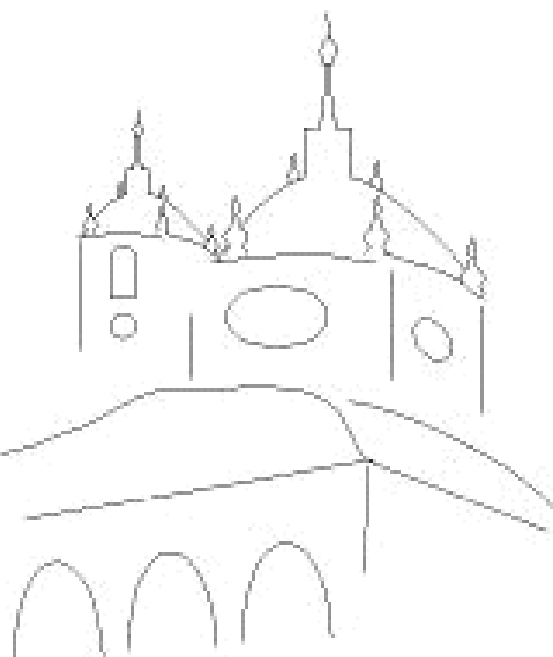




ERMUKO UDALA

Toki Garapenerako Saila



Jardueren memoria

2013. urtea

Aurkibidea

1	SARRERA	2
2	SAILAREN AURKEZPENA.	2
2.1	MISIOA	2
2.2	IKUSKERA	2
2.3	BALIOAK	2
3	ANTOLAKETA-EGITURA.....	2
3.1	ANTOLAKETA-EGITURA.....	2
3.2	NON GAUDE?	2
3.3	ZERBITZUEN ORGANIGRAMA.....	7
3.4	GAUZATUTAKO AURREKONTUA.....	8
4	TOKI-GARAPENERAKO SAILAREN JARDUERAK 2013.....	9
4.1	PERTSONEI INFORMAZIOA EMATEA ETA LAGUNTZEA.....	9
4.2	GAITASUN PERTSONALAK ETA PROFESIONALAK HOBETZEA. PRESTAKUNTZA	10
4.2.1	<i>Hasierako Lanbide Prestakuntza (HLPP).....</i>	10
4.2.2	<i>Enplegurako prestakuntza</i>	11
4.3	GAITASUN PERTSONALAK ETA PROFESIONALAK HOBETZEA. ENPLEGU ETA PRESTAKUNTZARAKO ORIENTAZIOA	13
4.3.1	<i>Enplegu-zentroa</i>	13
4.3.2	<i>Gizarte- eta lan-orientazioa</i>	13
4.3.3	<i>Etengabeko Prestakuntza Zerbitzua (EPZ).....</i>	14
4.3.4	<i>2013ko Gizarte eta Lan Inklusiorako Toki Plana.....</i>	14
4.4	GAITASUN PERTSONALAK ETA PROFESIONALAK HOBETZEA. LANBIDE-ESPERIENTZIA.....	15
4.5	LAN-MUNDUAN TXERTATZEAREN EMAITZAK	17
4.6	SUSTAPEN EKONOMIKOA	18
4.6.1	<i>Egungo sare ekonomikoa indartzea (industria eta merkataritza)</i>	19
4.6.2	<i>Dibertsifikazioa</i>	20
4.6.3	<i>Enpresa-espirtua sustatzea</i>	20
4.6.4	<i>Eginkizun transbertsalak.....</i>	22
4.6.5	<i>IZARRA FUNDAZIOA</i>	23
4.6.6	<i>PROMOSA.....</i>	24
4.7	PROIEKTU TRANSBERTSALAK	26
4.7.1	<i>Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna</i>	26
4.7.2	<i>Kalitatea.....</i>	26

1 SARRERA

Dokumentu hau Toki Garapenerako Sailaren jardueraren balantze labur bat da, 2013ko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitartekoa. Gainera, haren izateko arrazoiaren eta egituraren deskribapena gehitzen da.

2 SAILAREN AURKEZPENA.

2.1 Misioa

Ekonomia sustatzeko proiektuak eta enplegu-politika aktiboak garatzen ditugu, toki-inguruneko pertsonen eta enpresen beharretara egokituta eta toki-/udal-estrategia batean oinarrituta.

2.2 Ikuskera

Berdintasunean oinarritutako gizarte-eredu berri bat lortzea, helburu enplegu betea eta bizi-kalitate handia dituen. Talde-lan sortzailea, berritzailea eta eraginkorra eginez.

2.3 Balioak

- Etika
- Gogobetetzea
- Konpromisoa
- Enpatia
- Sormena / Aldaketarako irekitasuna / Berrikuntza.

3 ANTOLAKETA-EGITURA

3.1 Antolaketa-egitura

Toki-garapenerako udal-arloak hainbat zerbitzu eskaintzen dizkie udalerriko biztanleei, eta zerbitzu horiek guztiek enpleguaren esparruarekin eta hura bultzatzen duten baldintzekin dute zerikusia. Giza talde espezializatu eta diziplina anitzeko batek ematen ditu zerbitzu horiek.



Gure zerbitzu orokorrak hauek dira:

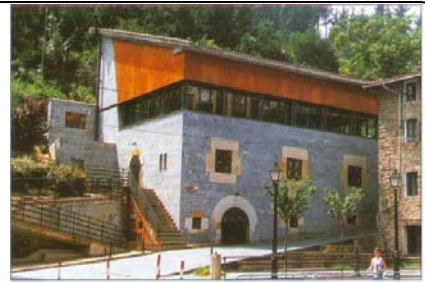
- Jendeari informazioa ematea eta erantzutea.
- Ekonomia sustatzea, dibertsifikazio ekonomikoa, enpresen lehiakortasuna eta ekintzailatza garatuko dituzten proiektuen bidez.
- Gaitasun pertsonalak eta profesionalak hobetzea, prestakuntzaren, gizarte- eta lan-orientazioaren eta enplegu-planen bidez.
- Enplegurako bitartekaritza, Enplegu Agentziaren bidez.

Web-orria: [esteka](#)

3.2 *Non gaude?*

Faxa: 943176148

*TORRETA ETXEA: Zerbitzu orokorrak
Gizarte- eta lan-orientazioa
Enplegu-zentroa:
Bizkaia etorbidea, 15
48260 Ermua
Telefonoa: 943179151
Faxa: 943179388
Email: dl@udalermua.net*



*IZARRA CENTRE: Sustapen ekonomikoa
Izarra Fundazioa
Enpresen zentroa eta mintegi teknologikoa
Zeharkale 34 eta 36.
48260 Ermua
Telefonoa: 943179018
Faxa: 943176148
Email: jlorenzo@udalermua.net*

*IZARRA, ENPRESAK PRESTATU ETA
SUSTATZEKO ZENTROA
Enpresa-mintegia
Prestakuntza-zentroa
Makina Eskola
Zeharkale 34. 48260 Ermua Telefonoa
943176148 Faxa: 943 176909
Email: centroizarra@udalermua.net*

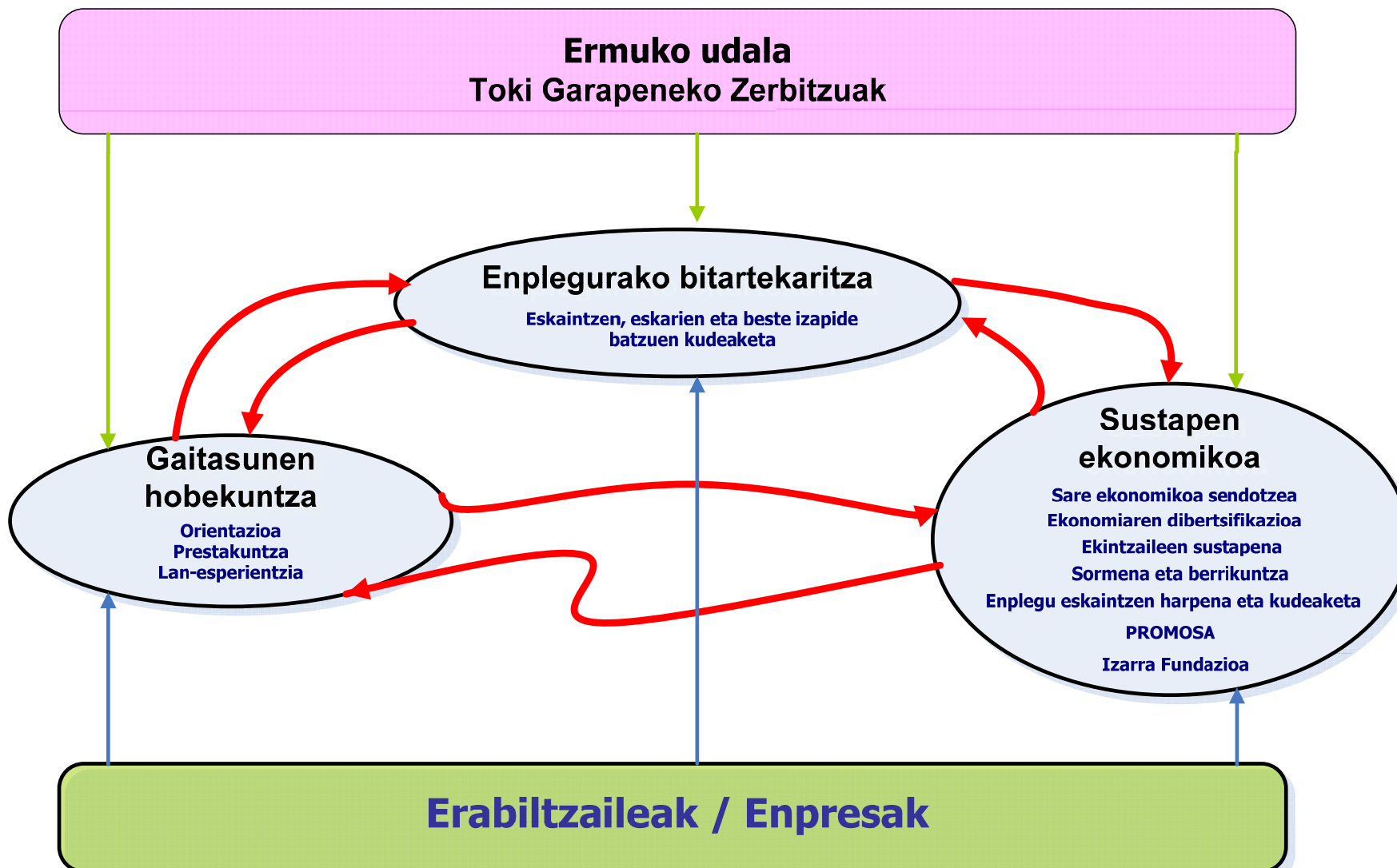


*LANBIDE HASTAPENERAKO ZENTROA
Osma auzoa, z/g
48269 Ermua
Telefonoa: 943176422
Faxa: 943176909
Email: cipmallabia@udalermua.net*

*ARTAMENDI, MAKINA-
PRAKTIKETARAKO KONPLEXUA
Artamendi auzoa, z/g
48.260 Ermua
Telefonoa: 943179018*

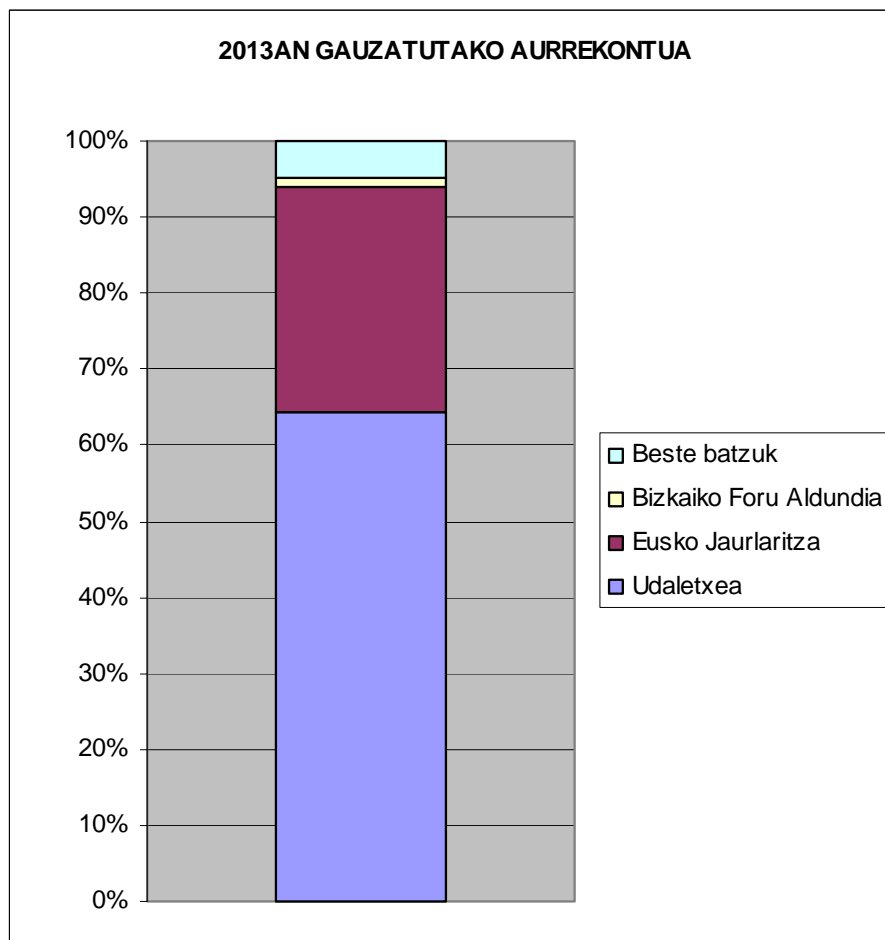


3.3 Zerbitzuen organigrama.



3.4 Gauzatutako aurrekontua.

GAUZATUTAKO AURREKONTUA 2013		
ERAKUNDEA	GASTUA	%
UDALA	1.719.328,73	%64,31
EUSKO JAURLARITZA	795.049,52	%29,74
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	32.000,00	%1,20
BESTE BATZUK	127.068,40	%4,75
Guztira.....	2.673.446,65	%100,00



4 TOKI-GARAPENERAKO SAILAREN JARDUERAK 2013

4.1 *Pertsonei informazioa ematea eta laguntzea*

Jendearentzako Informazio eta Arreta Zerbitzuan izaten da lehen harremana gure zerbitzu guztiak erabiltzen dituzten pertsonekin..

Besteak beste, lan hauek egiten dira: alta-dokumentua eta eskaera berritzekoa eguneratzea, orientazio-agenda administratzea, enplegu-zerbitzuekiko izapideei buruzko informazioa ematea eta abar. Era berean, bitartekaritza-lanak egiten ditu herritarren eta saileko gainerako zerbitzuen artean. Bertan dago telefonogunea, pertsonak zerbitzuetara bideratzen dira, haiei buruzko informazio orokorra ematen da eta abar.

2013an, **11.945** izan dira guztira arreta-zeregin horiek; haietatik 6.062 emakumeentzat izan dira, eta 5.883 gizonentzat.



4.2 Gaitasun pertsonalak eta profesionalak hobetzea. Prestakuntza

Prestakuntza-proiektuak garatzen dira, bai eta proiektu mistoak ere, hau da, prestakuntza- eta enplegu-proiektuak, helburua gaitasun pertsonalak eta profesionalak hobetzea izanik.

4.2.1 Hasierako Lanbide Prestakuntza (HLPP)

Hasierako Lanbide Prestakuntzako Programek oinarrizko prestakuntza profesionala ematen diete 16 eta 18 urte arteko ikasleei, baldin eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako oinarrizko gaitasunak lortu ez badituzte, eta, horrenbestez, DBHko titulua lortu ez badute, eta aukera ematen die ez bakarrik lan-munduan kalitateko txertatzea lortzeko, ikasitako espezialitatean I. mailako Hasierako Lanbide Kualifikazioa ematen zaielako, bai eta irakaskuntza arautuan ikasten jarraitzeko ere, prestakuntza egokia jasotzen baitute DBHko graduatu-titulua lortzeko eta/edo maila ertaineko prestakuntza-zikloetan sartzeko proba gainditzeko. Eskaintzen diren espezialitateak hauek dira: Ile-

apainketako laguntzailea, fabrikazio mekanikoko langilea eta ibilgailuak konpontzeko laguntzailea.

Zentroak gizarte-integratzaile profesional bat dauka: hezkuntza-komunitateko pertsonen arteko harremanak errazak eta onak izan daitezten bultzatzeaz gain, gizarte- eta hezkuntza-proiektua garatzeaz arduratzen da. Proiektua zentroaren curriculum-proiektuan sartuta dago, eta orientazioa erabiltzen du funtsezko tresna gisa, ikasleen artean alderdi soziopertsonalak eta soziolaboralak garatzeko. Gainera, familia barruko giroa eta harremanak hobetzeko zenbait alderdi lantzen ditu familiekin. Proiektua, neurri batean, udal-sail guztiekiko koordinazio eta lankidetzari, gizarte- eta hezkuntza-arloan esku hartzeko taldeari eta udalerriko baliabideei esker gauzatzen da.

Gizarte- eta hezkuntza-proiektu horretan, gainera, lehentasunezko lau talde handik elkarlanean eta koordinatuta lan egiten dute: ikasleek, familiek, irakasleek eta Udalak; eta xede bera dute: gazteak gaitzea, heltzen direnean bizitza aktiboa,

PCPI 2012 / 2013 Y 2013 / 2014

Espezialitateak	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Orduak guztira	Talde kopurua
Ibilgailuen mantentze-lanak 1. eta 2. 2012/2013	30	1	31	1.260	2
Fabrikazio mekanikoa 1. y 2. 2012/2013	27	1	28	1.260	2
Ile-apaiketa eta estetika 1. y 2. 2012/2013	0	31	31	1.260	2
Hasierako Lanbide Prestakuntza Programak 2012/2013	57	33	90	3.780	6
Ibilgailuen mantentze-lanak 1. eta 2. 2013/2014	28	3	31	840	2
Fabrikazio mekanikoa 1. y 2 2013/2014	29	1	30	840	2
Ile-apaiketa eta estetika 1. y 2 2013/2014	2	25	27	840	2
Hasierako Lanbide Prestakuntza Programak 2013/2014	59	29	88	2.520	6
Hasierako Lanbide Pretakuntza Programak GUZTIRA	116	62	178	6.300	12

erabakitsua eta, aniztasunean biziz, inplikaturaz izan dezaten.

Ekintzak:

- Familien arteko hiru elkartzak.
- 96 jarduera jarrera eta gaitasun pertsonalak, sozialak eta lan-esparrukoak garatzeko.
- Gizarte- eta hezkuntza-zerbitzuaren udal-baliabideen koordinazioa eta parte-hartzea: Berdintasuna Udaleko baterako hezkuntza-batzordean parte hartuz; orientazio soziolaborala Udaleko orientazio-zerbitzuekin; emakumeak defentsa pertsonalerako prestatzea; alkohola arduraz eta neurritz edatea Mimarte programaren bidez, Irudi Biziak programarekin eta droga-mendetasunerako udal-sailaren lankidetzan arituta; berdinen arteko gatazkak eta indarkeria konpontzea QTMeto antzerki-emankizunaren bidez.

2012/2013 ikasturteko emaitzak aztertuta, honako hau litzateke emaitzetako batzuen laburpen txikia:

- Ikasleen %97k HLPPa gainditu du.
- Aurkeztutako ikasleen %74k Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako titulua lortu du.
- Ikasleen %53k ikasten jarraitzen du.
- Ikasleen %25ek lan-munduan txertatu da.

4.2.2 Enplegurako prestakuntza

Langileei, lana dutenei bezala lanik gabe daudenei ere, eskaintzen diegun prestakuntza lan-merkatuaren beharretara egokituta dago, enpresen produktibitate- eta lehiakortasun-eskakizunei erantzuten die, bai eta langileek norberaren burua

garatzeko eta lanbidean hobetzeko duten nahiari ere, gaitasuna izan dezaten lanbideetan lan kualifikaturaz egiteko eta enplegua lortzeko.

Prestakuntza Zerbitzuaren ekintza-ildo nagusiak hauek dira:

▪ Enplegurako lanbide-heziketako ekintzak

Enplegurako Lanbide Heziketako ikastaro kualifikaturazileak garatzen dira, Eusko Jaurlaritzaren kualifikazioen modulu-katalogoan edo profesionaltasun-ziurtagirietan oinarrituta. Eta lantokietako prestakuntzarekin edo, esperientzia lortzeko, lan-praktikekin osatzen dira.

▪ Makina Eskola

Ermuko Udalak “*Obra publikoko, altxatzeko eta garraiatzeko makineriaren mantentze- eta operazio-eskola*” sortu du, eta lurrak mugitzeko, altxatzeko eta garraiatzeko makinaren mantentze- eta erabiltze-jarduera guztiak bertan sartuta daude.

Helburuak:

Makina-eskolaren helburu orokorra da jarduera sektorialak egitea dibertsifikazio ekonomikorako eta toki-garapenerako, obra publikoko eta meatzaritzako makinaren

erabiltze eta mantentzean espezializatuz. Horretarako, jarduera hauek egiten dira:

▪ Prestakuntza:

1. Enplegurako prestakuntza eta prestakuntza lantokietan.
2. Enplegua-Prestakuntza.
3. Irakasleen prestakuntza.
4. Lan-arriskuen prebentzioa

▪ **Merkatua**

1. Merkatu-prospekzioa
2. Sektore-ikerketak
3. Lan-bitartekaritza
4. Enpresak sortzen laguntzea

▪ **Azpiegiturak**

1. Azpiegiturak egokitzea eta baliatzea
2. Makinak egokitzea, berreraikitzea eta mantentzea

▪ **Elkarlana**

1. zentroekin, enprekin eta fundazioekin
2. Metodologia didaktikoa sortzea prestakuntzarako

▪ **Ikerketa eta garapena**

1. Simulazio-testa
2. Lan-arriskuak prebenitzeko material didaktikoak

Prestakuntza-ekintzak. 2013an garatutako partea

Prestakuntza-ekintzak	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Ordu kopurua	Talde kopurua
ENPLEGU-PRESTAKUNTZA					
FTTH zuntz optikoaren instalazioa	14	1	15	180	1
Enplegu-prestakuntza GUZTIRA	14	1	15	180	1
ENPLEGURAKO PRESTAKUNTZA					
<i>Espezializatua prestakuntza. Eskualdeko Plana. Lanbide</i>					
Android 4.0 y HTML 5.0 programazioa	11	3	14	65	1
Mendeko pertsonen laguntzaileak	1	9	10	285	1
FTTH zuntz optikoaren instalatzailea	5	2	7	48	1
LANBIDE 2012 (SEPE)					
hondeamakinarekin lanak	15	0	15	266	1
pala kargatzailearekin lanak	14	0	14	266	1
hondeamachineen mantendu lanak	15	0	15	268	1
LANBIDE 2013					
Makinekin lan egin eta horiek mantentzea-meatzari bidea	17	0	17	608	1
produktu ekologikoen marketin elektronikoa	5	7	12	150	1
Ermuko Udaletzea. 2013					
enpresa-kudeaketa	28	21	49	90	3
Enplegurako prestakuntza GUZTIRA	125	43	168	2.226	12

4.3 Gaitasun pertsonalak eta profesionalak hobetzea. Enplegu eta prestakuntzarako orientazioa

4.3.1 Enplegu-zentroa

2011n, Ermuko Enplegu Zentroa ireki genuen. Zerbitzu hori Lanbidek diruz lagunduta egon zen 2012ko ekainaren 30a arte. Orduetik aurrera, 2013ko uztailaren 1a arte, funtzionatzen jarraitu zuen, kostu osoa Udalak bere gain hartuta. 2013ko urtarrilaren 1az geroztik, Lanbiderekiko hitzarmena berritu egin zen, finantzatzen lagun zezan, 2014ko ekainaren 30a arte. Gune fisiko egonkor bat da; bertan, informazioa lortzeko kontsulta-tresnak eta lana bilatzeko bitartekoak jartzen dira langabeen eskura, eta orientatzaile batek laguntza ematen du txertatzeko ibilbideaz eta hura errazteko tresnen erabileraz.

Zerbitzuak aukera ematen du enplegu-bilaketa aktiboan dauden edo egungo enplegua hobetu

nahi duten langabeei laguntzeko. 2013an, zerbitzua 2.817 aldiz erabili zen (2.273 alditan gizonek erabili zuten; 544 alditan, berriz, emakumeek).

4.3.2 Gizarte- eta lan-orientazioa

Enplegu eta prestakuntzarako orientazio-zerbitzuak aukera ematen du esku hartzeko estrategia pertsonalizatuak garatzeko; besteak beste: orientazio- eta informazio-faseak; ibilbide pertsonalizatuak diseinatzea, enplegua errazago lortzeko; baliabideak prestakuntzara eta/edo enplegura bideratzea, ibilbide hori abian jartzeko; eta esku-hartzearen fase guztietan laguntzea; bai eta haien ebaluazioa eta geroko jarraipena ere.

Azpimarratzekoa da lankidetzaren estua dagoela Udaleko Gizarte Zerbitzuekin, eta, horretarako, diziplina anitzeko lantalde bat sortu da, inguruko gizarte- eta komunitate-zerbitzuen sare osoarekin koordinatuta lan egiten duena.

Egindako orientazioa gizarte- eta lan-esparrukoa da argi eta garbi, pertsonekin alderdi anitzeko ikuspuntu batetik esku hartzen delako, bizitza-

ORIENTABIDE EKINTZAK 2013	GIZONAK	EMAKUMEA K	EKINTZA GUZTIRA
Banakako tutoretza	191	187	378
Eskaria eguneratzea	183	164	347
Informazio profesionala	145	120	265
Autoenplegurako banakako orientazioa	12	4	16
Curriculuma + aurkezpen gutuna	52	42	94
IKTak eta enplegu-bilaketa	6	5	11
Enplegarritasuna balioestea	64	52	116
TPI (txertatzeko pertsonalizatutako ibilbidea) /EAPa (enplegurako akordio pertsonala) egitea	64	52	116
Banakako Orientazioa	71	54	125
TOTAL	788	680	1.468

Pertsona norabideratuak 2013	GIZONAK	EMAKUMEA K	GUZTIRA
<u>PERTSONA EZBERDINAK</u>	<u>191</u>	<u>159</u>	<u>350</u>

esparru guztietan, eragin berezia izanik gizarteratzeko eta laneratzeko prozesuetan.

Pertsonak gizarte-esparruko erreferentziatzeko profesionalen laguntza du Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Sailaren bidez, bai eta lan-esparruko profesionalena ere, Toki Garapenerako Sailaren bidez.

Jarduera hori egiteko, aldi batzuetan Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuaren eta Bizkaiko Foru Aldundiko Ekonomia Sustatzeko Sailaren diru-laguntzak izan dira; beste batzuetan, berriz, Udalaren bitartekoekin egin da jarduerak bera.

4.3.3 Etengabeko Prestakuntza Zerbitzua

ETENGABEKO PRESTAKUNTZA ZERBITZUA – EPZ			
JARDUERAK 2013	GIZONAK	EMAKUMEA AK	G/M GUZTIRA
Prestakuntzarako orientazioa - Etengabeko Prestakuntza Zerbitzua – EPZ	160	135	295

(EPZ)

Helburua: Herritarrei behar diren tresna guztiak ematea abian jartzeko kualifikazio, birkualifikatze eta/edo birziklatze pertsonala eta profesionala lortzeko prestakuntza-prozesuak. Era berean, ezagutzaren gizarteak ematen dituen aukerak eman nahi zaizkie erabiltzaileei, eta haien eskura jarri nahi da prestakuntza-baliabideei buruz dagoen informazio eguneratu guztia.

Prestakuntza-behar kolektiboak ere detektatzen dira, eta haiek betetzeko ikastaroak antolatzea

sustatzen da. 2013ko abuztutik aurrera, Eusko Jaurlaritzak zerbitzu honetarako ematen zuen laguntza desagertu zen, eta, horren ondorioz, haren jarduna moteldu zen, baina desagertu gabe.

4.3.4 2013ko Gizarte eta Lan Inklusiorako Toki Plana

Inklusiorako toki-planaren barruan (Toki Garapenerako Sailaren eta Gizarte Zerbitzuetako Sailaren artean prestatua), etengabeko lan-koordinazioez gain, funtsezko hiru ekintza gauzatu dira 2013an:

- Tokiko Enplegu Planean sartzea; horren ondorioz, lan-kontratua egin zitzairen 2013ko azaroaren 1etik 2013ko abenduaren 31ra arte gizarte-zerbitzuek proposatutako 15 pertsonari; kontratatuak, guztira, 45 ziren. Beraz, horrela kontratatutakoak kontratudun guztien %33 ziren. Gainerakoei dagokienez, hautaketa-prozesuaren barruan, egoera edo ezaugarri sozialak kontuan hartu dira: hipotekak edo alokairuak ordaintzeko arazoak; langabezia emandako denbora; generoa; 45 urte baino gehiago dituzten kolektiboetako kide izatea; txertatze zaileko lanbidea izatea edo sektore batean jardutea.

Programan kontratatutako 45 pertsonetatik 33 gizon izan ziren, eta 12, berriz, emakume.

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetarako prestakuntza-ikastaro bat antolatzea (finantzaketaren eta ikasleen ekarpena zerbitzu horiek eginez), 180 ordukoa, sukaldaritzako oinarrizko operazioen ziurtagiri profesionala oinarri hartuta. Ikastaroa 2013ko azaroaren eta 2014ko otsailaren artean egin zen, eta, gainera, Toki Garapenerako Sailak emandako 16 orientazio-ordu barne hartu zituen. Ikasleak 17 izan ziren: 4 gizon eta 13 emakume.
- Elkarlana Gizarte eta Kultura Zerbitzuen Sailarekin, berezko ekimeneko (Lanbideri lotu gabeko) lan-orientazioko 6 ordu emateko aipatu sailak mendetasuna duten pertsonen zaintzaileentzat antolatutako prestakuntzan esku hartu duten ikasleei. Ikasleak, guztira, XX izan ziren; emakumeak guztiak ere.

4.4 Gaitasun pertsonalak eta profesionalak hobetzea. Lanbide-esperientzia

Pertsonen enplegarritasuna hobetzen dugu enplegu-programen bidez, haietan lanbide-esperientzia lortzen delako, prestakuntza-osagarriarekin batera. Eta hala, langabeak kontratatzen ditugu interes orokorreko eta sozialeko lanak egiteko Ermuan, eta, horri esker,

lan-merkatuan lortu nahi dituzten lanbideetan lan-esperientzia handitu eta eguneratu egiten dute.

Ermuak ere irabazten du enplegu-planekin. Haietan parte hartzen duten pertsonen jardunak ingurunea eta zerbitzu publikoak hobetzen ditu herritarrentzat. Eta, horrenbestez, udalerrian bizi-kalitatea handitzen laguntzen du.



Urteko enplegu-planak udal-jardun guztia jasotzen du interes orokor sozialeko eta balio publikoko lan eta zerbitzu horiek egiteko langileak kontratatzeari dagokionez.

2013an, enplegu-proiektu nagusia egiteko aurrekontu osoa Udalarena izan zen: 45 pertsona kontratatu ziren auzoak hobetzeko programa baterako. Pertsona horietako 33 gizonak izan ziren, 12 emakumeak, eta haien lanbide-kategoriak honako hauek:

- 6 taldeko ofizial arduradun.
- 6 igeltserotzako ofizial.
- 6 lorezaintzako ofizial.
- 6 pinturako ofizial.
- 2 peoi elektrikari.
- 18 peoi orokor.

Kontratazio-aldia 2013ko urriaren 1etik abenduaren 31 artekoa izan zen. Programa bi

helbururekin egin zen: auzoetan lan arruntekin ezin konpon zitezkeen akats batzuk hobetzea; eta enplegu-aukera ematea udalerriko iraupen luzeko langabeei, edo familia porrot ekonomikoa egiteko arriskuan dutenei. Horrelako programen xedea da enplegua sustatzea, zenbait familiak (ahalik eta gehienek, Udalaren finantza-ahalmenaren arabera) eroste-ahalmenari euts diezaioten, haiekin elkarlanean aritzeko udalerraren suspertze ekonomikoan, eta enpleguarekiko harremana berreskura dezaten.

Programarekin batera, prestakuntza egin zen, bai arriskuen prebentzioan, bai enplegurako orientazioan, bai *coaching*-tekniketan. Prestakuntza-orduak bost izan ziren astero, kontratazio-programak iraun bitartean.

Lan-kontratuaren garapenean, jarraipen eta laguntze pertsonalizatua egin da, eta, kontratua amaitutakoan, enplegu-politika aktiboen arloko beste ekintza batzuekin lotu da, lan-merkatuan sarrera izateko. Hori guztia udal-zerbitzuen eta -sailen arteko koordinazioaren emaitza da.

Era berean, parte-hartzaile bakoitzaren lanaren arduradunekin harreman zuzena izanik, zenbait jarraipen-bilera egin dira, lanaren garapena errazteko eta lan-merkatuan sarrera hobea izateko helburu orokorrarekin, lanbide-profilen alderdi egongaitzenak detektatuz eta indartuz.

4.5 Lan-munduan txertatzearen emaitzak

Sailak gauzaten dituen orientazio-, enplegu- eta prestakuntza-programa guztiek lan-munduan txertatzeari dagokionez lortzen dituzten emaitzen jarraipen sistematikoa egiten du. Jarraipen hori zenbait eratan egiten da, baina era horien guztien ezaugarria da parte-hartzaile bakoitzak proiektua amaitu zuenetik sei hilabete igaro arte egindako bidearen gutxieneko ezagutza. Hortaz, 2013an sei hilabete bete ziren proiektu batzuk amaitu zirenetik, eta ondoren aurkezten diren datuak proiektu horietan lan-munduan txertatzeari dagokionez lortutako emaitzak dira.

2013. LANERATZEARI BURUZKO URTEKO EMAITZAK %-TAN

Parte hartu zuten proiektua amaitu eta ondorengo 6 hilabeteetan lana lortu zuten parte-hartzaileen %-a.

	Parte hartu zuten gizonen guztizkotik	Parte hartu zuten emakumeen guztizkotik	Parte hartu zuten pertsonek guztizkotik
Enplegurako prestakuntza proiektuak	%31,4	%30,8	%31,3
Hasierako Lanbide Kualifikazioko proiektuak	%30,8	%7,7	%23,1
Orientazio proiektuak	%21	%23	%22
GUZTIRA	%22,7	%22,9	%22,8

arte-hartzaile gisa hartzen diren pertsonak ekintzaren azken ebaluazioan gai kalifikazioa lortu eta gutxienez orduen % 50ean parte hartu dutenak dira, ebaluazioa duen prestakuntza-edota esperientzia-ekintza baten kasuan. Eta beste ekintza batzuen kasuan, gutxienez orduen % 50ean parte hartu dutenak

4.6 Sustapen ekonomikoa

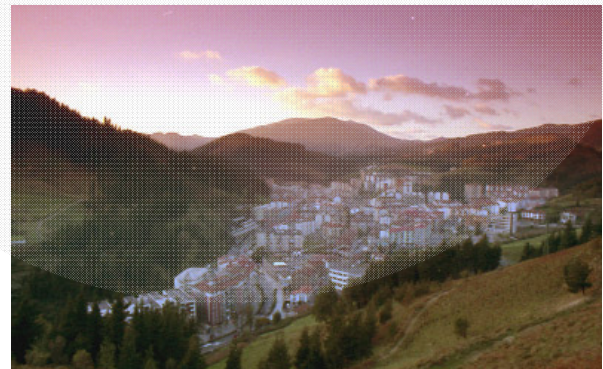
Ermuko Udaleko Toki Garapenerako Sailak, besteak beste, herriko sare ekonomikoaren lehiakortasuna handitzen laguntzea du xede, industria- eta merkataritza-sektorea indartzeko ekintzen bidez, eta sektore berritzaileak sustatuz, herriko ekonomia dibertsifikatu ahal izateko. Ekonomia sustatzeko zerbitzuak laguntza eman nahi die sektore guztiei, baliabideak eta ezagutza emanaz, eta zenbait motatako proiektu kooperatiboak bultzatuz.

Gure jardueren barruan, sustapen ekonomikoak bi jarduera-ildo dauzka, ahalik eta zerbitzurik zabalena emateko. Alde batetik, denboran gutxi-asko egonkorra diren egiturazko jarduerak daude, lanagatik lotura duten eragileekiko konfiantzan oinarritutako zerbitzu jarraitu bat emateko. Ildo horretakoak lirateke honako hauek: lan-eskaintzak kudeatzearekin zerikusia duten zerbitzuak; enpresei laguntzeko zerbitzuak; ikastetxeekin, teknologia-zentroekin, garapen-erakundeekin eta beste zenbait gizarte- eta ekonomia-eragileekin harremanak izatea; eta toki-garapenerako askea egitea. Eta, jakina, ezin dugu ahaztu Toki Garapenerako Sailak enpresa-ekimen berriak abian jartzen laguntzen duela, negozioaren ideia sortzen denetik enpresa-plana eta ekonomia- eta finantza-azterketa egin arte. Toki Garapenerako Sailak enpresa-mintegi bat dauka, ekimen berri horiek kokatu ahal izateko.

Bestalde, egoera jakin batzuei lotutako beste zenbait ekintza ere planteatzen ditugu; besteak

beste: beste erakunde batzuek parte hartzea; ekitaldi jakinak egitea; eta beste finantza-erakunde batzuek proiektuak onartzea.

Alde horretatik, gogorarazi behar da udal-erakundeek ez dutela oraindik horrelako zerbitzuak egiteko lege- eta finantza-eskumenik, eta, horregatik, bitartekoak oso mugatuak dira. Gure kasuan, jarduera horiek bi finantzabide dituzte: Udalaren baliabide berekien ekarpena eta, lehiaketa-deialdietan parte hartuta, finantzaketa lortzea.



Ermuko Udalak herriko ekonomia bere baliabideekin dinamizatzeko eginkizuna bere gain hartu du, uste baitu toki-erakundeak enpresetatik eta pertsonengandik hurbilen dauden administrazio-erreferenteak direlako, interesak komunak izateaz gain. Alde horretatik, uste dugu gure gizarte- eta ekonomia-saretik hurbil egotea herria sustatzeko funtsezko balioa dela.

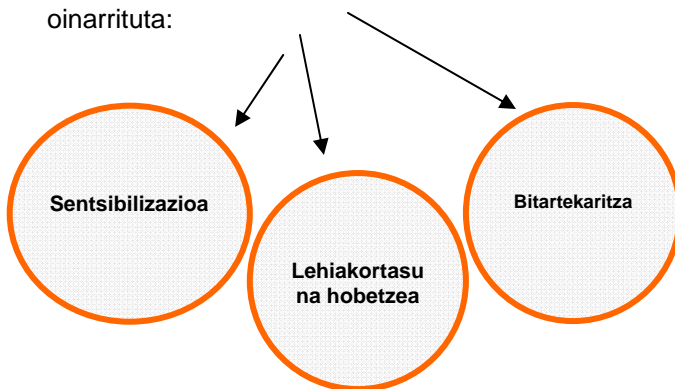
Ondoren, zerbitzuaren jarduera-ildoak aurkezten dira:

1. Egungo sare ekonomikoa indartzea
2. Dibertsifikazio ekonomikoa

3. Ekintzailtza-espirtua sustatzea.

4.6.1 Egungo sare ekonomikoa indartzea (industria eta merkataritza)

Xede nagusia da enpresa-sarea egungo ekonomiaren beharretara egokitzen laguntzea, lehiakortasuna etengabe hobetuz. Horretarako, ekonomia sustatzeko zerbitzuaren arduradunek saretan lan egiten dute, ezagutza bereganatzen dute, eta enpresei hobeto egokitzeko aukera emango dieten proiektuak sustatzen dituzte. Esparru honetan, lana **hiru ildotan** dago oinarrituta:



▪ Sentsibilizazioa.

Lan-ildo honetan, beharrezko ezagutza bideratu nahi da testuinguru jakin batzuetan, enpresek funtsezko informazioa lor dezaten lana antolatzeko eta zerbitzuak emateko bide berrien ondoriozko aldaketa-prozesuetan.

▪ Lehiakortasuna hobetzeko proiektuak.

Ekonomia sustatzeko zerbitzuak aurkeztutako proiektuak oinarritzko bi ildotan funtsatzen dira beti: lankidetzaren eta emaitzen praktikotasuna. Alde horretatik, gure lanaren bidez lortu nahi dugu enpresek enpresa-kudeaketarako eredu berriak bereganatzea, produktu berriak garatzea, edo

merkatu berriak bilatzea, baina beti enpresa-lankidetzaren ikuspegitik.

- Enpresa-lankidetzaren eta -eraldaketaren sustatzea.- Esparru horretan, enpresen arteko lankidetzaren dinamikak sortu nahi izan ditugu, enpresaren garapenari buruzko ikuspegi individualista garatzeko, eta enpresa bakoitzean jarduteko modu berrien alde egin dugu. Inoiz baino agerikoagoa da askoz merkatu zabalagoetan balioa batzeko beharra, eta konfiantza funtsezko irizpidea da helburu komunak planteatzeko. Aurten, batez ere enpresen arteko lankidetzaren alde lan egin dugu, eta Ekonomia Sustatzeko Sailak laguntza eman du haien artean sareak sortzeko, proiektuak abiaraztea susta dezaten. Merkataritzari dagokionez, 2013an proiektu ugari egin dira berrikuntzaren, kalitatearen, lankidetzaren eta modernizazioaren esparruan; besteak beste: web-plataforma bat martxan jartzea herriko merkataritzarentzat; eta informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrien esparruko prestakuntza ematea eta planifikatzea, merkataritza- eta zerbitzu-sektoreko enpresa txiki eta ertainentzat. Era berean, zuntz neutroa eta toki-merkataritza lotzen dituen proiektu bat garatzen hasi da aurten, sektore horretan lehiakortasuna handitzeko.



▪ Enplegu-eskaintzen kudeaketa

Lanbideren zentro laguntzaile moduan, elkarrizketak izaten ditugu pertsonak kontratatu nahi dituzten enpresekin, eta datu horiek enplegurako bitartekaritza-sistema publikoan sartzen ditugu (Lanbide), eskaintzak kudeatzeko.

2013an kudeatutako eskaintzen kopurua: 20

ESKAINZAK	KO P.
KUDEATUTAKO ESKAINZAK	20
KUDEATUTAKO LANPOSTU-KOPURUA	24
KONTRATATUTAKO GIZONAK	7
KONTRATATUTAKO EMAKUMEAK	11
KONTRATATUTAKOAK GUZTIRA	18

4.6.2 Dibertsifikazioa

Gure herriko ekonomiak lotura estua dauka automobilen osagaien sektorearekin, eta horrek mendetasun handia sortzen digu, enplegua sortzeari dagokionez, sektorea sartuta dagoen nazioarteko merkatua oso lehiakorra delako, eta marjinak gero eta txikiagoak. Alde horretatik,

Ermuko Udalak zenbait urte daramatza sare ekonomikoa balio erantsi handiko eta automobilgintza-sektorearekiko mendekotasun gutxiagoko sektore teknologikoetarantz dibertsifikatzea lortu nahian.

▪ Hirugarren sektorea garatzeko plana eta teknologia-mintegia.

Proiektu hau urte anitzekoa da, eta bere xedea ez da bakarrik teknologia-sektoreko enpresek behar dituzten azpiegiturak kudeatzea, bai eta okupazio azkarra lortzeko aukera ematen duten beharrezko zerbitzuak eta bitartekoak abian jartzea ere. Ekintza honen bidez, hauek lortzen lagundu nahi dugu:

- Jarduera ekonomikoa sustatzea, enpresa berriari bultzada emanez
- Inguruko enpresa-inbertsioak areagotzea
- Enpresen lehiakortasuna handitzea
- Enpresa – Unibertsitatea- Zentro teknologikoak – Merkatua lotzea
- Talentuko jendeak ihes egin ez dezan lortzea.

2013an, Izarra Centre-ren azpiegiturak funtzionatzen ari zirela, enpresa berritzaileak erakartzeko eta enpresekin, zentro teknologikoekin eta unibertsitateekin harremanak sustatzeko lanarekin jarraitzeaz gain, ahalegin handia egin da ekintzailletza sustatzeko.

4.6.3 Enpresa-espirtua sustatzea

Gure herrian ekintzaitza-kultura sortzea da sustapen ekonomikoaren alderdi garrantzitsuenetako bat. Horrek aukera ematen digu gure sare ekonomikoaren bideragarritasuna bermatzeko, enpresen hilkortasun logikoa orekatu egin behar delako sare ekonomikoari osasuntsu eutsiko dioten beste enpresa askoren sorrerarekin. Horretarako, toki-testuinguru egokiak sortu behar ditugu, pertsonak autoenplegua norbera garatzeko aukera garrantzitsu moduan ikus dezaten, eta behar adina bitarteko eta laguntza egon daitezen.

o **Ekintzaitzari lotutako ekintzak:**

- Informazioa eta aholkua ematen diegu sustatzaileei, enpresa-ekimen berriak gauzatzeko.
- Enpresa-ekimen berriak gauzatzeko interesa duten pertsonak prestatzen ditugu.
- Azpiegiturak uzten ditugu Izarra Centre konplexuko enpresa-mintegi munizipaletan.
- Enpresa-proiektuen lehiaketak antolatzen ditugu.

o **Lankidetzaren hitzarmena UNI Eibar- Ermuarekin.-**

2013ko ekainean, hitzarmen bat sinatu zen Uni Eibar- Ermuarekin. Hari esker, Ekonomia Sustatzeko Sailak bi aldeentzat interes komunekoak diren proiektuak bultzatuko ditu; besteak beste: ekintzaitzari buruzko sentsibilizazio-ekintzak abian jartzea; guneak uztea oinarri teknologikoko enpresa-mintegian; eta hezkuntza-arloko informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriekin zerikusia duten

proiektuak abiarazteko behar den azpiegitura.



- o **YUZZ.-** Programa Banesto Fundazioak sustatu du tokiko 80 bazkiderekin eta beste laguntzaile batzuekin batera, eta haren xedea izan da gazteen sarrera sustatzea, ekimenak abian jartzeko aukera eta garapena sustatzen dituen oso prestakuntza espezifiko bati begira; proiektu honekin, halaber, lanean jarraitzen dugu, gazteen artean ekintzaitza sustatzearen ildotik, hazteko ahalmen handia duten sektoreetan, gure enpresa-sarearentzat aberastasuna eta balio erantsia sor ditzaten. Proiektu horren ondorioz, Ermuko ekintzaile gazte batek enpresa-ekimen bat abiarazi du, hizkuntzak ikasteko plataforma dinamiko baten sorreran oinarrituta.



- **Enpresen Kudeaketa Ikastaroa – BFA.-** Bizkaiko Foru Aldundiaren “Autoenplegua eta enpresen sorrera sustatzeko programa” izenekoaren barruan, Ermuko Udalak, BFArekin batera finantzatuta, enpresak kudeatzeko hiru ikastaro eman ditu, bakoitza 30 ordukoa; ikastaro horiek nahitaezkoak dira BFAk, autoenpleguaren sustapenaren alorrean, ekintzaileei ematen dizkien laguntzak lortu ahal izateko.

- Bertaratutakoen kopurua: 30
- Egindako ikastaroen kopurua: 3



- **Informazioa eta aholkuak sustatzaileentzat.**

- Aholkuak: 48
- Sortutako enpresak: 9
- Gizonak: 30
- Emakumeak: 18

4.6.4 Eginkizun transbertsalak.

Gure jardueretan, inguruabarren arabera, zenbait ekintza egiten ditugu, gizarte- eta ekonomia-eragileak toki-garapenean inplikatzeko; sormena,

ezagutza eta berrikuntza sustatzearekin dute zerikusia, funtsezko elementuak baitira gizarte- eta ekonomia-garapenean. Horrenbestez, ideia hori gogoan, Toki Garapenerako Sailak zenbait jarduera antolatu ditu, gizarteak parte har dezan.

Lankidetzeta Uni Eibar- Ermuarekin (sormen-lantegiak eta aholkularitza proiektuetan) eta Ermuko prestakuntza-zentroekin.

- Egindako lantegien kopurua: 3
- Parte-hartzaile kopurua: 40

4.6.5 IZARRA FUNDAZIOA

2013an, Izarra Fundazioa martxan jarri zen. Irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatu bat da, eta izaera publikokoa, sorrerako kapital soziala municipala izateagatik.

Toki Garapenerako Sailarekin guztiz koordinatuta lan egiten du, bien jarduera esparru estrategiko berean kokatuta dago, eta sortzen diren sinergiak baliatzen dituzte.

Fundazioaren kudeaketa-organoei autofinantzaketa-mekanismoak sortzea erabaki dute, haren iraunkortasuna bermatzeko, eta ez soil-soilik kapital publikoaren ekarpenak baldintzatutako iraupen hutsa.

Fundazioak xede hauek ditu:

- Enpresa-lehiakortasuna sustatzea.
- Eskualdean enpresa berriak sortzeko dauden aukerak hobetzea, negozio-planak arlo berritzaileetan eta batez ere dibertsifikatzaileetan garatzen dituzten ekintzaileen alde eginez.
- Enpresa-sarea dinamizatzea, haren lehiakortasun-, eraginkortasun- eta errentagarritasun-faktoreen hobekuntzarantz bideratuta.
- Lanpostuen sorrera sustatzea, berekin enpresak sortzea ekar dezan, eta etorkizunean proiektioa izan dezan gizarte- eta ekonomia-sarean.
- Bide ematea kualifikazio handiko pertsonak Ermura etor daitezen, eta ezagutzak alde egin ez dezan lortzea.

Horrenbestez, 2013an honako jarduera hauek egin dira:

1. Proiektuak sortzea:

- Eskualde-arteko proiektu bat prestatzea eta aurkeztea, enpresa berriak bultzatzeko eta nazioartekotzeko.
- Erasmus proiektu bat prestatzea eta aurkeztea, ekintzaileak EBN prestatzen laguntzeko.
- Enpresen arteko lankidetzaproiektu bat prestatzea eta aurkeztea (Bizkaiko Diputazioa), nazioartekotzeari begira.
- 'Jar zaitez mugimenduan' proiektua prestatzea, Bizkaiko Diputazioaren Udal Gaztedi programaren barruan.
- Europar proiektu bat prestatzea Progress deialdian, esparru soziosanitarioan.

2. Patronatuaren bilerak

Patronatua zortzi aldiz bildu da Fundazioaren beraren lana baloratzeko, eta, lankidetz-esparruaren barruan, enpresa-ikuspuntutik ekintzak planteatzeko.

3. Azpiegituren kudeaketa

Izarra Fundazioa, Ermuko Udalarekin eta PROMOSArekin egindako akordioaren barruan, enpresa teknologikoen mintegia (600 m² inguru) eta Izarra Centre eraikineko erabilera komuneko azpiegiturak (hiru bilera-areto eta auditorio bat) kudeatzearen arduraduna da.

4. Ekintzailetza sustatzea

Izarra Fundazioak Ermuko Udaleko Toki Garapenerako Sailarekin guztiz bat etorrita lan egiten du esparru honetan; horregatik, aholkularitza-lanak eta enpresa-proiektuak sustatu eta bultzatzeko lanak koordinatuta egiten dituzte bi

erakundeek. Alde horretatik, azpiegituren eta emandako zerbitzuaren arrakasta ukazina da, kontuan hartzen badugu mintegiaren %90 baliatuta dagoela eta proiektu gehiago daudela zain.

4.6.6 PROMOSA.

PROMOSA udal-sozietatearen xedea da baliagarria izatea udalerria ekonomikoki garatzeko, ekonomia-, higiezin-, teknologia-sustapenak eta bestelakoak aztertu, diseinatu eta gauzatzearen bidez, hobekuntza ekonomikoa eta soziala ekar dezaten.

Ermuko Udalak, PROMOSA sozietate publikoaren bidez, Izarra Centre-n enpresentzako guneak sustatzen eta alokatzen jarraitzen du, eta, orain, 2.000 metro koadro daude okupatuta, eta eraikinean aparkatzeko dauden 168 plazetatik 54 alokatuta.

Izarra Centre ekintzaitzaren eta berrikuntzaren kultura sustatzeko behar diren azpiegiturek eskaintzeko estrategiarekin guztiz bat datorren zerbitzu-eredu gisa finkatzen ari da. Estrategia horrekin, Ermua enpresa berrientzat erakargarriagoa izatea lortu nahi da, eta produkzio-sarea eraldatu eta modernizatu.

Era berean, ekitaldi eta jardunaldietarako gune komunak erabilera finkatzen ari da, bai eta eraikinean kokatuta dauden enpresek nahiz Ermuko industria-enpresek bideokonferentziak egiteko guneak erabilera ere.

Besteak beste, Etorbizi, Teknika, Euskalit, Igarle eta Gaia (Euskadiko Teknologia Elektronikoen eta Informazioaren Industrien Elkarte) erakundeek Izarra Center aukeratzen jarraitzen dute jardunaldiak eta ekitaldiak egiteko, horretarako oso gune egokia delako, eta, aurten, besteak beste,

ESLE (Euskadiko software libreko enpresen elkarte), Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) eta EIC-BBK erakundeek bat egin dute haiekin.

Era berean, bi mintegi-plantak eta Izarra Fundazioaren eskura ekintzaitzarako jarritako gunea direla eta, ekintzaitzarekin zerikusia duten proiektuak eta programak egitea finkatu ahal izan da.

2013an Izarra Centre-n ezarritako enpresak:

APTICA
ASEGI & IZARRA CONSULTORES
DIBUMET
EIC – BBK FUNDACION DRAVET
ERMUA MUGI
ETORBIZI
GALEA ELECTRIC
GRUPO IDESA
LOREA CONSULTING
INNOCUT
MARGUBE
METINCER
NEXTIRAONE-SAFE VIEW
QUANTITAS
SPMG
SPARA
SUA ESTUDIO
ZUZENBIDE-KONTUAK

2013an, Promosa, Ermuko enpresen eta herritarren artean informazioaren eta komunikazioaren teknologien erabilera sustatu nahi duen ildo estrategikoaren barruan, zuntz optikoa zabaltzen hasi zen herriko etxeetan, bost milioi euroko aurrekontua zuela. Zuntza hedatuta, indar handiagoarekin egiten da produktu berritzaile eta kalitatean nahiz banda-zabalera handiak ematen duen aukeran oinarrituta daudenen alde. Haren hedapenari esker, urtearen

amaieran, Adamo, Atrium, Sarenet eta beste zenbait operadore arlo honetan garatuen dauden herrialdeetako aitzindarienen pareko telekomunikazio-zerbitzuak merkaturatzen hasi ziren, herriko zuntz-sare neutroa erabiliz prezio lehiakorretan. Teknologia horiek berebiziko garrantzia dute egungo testuinguru sozioekonomikoan, batez ere kontuan hartzen badugu zeinen baliagarriak diren proiektu soziosanitarioetan, gizarte- eta hezkuntza-arlokoetan eta soziolaboraletan.

Promosa, Udaleko beste zail batzuekin eta zenbait enpresarekin lankidetzan jardunez, zenbait proiektu egitea aztertzen ari da, etorkizunean kalitateko enplegua sortzeko, herriko sare ekonomikoa dibertsifikatuz. Gure ahalmenean

oinarrিতuta, lehen mailako enpresak erakartzea da helburua, eta, horrenbestez, ekonomia- eta gizarte-hazkundera sustatzea.

Teknologien erabilerak, gainera, aukera emango digu neurriak ezartzeko bi helburu hauek lortzeko: herritarrei ematen zaizkien zerbitzuen kalitatea handitzea, eta hori baliabide publikoak eraginkortasun handiagoarekin erabilia egitea; hitz batean, zerbitzu publiko kalitatezkoak eta eraginkorrak ematea.

Izarra Centre	metro karratuak
<i>jarduera</i>	
lokaleen salmenta	140,00
enpresa-mintegiko 2 solairuaen salmenta. Eta ekintzaitzarako lekua	491,20
enpresa-mintegia eta ekintzaitzarako lekuaren alokairua	245,60
bilerak egiteko funtzio anitzeko lekuen alokairua	428,71
enpresei bulegoen alokairua	1.100,00
Aparkaleku-plazen alokairua	54 plaza
Eraikinaren okupazio-ehunekoa	%42,20
Zuntz Optikoa	betetzearen ehunekoa
<i>proiektu-faseak</i>	
proiektu-adjudikazioa	%100
Instalaziorako konkurtsoaren adjudikazioa	%100
Instalazioaren exekututzea	%85
Sarearen komertzializazioa	aribidean

4.7 Proiektu transbertsalak

Proiektu transbertsalak, orokorrean, ez dira jarduera espezifikokoak; aitzitik, gure jarduera osoa blaitzen duten funtsezko helburuak dira. Hori gertatzen da emakumeen eta gizonen aukeraberdintasunaren alde lankidetzan aritzen garenean, garapen jasangarriaren alde lan egitean, gure zerbitzuen kalitatea hobetu nahi dugunean.

4.7.1 Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna

Enplegua lortzeko orduan eta enpleguaren baldintzetan emakumeen eta gizonen artean erabateko berdintasuna egotearen alde lan egiten dugu. Ermuko Udalak emakumeen eta gizonen arteko berdintasunerako prestatutako hirugarren planaren lau garapen-ardatzetan esku hartzen dugu: genero-ikuspegia sartzea Toki Garapenerako Sailaren programetan eta jardueretan; emakumeen ahalduntzea sustatzea; kontziliazio-neurriak babestea eta erantzunkidetasuna sustatzea; eta emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako ekintzetan laguntzea.

4.7.2 Kalitatea

Prozedurak hobetzen lan egiten dugu, zerbitzu azkarragoak, efikazagoak eta eraginkorragoak emateko.

2011tik, erabiltzaileek jasotako zerbitzuez egindako ebaluazioa automatikoki erregistratzen ari da. Datu adierazgarri moduan, hauek azpimarra ditzakegu:

- %93,7k gure zerbitzuak erabiltzeko aholkua emango lieke beste pertsoneri.
- Faktore orokorreari emandako batez besteko puntuazioa (1-10) hau izango litzateke:
 - Instalazioak: 7,65
 - Informazioa: 8,07
 - Arreta pertsonala: 8,17
 - Moduak eta prozedurak: 7,87
 - OROKORRA: 7,91