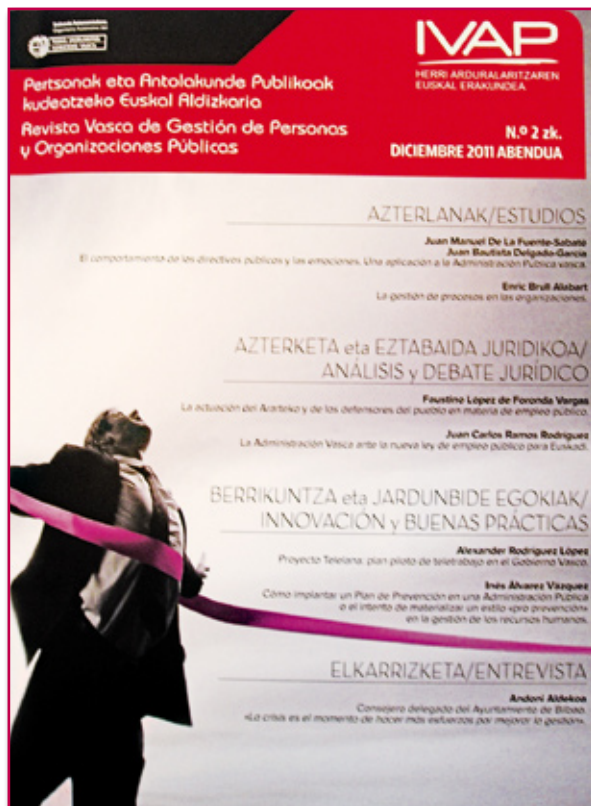
## IVAPEK ARGITARATUTAKO ARGITALPEN SERIATUAK

*Herri-Arduralaritzazko Euskal Aldizkaria = Revista Vasca de Administración Pública.*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea,-1981. Lau hilabetekaria. ISSN 0211-9560. 2011, 89, 90 eta 91 zk.

*Pertsonak eta Antolakunde Publikoak Kudeatzeko Euskal Aldizkaria = Revista Vasca de Gestión de personas y Organizaciones Pública.*

Oñati (Gipuzkoa): Instituto Vasco de Administración Pública = Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea,-2011. Sei hilabetekaria ISSN 0273-6405. 2011, 1 zk.







## 6. IVAPeko kideen parte hartzea biltzar, jardunaldi eta adituen foroetan 2011n

- **Ebaluaketa-lana Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuan: aukera polita hizkuntza gutxituentzat**; Bilbo, 2011ko urria.
  - III. (Atzerriko) hizkuntzetako trebeziak ebaluatzea saioaren bukaerako azken debatearen moderazioa
- **Funtzio publikorako sarbideari buruzko mugaz haraindiko tailerra**, Angelu, 2011ko azaroa.
  - Enplegu publikoa EAEn
- **2es Jornades d'Innovació i Excellència en els AAPP**, Cambrils, 2011ko apirila.
  - World-Café saioaren gidaritza: "Herri Administrazioek pertsonai egin beharreko errekonozimendua: hobekuntzarako bidea"
- **XVII. Europako Kalitate Astea**, Bilbo, 2011ko azaroa.
  - "Kanpo-auditoria datu pertsonalen babesa kudeatzerakoan aurrerabidean lagungarri" ponentzia
- Gure **kudeaketa sistema** ezagutzeko **4 eskari** jaso ditugu (UPV-EHU, OFITA, E]ko Turismo Sailordetza, DBEB).



## 7. 2012RAKO ERRONKAK ETA HEBURU NAGUSIAK

### IVAP osorako

1. Kanpo ebaluazioa, kudeaketan bikaintasunari buruzkoa
2. 2013-2016 Plan Estrategikoa lantzea
3. Hiru funtsezko aliantza berri sendotzea
4. IVAPeko egitura-dekretu berria argitaratzea
5. Bezero instituzionalaren 4. gogobetetze inkesta burutzea

### Idazkaritza Nagusia

1. "Herri Administrazioetan Kudeaketako Bikaintasunari buruzko IV. kongresua"-ren antolaketan parte hartzea
2. UPV/EHUko bi uda ikastarotan parte hartzea
3. "Leizaola saria"-ren deialdia
4. "Hirigintzari buruzko" XXXIII. eta XXXIV."ikastaroak egitea.
5. EKOSCAN agiria lortzea
6. 3. Segurtasun audiotoretza egitea (datuen babesia)

### Giza Baliabideetarako Zuzendariordeztza

1. 2008ko EPEan laguntzaile teknikoen hautaketa-prozesuak amaitzea.
2. Estaturako gaituntza duten tokiko administrazioen funtzionarioen hautaketa-prozesuei hasiera ematea.
3. Prestakuntzaren kudeaketarako e-IVAP sistema ezartzea.
4. EIPArekin lankidetzan, datuen babeserako jardunaldiak antolatzea.
5. EAeko herri-administrazioetan prestakuntzararako diru-laguntzen programa ezartzea.

### Euskara Zuzendariordeztza

1. Eusko Jaurlaritzako itzulpen-zerbitzuak IVAPeko Itzultzaile Zerbitzu Ofizialean (IZOn) zentralizatzea
2. Eusko Jaurlaritzako zerbitzuak eta prozedurak digitalizatzeari begirako agiriak estandarizatzeko proiektua.
3. Hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko Osakidetzak eta Ertzaintzak egiten dituzten deialdi orokorrak IVAPen bateratzea

