



Oinarrizko Lanbide Heziketako Udal Institutuko Zerbitzuak

Servicios del Instituto
Municipal de Formación
Profesional Básica





⇒ Zerbitzu Karta zer da?

ZERBITZU KARTAK Bermeoko Udalak Bermeon, bizi, lan egin zein bisitan etortzen diren pertsona guztiei eskaintzen dizkien zerbitzuez eta horiek eskaintzeko moduan hartutako konpromisoez jakinarazten dien dokumentua da, euren premiei eta itzaropenei erantzuteko helburuarekin.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, horien azterketa egin eta emaitzaz web gunean informatu ez ezik, urte birik behin Zerbitzuen Kartaren ebaluaketa egiten du udalak, hobekuntza beharizanak identifikatu eta zerbitzuak garatzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea: Bermeoko Oinarrizko Lanbide Heziketako Udal Institutua da.

Zerbitzu karta honek, Bermeoko Oinarrizko Lanbide Heziketako udal institutuk eskaintzen dituen zerbitzu eta kudeaketari dagokion irismena dauka.

2023ko urtarrilak 31ko TGBak onartu du eta urte biko indarraldia dauka, web gunean jakinarazita geldituko litezkeen egin beharreko aldaketen kalte barik.

⇒ ¿Qué es la Carta de Servicios?

La CARTA DE SERVICIOS es el documento mediante el cual el Ayuntamiento de Bermeo comunica a todas las personas que viven, trabajan o visitan Bermeo sobre los servicios que les presta y los compromisos adquiridos en la forma de ofrecerlos, con el fin de dar respuesta a sus necesidades y expectativas.

Además, para asegurar que cumplimos los compromisos, el ayuntamiento realiza un análisis bimensual de los mismos e informa de los resultados en la web, así como una evaluación bienal del Documento de Servicios para identificar las necesidades de mejora y desarrollar los servicios.

Unidad responsable de la Carta de Servicios: Instituto municipal de formación profesional básica de Bermeo.

Esta carta de servicios tiene el alcance correspondiente al servicio y gestión que presta el instituto municipal de formación profesional básica de Bermeo.

Lo aprobó la Junta de Gobierno Local del 31 de enero de 2023 y tiene una vigencia de dos años, sin perjuicio de las modificaciones que se debieran llevar a cabo que quedarán plasmadas en la página web.

⇒ Zer egiten dugu?

Bermeoko Oinarrizko Lanbide Heziketako Zentruaren xedea, Oinarrizko Lanbide Heziketaren eta etengabeko prestakuntzaren erreferentzia-zentroa izatean da.

Prestakuntza-eskaintza eraginkorra eskaintzen dugu, ikaskuntza teoriko-praktikoen garapenean oinarritua, kompetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak eskuratzeko, baita bizialdi osoko etengabeko ikaskuntzarako gaitasunak ere.

Prestakuntza hau, Oinarrizko Lanbide Heziketa egin nahi duten 15 urtetik gorako pertsoneri zuzenduta dago.

Laneratzea lortzeko eta etengabeko hezkuntza sustatzeko, urtero Oinarrizko LHko eta Bigarren Hezkuntzako Graduatuko titulazioa lortzeko ikastaroak eskaintzen ditugu.

Titulazioa lortu ondoren, pertsonak Erdi Mailako ikasketekin jarrai dezakete zuzenean.

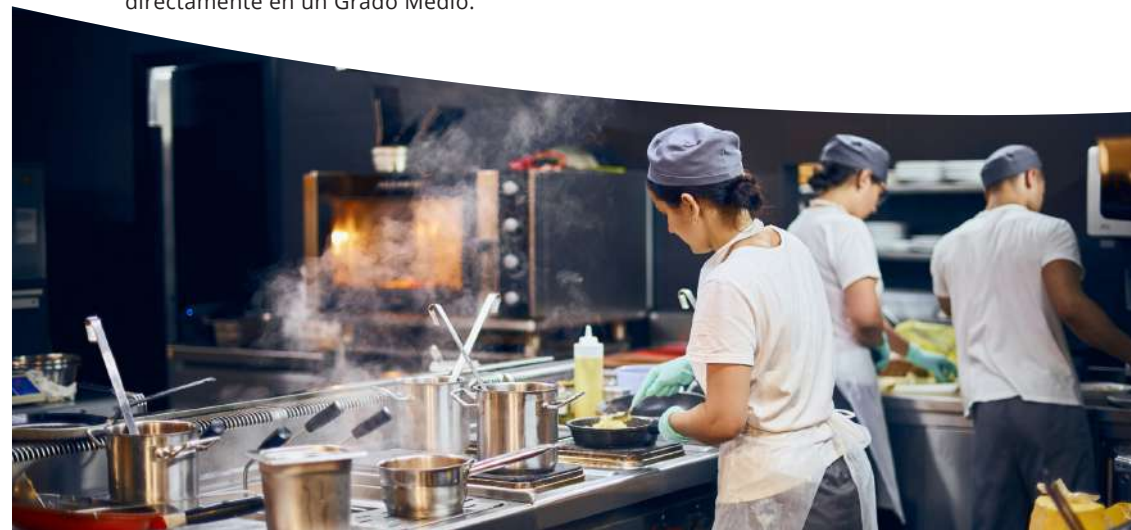
⇒ ¿Qué hacemos?

El objeto del Instituto municipal de Formación Profesional Básica de Bermeo consiste en ser el centro de referencia de la formación profesional básica y de la formación continua.

Ofrecemos una oferta formativa eficaz, basada en el desarrollo de aprendizajes teórico-prácticos para la adquisición de competencias profesionales, personales y sociales, así como competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida.

Esta formación se dirige a personas mayores de 15 años que deseen cursar Formación Profesional Básica.

Con el objetivo de lograr la inserción laboral y de promover la educación continua, ofertamos anualmente cursos para obtener la titulación de FP Básica y del Graduado en Secundaria. Una vez obtenida esta titulación, las personas pueden proseguir sus estudios directamente en un Grado Medio.



➔ Eskaintzen ditugun zerbitzuak

1 OINARRIZKO LANBIDE HEZIKETA, HONAKO ESPEZIALITATEETAN:

- Sukaldaritza eta Jatetxe arloa
- Ibilgailuen Mantentze-lanak - Elektromekanika
- Metalezko Elementuen Fabrikazioa (Soldadura, Arotzeria Metalikoa, Elektrizitatea eta elektronika)

Ziklo bakoitzak bi urteko iraupena du, eskolak teoriko-praktikoak dira, eta bigarren ikasturtean praktikak egiten dira sektoreko enpresetan.

2 DERRIGOREZKO BIGARREN HEZKUNTZAKO GRADUADUA (DBH-KO TITULUA) LORTZEKO AUKERA

Ekainaren 29ko 3/2020 Lege Organikoaren arabera, Oinarrizko LHko ziklo bat gainditzeko duten pertsonak Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako graduatu titulua ere lortuko dute.

3 ERDI MAILAKO GRADUA ETA LANERATZEKO LAGUNTZA

Oinarrizko Lanbide Heziketako tituluak aukera ematen du Erdi Mailako ikasketak zuzenean egiteko edo espezialitatearen sektorean lan egiteko. Horretarako, ikasleek orientazioa eta jarraipena jasotzen dute Erdi Mailako matrikulazio egiteko, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuan izena emateko, curriculuma prestatzearekin eta abarrekin.

4 FORMAIZIOAREKIN BATERA BIDELAGUN IZATEA

- Arlo akademikoan, profesionalean eta pertsonalean prestakuntza eta laguntza eskaintzea
- Eskola uztearen aurka estrategiak erabiltzea
- Familiei eta ikasleei orientazioa ematea prestakuntza-prozesuan zehar
- Zailtasunak gainditzeko eta ikaskuntza-estrategiak hobetzeko aholkularitza eskaintzea
- Hurbileko harreman pertsonalak
- Laneratzeko prozesuetan laguntza
- Erdi-mailako ikasketen jarraipena sustatzea

➔ Servicios que ofrecemos

1 FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA EN LAS SIGUIENTES ESPECIALIDADES:

- Cocina y Restauración
 - Mantenimiento de Vehículos- Electromecánica
 - Fabricación de elementos metálicos (soldadura, carpintería metálica, electricidad y electrónica)
- Cada ciclo tiene una duración de dos años, las clases son teórico- prácticas y en el segundo curso se realizan prácticas en empresas del sector.

2 OBTENCIÓN DEL GRADUADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA (TÍTULO DE ESO)

Según la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de junio, las personas que aprueben un ciclo de FP Básica obtendrá también el título de Graduado/a en Educación Secundaria Obligatoria.

3 GRADO MEDIO Y APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL

El título de Formación Profesional Básica permite cursar directamente estudios de Grado Medio o trabajar en el sector de la especialidad. Para ello, el alumnado recibe orientación y seguimiento con las matriculaciones en grados medios, alta en el servicio vasco de empleo Lanbide, preparación del currículum, etc.

4 ACOMPAÑAMIENTO CON LA FORMACIÓN

- Ofrecer formación y asistencia en el ámbito académico, profesional y personal.
- Utilizar estrategias contra el abandono escolar.
- Prestar orientación a las familias y al alumnado durante el proceso de formación.
- Ofrecer asesoramiento para superar dificultades y mejorar estrategias de aprendizaje.
- Relaciones personales cercanas.
- Asistencia en los procesos de acceso al mundo laboral.
- Promover la continuidad en otros estudios.

➔ Gure konpromisoak

| MOTA | KONPROMISOA | NEURTZEKO MODUA |
|--|---|--|
| Oinarrizko Lanbide Heziketa | Urtero 4 talde bermatzea ikasleei. | Ikasturteko taldeen kopurua |
| Oinarrizko Lanbide Heziketako titulua eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako Graduatu (DBH-ko titulua) lortzea. | Ikasleek, bai OLHtako titulua bai Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako Graduatuaren edukiak gainditzeko, laguntza estrategiak bermatzea. | Igarotako en portzentaia |
| Erdi mailako Gradua eta Laneratzeko laguntza | Ikasturteko bigarren mailan dauden ikasleak, %80ak Praktikak egitea enpresetan, eta lanean hasten ez diren ikasleak Erdi-maila zikloetara bideratzea. | Praktikak egitea lortu duten ikasle kopurua eta Erdi-mailako ikasketak egingo dituzten ikasleen ehunekoa |
| Bidelaguntza | Urtero gogobetze inkestan 7tik gorako asetasun maila lortzea. | Inkestarten emaitza |

* Urtero gogobetze inkesta egiten da, agiri honetan dauden zerbitzuekiko herritarren gogobetze-maila baloratzeko 0tik 10era bitarteko eskala erabiliz. Herritarrek urtero, emaitzak ezagutzeaz gain etengabeko hobekuntza bati ekitea da helburua, hoberen baloratuta dauden zerbitzuak ezagutu eta hobetzeko aukerak dituztela antzematen direnetan aldaketak sustatzeko.

⇒ Nuestros compromisos

| TIPO | COMPROMISO | FORMA DE MEDICIÓN |
|---|---|--|
| Formación Profesional Básica | Garantizar 4 grupos anuales al alumnado. | Número de grupos por curso |
| Obtención del título de Formación Profesional Básica y del Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (título de ESO). | Garantizar estrategias de apoyo para que el alumnado supere tanto el título de Formación Profesional Básica como los contenidos del Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. | Porcentaje de personas que han aprobado |
| Grado Medio y apoyo a la inserción laboral | Que el 80% del alumnado de 2º curso realice prácticas en empresas y derivación a ciclos de Grado medio del alumnado que no comience a trabajar. | Número de alumnos y alumnas que haya logrado realizar prácticas y porcentaje de alumnado que realice estudios de grado medio |
| Acompañamiento | Anualmente lograr un nivel de satisfacción de más de 7 en la encuestas de satisfacción. | Resultado de la encuesta |

* Anualmente se lleva a cabo una encuesta de satisfacción, para la valoración en una escala de 0 a 10 la satisfacción de la ciudadanía con los servicios que constan en este documento. Además de conocer los resultados, se trata de abordar una mejora continua para conocer aquellos servicios mejor valorados por la ciudadanía y promover cambios en los que se detecte posibilidades de mejora.

⇒ Konpromisoen jarraipena

Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko eta horien betepen mailaz jabetzeko, Udalak, aldiro, horien lanketa egin, datuak aztertu, konpromisoen betepen maila zehaztu eta desbideraketarik egotekotan, ekintza zuzentzaileak martxan jartzen ditu.

Udalak dituen zerbitzu karta guztien konpromisoak modu bateratuan lantzen ditu. Lanketa horretatik eratorritako emaitzak, publiko egiten dira, herritarrek, adierazleen emaitzak ezagutu, desbideratzeaz jabetu eta azken horiekiko hartutako neurri zuzentzaileak zein proposatutako hobekuntzak aztertu ahal izateko.

Zerbitzu Karta honetan agertzen den konpromisoren bat bete ez dela antzematen badu herritarrek edo erabiltzaileak, erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango du bai arreta zuzeneko bulegoan zein Egoitza Elektronikoa.

Kexa edo erreklamazio horiek guztiak lan talde berean aztertuko dira baina Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo dio, horretarako Udalak duen prozeduraren baitan, konpromiso hori zergatik ezin izan den bete jakinarazteko eta desbideratze hori zuzentzeko hartuko diren neurrien barri emateko.

⇒ Seguimiento de los compromisos

Con el fin de realizar un seguimiento de los compromisos mencionados y determinar su grado de cumplimiento, el Departamento de Organización y Nuevas Tecnologías realiza mensualmente un seguimiento de éstos, para analizar los datos, determinar el grado de cumplimiento de los compromisos y establecer acciones correctoras en caso de desviación.

Al menos cada dos meses, el Grupo de Trabajo de Cartas de Servicios se reúne y analiza los indicadores y compromisos de todas las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conjuntamente. Los resultados de este trabajo se hacen públicos para que la ciudadanía pueda conocer los resultados de los indicadores, entender las desviaciones y poder analizar tanto las medidas correctoras como las mejoras propuestas. Las desviaciones o áreas que puedan ser relevantes se presentan en la reunión de Coordinación Ciudadana. En caso de desviación grave, se trataría el caso en la Junta Directiva.

Si el ciudadano o la ciudadana, usuario o usuaria advierte que no se ha cumplido con un compromiso establecido en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación por escrito en la oficina de atención directa o a través de la Sede Electrónica.

Todas las quejas o reclamaciones se estudiarán en el mismo grupo de trabajo, pero será la persona responsable del servicio quien las responda por escrito. Así, el ayuntamiento, dentro de su procedimiento, le dará a conocer tanto la razón por la cual no se ha cumplido dicho compromiso como las medidas adoptadas para la corrección de dicha desviación.





⇒ Non jakinarazten dugu konpromisoak bete diren ala ez?

Udalak Zerbitzu Kartak deitzen den atalean, gutxienez hile birik behin, Udaleko zerbitzu karta guztien jarraipenari dagozkion emaitzak publikatuko ditu.

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

Atal berean, honakoak ere kontsultatu ahal izango dira:

- 1 - Legedia aplikagarria.
- 2 - Herritarren eskubide eta ardurak.
- 3 - Zerbitzu Karta honen edozein aldaketa.



⇒ Zeintzuk dira parte hartzeko aukerak?

Herritarrek Zerbitzuen Karta honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta parte har dezakete, modu honetan:

- 1 - Aurrez aurre: Berhaz bulegora hurbildu eta dagozkion ekarpen, ez betetze edo iradokizunak aurkeztuta: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo
- 2 - Helbide elektronikoa honetara bideratuta: antolakuntzatek@bermeo.eus
- 3 - 010 zerbitzu telefonikora deituta.

* *Zerbitzu karta honen hobekuntzara bideratuta dauden, asetasun inkestetan parte hartuta.*

Ikusi emaitzak: <http://www.bermeo.eus/1478.html>



⇒ ¿Dónde informamos sobre el grado de cumplimiento de los compromisos?

En el apartado denominado **Carta de Servicios**, el Ayuntamiento publica cada dos meses sobre el resultado del seguimiento de todas las Cartas de Servicios de la organización.

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

En la misma sección también se puede consultar:

- 1 - La Legislación aplicable.
- 2 - Los derechos y deberes de los ciudadanos.
- 3 - Cualquier cambio que se realice en esta Carta de Servicios.

⇒ ¿Cuáles son las opciones de participación?

La ciudadanía podrá colaborar y participar en la mejora continua de esta carta de servicios, del siguiente modo:

- 1 - Presencialmente: Acercándose a la oficina Berhaz y presentando las aportaciones, incumplimientos o sugerencias correspondientes: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo
- 2 - En esta dirección de correo electrónico: antolakuntzatek@bermeo.eus
- 3 - Llamando al servicio telefónico 010.

* *Participando en las encuestas de satisfacción dirigidas a la mejora de esta carta de servicios.*
Vea los resultados: <http://www.bermeo.eus/1478.html>



⇒ Kexak eta iradokizunak

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK aurkezteko moduak:

- AURREZ AURRE: berhaz bulegoan
- UDAL WEB ORRIAN: bermeo.eus
- TELEFONOZ: 010 / 946179100 (herritik kanpo)
- KORREO ELEKTRONIKO BIDEZ: 010@bermeo.eus

PROZEDURA:

Identifikaturik aurkezten diren kexak eta iradokizunak, sarrera erregistroarekin Kexen eta iradokizunen prozeduraren arabera kudeatzen dira. Kudeaketa modu honetan egiten da:

Sarrera guztiak ATB Sailak jaso eta jarraipena egiteko erregistro bat burutzen du.

Dagokion sailera bideratzen da eta astero erantzun ez diren kexen jarraipena aktibatzen da, horren berri, sailburu tekniko zein politikoari eta alkateari emanda.

Kexaren edo iradokizunaren kudeaketa Antolakuntza eta Teknologi Berriak Sailak burutzen du, eskari guztien jarraipena, epeen kontrola eroan, erantzuten dela bermatu eta hileroko balorazioa egiteko.

Interesdunaren identifikazioa bermatzea ezinezkoa den kasuetan, edukia sail erantzulearengana bideratzen da, kasu hauetan erantzutea ezinezkoa izanda ere, kontuan izateko.

Telefonoz zein emailaz jasotzen diren kexak, erantzuna emateko beharrezko datuak jasota, sail erantzuleari idatziz bideratzen zaizkio, gehienez 30 eguneko epean erantzun dezan.

Sarrera erregistro bidez heltzen diren kexen kasuan, espediente elektronikoa egituraturik dago, kexaren erantzuna prestatu, dagokion zinegotziak izenpetu eta irteera erregistroarekin interesdunari jakinarazteko.

Udal guztiko kexa eta iradokizunen egoera, bi hilerik behin Herritarrek koordinazio bileran aurkezten da eta horren ostean Zuzendaritza Batzordean berri ematen da. Desbideratzeren bat egotekotan neurriak hartu eta publiko eginda.

Kexen erantzun epearen jarraipena Zerbitzu Karta honen konpromisoekin batera publiko egiten da: SARBIDEA: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

⇒ Quejas y sugerencias

Modos de presentación de QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- PRESENCIALMENTE: En la oficina Berhaz.
- EN LA PÁGINA WEB MUNICIPAL: www.bermeo.eus
- POR TELÉFONO: 010 / 946179100 (de fuera del municipio)
- MEDIANTE CORREO ELECTRONICO: 010@bermeo.eus

PROCEDIMIENTO:

Las quejas y sugerencias que se presenten identificadas, con el registro de entrada se gestionan conforme al procedimiento de las quejas y sugerencias. La gestión se lleva a cabo del siguiente modo: Todas las entradas las recoge el Departamento de ONT y completa un registro para su seguimiento.

Se encamina al departamento correspondiente y semanalmente se activa el seguimiento de las quejas que no han sido respondidas, poniéndolo en conocimiento de la persona responsable técnica y política del departamento y al alcalde.

La gestión de la queja o de la sugerencia la lleva a cabo el Departamento de Organización y nuevas tecnologías, para realizar el seguimiento de todas las solicitudes, llevar el control de los plazos, garantizar que se responden y realizar la valoración mensual.

Cuando no sea posible garantizar la identificación de la persona interesada, el contenido se remite al departamento responsable y aunque sea imposible responder en estos casos, para que lo tengan en cuenta. Las quejas que se reciban por teléfono o por email, recogidos los datos para poder responder, se le remiten por escrito al departamento responsable, para que respondan en un plazo máximo de 30 días.

En el caso de las quejas recibidas mediante el registro de entrada, el expediente electrónico se encuentra estructurado para preparar la respuesta de la queja, lo firme el concejal o la concejala correspondiente y notificárselo a la persona interesada con el registro de salida.

La situación de todas las quejas y sugerencias de todo el ayuntamiento se presenta en la reunión de coordinación de la ciudadanía y a continuación se da cuenta de ello en la junta directiva. Si existiese alguna desviación se toman medidas y se hacen públicas.

El seguimiento del plazo de respuesta de las quejas se hace público:

ENLACE: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html





Oinarrizko Lanbide Heziketako Udal Institutua

Helbidea: Atalde kalea, 8. 48370 Bermeo

Tel.: 946179175

e-posta: lanbidehastapena@bermeo.eus
olhzuzendaria@bermeo.eus

Ordutegia: 8:30etatik 14:30etara (irailaren 1etik uztailaren 31ra arte).
Abuztuan, Aste Santuan eta Gabonetan itxita.

Instituto Municipal de Formación Profesional Básica

Dirección: Atalde kalea, 8. 48370 Bermeo

Tel.: 946179175

e-mail: lanbidehastapena@bermeo.eus
olhzuzendaria@bermeo.eus

Horario: de 8:30 a 14:30 (de 1 de septiembre a 31 de julio).
Agosto, Semana Santa y Navidad cerrado.