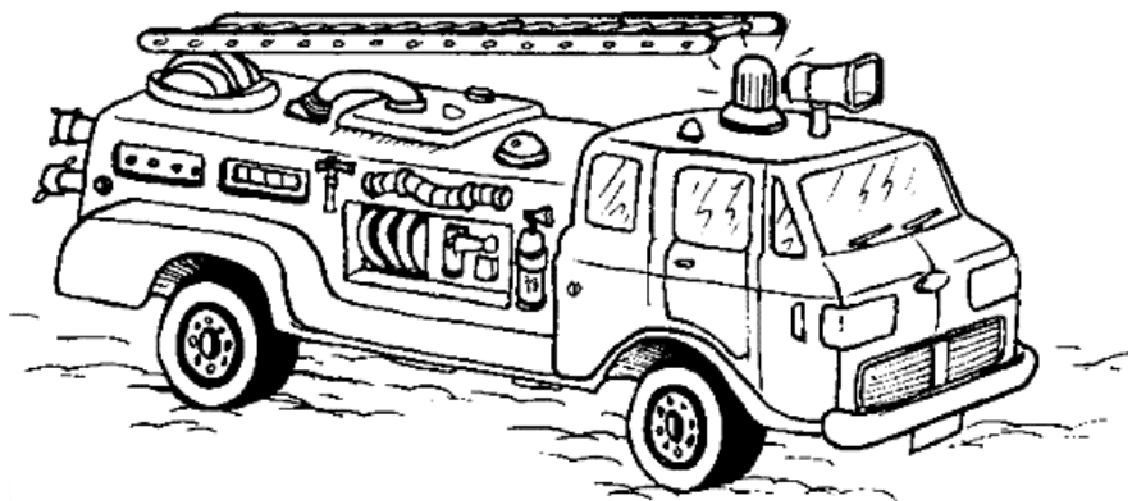


[a]
aztiker

Jendarte-ikerketa aplikatuak

GIPUZKOAKO SUHILTZAILE ZERBITZUA BERDEFINITZEN, 2011

-BEHARREN DIAGNOSIA-



Bezerao:



GIPUZKOA

zurekin, aurrera >



AURKIBIDEA

SARRERA	4
METODOLOGIA	5
LARRIALDI ZERBITZUA OROKORREAN	8
ALDE POSITIBOAK	8
HOBETZEKO ALDERDIAK ETA ERRONKAK	9
BALIABIDEAK	15
ALDE POSITIBOAK	15
HOBETZEKO ALDERDIAK ETA ERRONKAK	16
ANTOLAKETA	21
ALDE POSITIBOAK	21
HOBETZEKO ALDERDIAK ETA ERRONKAK	22
LAN BALDINTZAK	27
ALDE POSITIBOAK	27
HOBETZEKO ALDERDIAK ETA ERRONKAK	28
XEDE TALDEKA	28
PREMIAK, LEHENTASUNAK	32
ONDORIOAK	34
ERANSKINA	38
ARDURADUN POLITIKOAK	39
ZERBITZU BURUA	46
GESTIO TALDEA	54
BAI ESAN	60
ADMINISTRARIAK	65
SARGENTOAK	71
OÑATI	74
IRUN	79
ORDIZI	85
ZARAUTZ	90
TOLOSA	96
LEGAZPI	103
EIBAR	109
AZPEITIA	114

**GIPUZKOAKO
SUHILTZAILEEN ZERBITZUA
BERDEFINITZEN, 2011.**

-BEHARREN DIAGNOSIA-

(SARRERA)

Jarraian aurkezten dena suhiltzaile zerbitzuaren **beharren diagnostikoa** da, **auto-diagnostiko** fasearen emaitza dena. Hitzak adierazten duen bezala, zerbitzuaren partaide ezberdinek gaur egun zerbitzuari eta egoerari buruz egiten duten diagnostia da.

Beharrean diagnostiko hau zerbitzuaren berdefiniziora begira eman den lehen urratsa da, eta tresna bezala ulertu behar da, ez helburu gisa. Etorkizunerako jarduteko eremu zehatzak identifikatu eta lan ildoak eta ekintzak identifikatzeko baliabidea izan behar du. Hilabete batez burutako lan saioen emaitza da.

Txostenaren egiturari dagokionez, sarrera labur honen ondoren, egitasmoa garatzeko erabili den metodologia azaltzen da; beharren diagnosiaren berri, bost atal ezberdinen arabera ematen da, atal bakoitzean, alde positiboak eta hobetu beharreko aldeak eta erronkak bereizten direlarik. Aipatutako atalak lan dinamiketan erabilitako berak dira, honela:

- 1- Gipuzkoako Suhiltzaile zerbitzuaz orokorrean
- 2- Baliabideak: giza baliabideak zein baliabide materialak
- 3- Zerbitzuaren antolaketa: egitura, funtzioak, formazioa, koordinazioa, komunikazioa...
- 4- Lan baldintzak
- 5- Guztiaren premiak/lehentasunak

Azkenik, txostenak ondorio nagusien atala azaltzen du.

[METODOLOGIA]

METODOLOGIAREN IZAERA



Hasieran esan bezala metodologia parte-hartzailea erabili da. Prozesu guzti honetan zerbitzuaosatzen duten organo guztien parte-hartzea bermatu nahi izan da, gai honen inguruan Gipuzkoako Foru Aldundiak duen gobernu plana eta Aztikerrek parte-hartzearekiko duen ikuspegia uztartuz. Horrela, pertsona bakoitzaren ikuspegia jasoz, organu bakoitzaren ikuspegia osatu da, talde ikuspegia hain zuzen ere. Proposatutako lan dinamiken bitartez, zerbitzua barrutik aztertzea izan da xedea, bere barne potentzialitatea baloreari ipiniz eta erabiliz.

XEDE TALDEAK

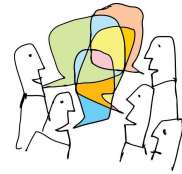
Hasiera batean 5 xede talde identifikatu baziren ere, azkenean 6 xede talde ezberdindu dira lan hau burutzeko:

- Zerbitzuaren **ARDURADUN POLITIKOAK** (Diputatua eta Zuzendaria).
- Zerbitzuaren **ZUZENDARITZA** eta **KUDEAKETA** arduradunak (Zerbitzu burua, ofizialak, subofizialak). Organo honetan, bi lan talde osatu dira. Zerbitzu burua batetik, ofizial eta subofizialak bestetik.
- **BAI ESAN** zerbitzuko partaideak.
- Zerbitzuko **ADMINISTRARIAK**
- **SARJENTUAK**: Base bakoitzeko sarjentuekin osatutako lan taldea.
- Suhiltzaileen **PARKEAK**. Zortzi base, **zortzi lan talde**, egungo kokapen geografikoaren arabera. Base bakoitzak lan talde bat osatu du: kaboak + suhiltzaileak.

Horrez gain, eta lanaren eraginkortasuna zein osotasuna bermatze aldera, **Suhiltzaile Zerbitzuaren Berdefiniziorako Batzordea** ere osatu da: arduradun politikoei, zuzendaritza eta kudeaketako hiru arduradun (zerbitzuburua, ofizial eta subofizial bana), Bai Esan Zerbitzuko ordezkari bat, administrariaren ordezkari bat, parke bakoitzeko ordezkari bina (8/16) eta komiteko partaideek osatua. Batzorde honen **funtzioa izan da auto-diagnostikoaren edukiak aztertzea eta zuzentzea** besteak beste.

LAN SAIOAK

Identifikatutako xede taldeekin guztira **13 saio** egin dira, urtarilaren 18 eta otsailaren 4a bitartean. Bi motatako dinamikak garatu dira, elkarrikerak sakonak (arduradun politikoekin eta zerbitzaburuarekin) eta talde dinamikak (gainontzeko xede taldeekin).



Argi utzi beharra dago sarjentuen kolektiboak ez duela prozesu honetan parte hartu. Parte hartzeko baldintza batzuk jarri zituzten eta idatzi baten bitartez jakinarazi zuten hau. Halaber, bai saioetan bai batzordean parte hartzera gonbidatuak izan dira, atea zabalik utzi zaie. Parte hartu ez izana, kolektiboan hartutako erabakia izan da beraz.

Lan saio guztietan eskema berdina erabili da, batz bestea hiru ordu eta erdiko saioak izan direlarik. **3 lan dinamika** jorratu dira:

1. Pertzepzioak eta ekarpenak: pertsonak zerbitzuari, zerbitzuak pertsonari. Pertsona bakoitzak momentu honetan zerbitzuarekiko duen bizipena jaso nahi izan da dinamika honen bidez, zerbitzuarengandik jaso eta zerbitzuari ematen diotena zehaztuz.

2. Aspektu negatibo/positiboen kokapena. Lan tresna bezala zerbitzua lau blokeetan banatzen duten taulak erabili ditugu, gai orokorretik hasita zehaztetara jaitsiz. Honela, **“zerbitzua orokorrean”, “baliabideak” (giza baliabide, baliabide material eta espazialak), “antolaketa” (formazioa, koordinazio eta komunikazioa, praktikak, egitura) eta “lan baldintzak”** ezberdindu dira, hauetako bakoitzean aspektu negatibo eta positiboak zehaztuz. Binaka burutu da lan hau, ondoren talde txikian landutakoa komunean jarriz.

3. Aspektu negatiboetan sakontzea eta erronkak kokatzea. Aurreko ariketan zehaztutako aspektu negatiboetan sakondu nahi izan da, ordu arte egindakoaren inguruko informazioa jaso, proposatutako hobekuntzak aurrera ez atera izanaren zailtasunak identifikatu eta azkenik erronka edo helburuak zein izan beharko lukeen zehazteko. Ariketa hau amaitu ostean, lehentasunezkoak diren alderdiak identifikatzea eskatu zaie partaideei.

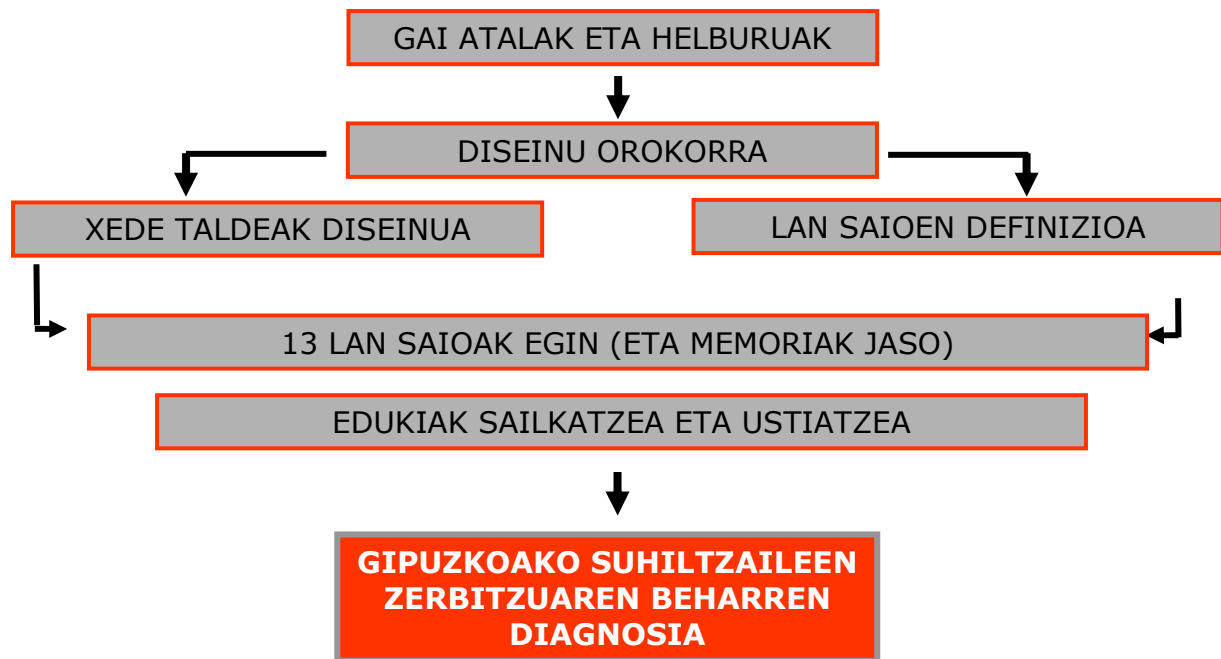
Saioa amaitzeko prozesuaren inguruan dituzten aurreikuspenei buruz galdetu eta saioaren balorazio txiki bat burutu da.

Lan saio bakoitzaren ostean memoria bat jaso da, partaide guztiei helarazi zaiena. Egindako zuzenketak jaso eta txertatu ostean eman dira definitibotzat, diagnostiko zirriborroarekin bat beste xede taldeetara ere zabaltzeko direlarik akta horiek guztiak.

Zirriborroaren idazketari dagokionez, memorietan jasotako informazioa ustiatu da. Esan beharra dago pisu berdina eman zaiola talde bakoitzak esandakoari. Aztikerren aldetik, atal ezberdinetan egon diren puntu komunak aurkitu eta erronkak bateratzeko saioak egin da, ezadostasun argia azaldu diren aspektuak ere jaso direlarik. Guztiengan komunak diren ildoetan ez da zehaztu xede talde bakoitzak esandakoa, beraz ulertutzat ematen da kasu horietan xede talde denek aipatutakoa dela. Desadostasunak egon diren kasuetan, edo xede talde bakar batek aipatutako puntuetan hori zehaztu da, guztiei komuna ez zaiela bistaratzeko.

Zirriborroaren aurkezpena batzordean burutu ostean, **ekarpenak jaso** eta jarraian aurkezten dugun **dokumentua garatu** da. Lan saioetan jarraitutako eskema berdina erabili dugu honetarako, lau atal nagusi banatuz. Atal horietako bakoitzean alderdi positiboak jaso dira lehenik, eta hobetzeko alderdiak eta erronkak ondoren. Azken atal batean ondorio nagusiak zehaztu dira.

EGITASMOA GARATZEKO ESKEMA OROKORRA



[LARRIALDI ZERBITZUA OROKORREAN]



Sarrera gisa, eta zerbitzua bera kokatzeko, Gipuzkoako Suhiltzaileen zerbitzuaren hastapenak 1983an kokatzen direla aipatu beharra dago, urte horretan Gipuzkoako Foru Aldundiko plenoak hartutako erabakiaren ondorioz. Ordura arte parke profesionalak zituzten bakarrak Donostia, Irun eta Tolosa hiriak ziren.

1984an dokumentu bat landu zen, zerbitzuaren inplementaziorako oinarria finkatu zuena, eta 1987an onartu zen suhiltzaile zerbitzuaren hedatzea (liburu gorria bezala ezagutzen dena). Proposamen honen ondorioz lurralde historikoan zehar hainbat parke martxan jartzeko konpromisoa hartu zen (guztira 9). Zubillagako parkea izan zen inauguratzen lehena, 1986an, beranduago eta orden honetan Irun, Goierri, Kosta, Oria, Arrate, Urola eta Korostiko parkeak sortuz (8 guztira, Donostiakoaren faltan).

Suhiltzaile zerbitzua Larrialdi legeak eta foru dekretu batek arautzen du, eta bere eskumenetik at daude momentu honetan osasun lekualdaketak, baso suteak, prebentzioarekin erlazionaturiko gaiak, eta lizentziak eman aurretiko ikuskaritza eta txosneneren eraketa.

ALDE POSITIBOAK

Larrialdi zerbitzua orokorrean hartuta ikusten dituzten **alde positiboak** dagokionez, **guztiek aipatu** dituzten bi aspektu daude:

- **Kokagunea eta parke kopurua.** Parkeak errepide sare nagusian zehar eta irteera gunetatik gertu kokatuak egoteak eta dagoen parke kopuruak **erantzun azkarrerako aukera** ematen du. 10-12 minututan iristen dira suhiltzaileak esku-hartze gunera.
- **Langileen borondatea eta asmoa ona,** lanerako **disposizioa eta profesionaltasuna.** Askok azpimarratu den beste aldagaia da, zerbitzu honek daukan balio handiko elementu bezala.

Saio batzuetan beste aldagai positibo batzuk ere identifikatu dira.

- Zerbitzuaren **irudi ona kanpora begira.** Gehienek aspektu negatibo gisara identifikatu dute hau, zerbitzuaren irudia eskasa dela argudiatuta. Baina kasu batean suhiltzaileak interbentzioak modu egokian ebazten dituztela eta ondo antolatuak dauden 'heroien' ikuspegia dagoela aipatu da.

- **Interbentzio eredia bera egokia** dela aipatu da saio batean, hasieran aipaturiko kokagunea eta orientazioarekin loturik.

HOBETZEKO ALDERDIAK ETA ERRONKAK

Lehen esan bezala **guztietan errepikatu diren alderdietatik hasiko** da azalpena, saio bakar batzuetan aipatutakoetara iritsiz.

➤ **OROKORREAN ZERBITZUAREN EZEZAGUTZA**

Saio guztietan aipatu den kontua da, **orokorrean ez dela zerbitzua zertan datzan ezagutzen**, ez aldundiaren beste arloetan (barne mailan) ez herritarren artean ere. Nork daki zer egiten duten suhiltzaileek eta zertarako deitu ahal zaien?

Aldundiaren barruan sail berdinean egon arren ez dituzte zerbitzu honen ezaugarriak ezagutzen. Bai Esaneko langileek aspektu hau azpimarratzen dute. Beraien kasuan **'ikustezinak'** sentitzen dira. Aldundi mailan beste arloen eraikin berdinean egonda gutxik dakite bertan daudenik ere. Herritarren kasuan bakar batzuk dira suhiltzaileek beraien jarduna zertara zuzentzen duten eta zein kasutan deitu ahal zaien dakitenak.

Askoren hitzetan, ofizial eta subofizialak esaterako, **zerbitzua 'hermetikoa' izan da orain gutxi arte**, eta nolabait horrela izatea bultzatu nahi izan da, ez da egon aukerarik ez baimenik beste era batera funtzionatzeko. Suhiltzaileetako batzuk zerbitzua **herritarrek ez ezagutzea estrategia politiko baten ondorio** izan dela ere uste dute, **herritarrek zerbitzuarekiko ezagutza ez duten heinean erabilerarik egingo ez dutelako**, eta beraz, jende gehiagoren beharra agerian geratuko ez delako.

Askoren ustez zerbitzuaren **irudi irreal bat dago, eta batzuk irudi txarra dela baieztatzen** dute. Suhiltzaileek **zerbitzutik ez dutela babesa jasotzen** ere aipatu dute, beraien irudiaren aurka azaltzen diren notizietan esaterako inolako deklaraziorik egiten ez denean.

Zer egiten duten jakin ezean herritarrak kanpotik ikusten diren faktoreen arabera egiten dituztela beraien interpretazioak aipatzen da. Horrela, **suhiltzaileen irudi folkloriko bat** dagoela, besteek **'ondo bizi diren' edota 'furgoneteroak' diren langile gisa** ikusten dituztela aipatzen dute besteak beste.

Irudi txar hori ez da kanpora begira bakarrik ikusten, **aldundian bertan zerbitzuak ikur negatibo bat, txarra duela aipatu da**. Administrazioek zehazten dutenez, **"inork ez du zerbitzu honetara lan egitera etorri nahi"**.

Zerbitzuburuaren iritziz zerbitzuaren irudia ez da ona ez txarra. Kanpoko eragileek orokorrean suhiltzaileei buruz duten ikuspegia positiboa dela adierazten baitu. (alderdi positiboetan jaso da hau)

Erronka:

- **Kanpora begira zerbitzua sozializatu** behar dela aipatu da, ate irekietako jardunaldiak eginaz esaterako. **Beste zerbitzuekin ere interakzionatu** behar dela jaso da.
- **Barrura begira ere xede talde ezberdinen artean elkarlana sustatu** behar dela aipatzen da, lan mahaien bitartez etab.

➤ **ZERBITZUARI EZ ZAIIO BEHAR ADINA ETEKIN ATERATZEN**

Xede talde bakoitzak ikuspegi ezberdin batetik, baina **guztiek aipatzen dute zerbitzuari etekin gehiago atera beharra. Garaiak aldatu** dira, **gizartearen beharrak ere**, interbentzio kasuak jaisten doaz eta beste arlo batzuk ere landu behar dira. Prebentzioaren gaia esaterako, saio guztietan atera den gaia da. Azken batez **suhiltzaile izatea gaur egun zer den definitu behar da, zer egin behar duten eta horretarako zer behar duten**. Herritarren mesedetara dagoen zerbitzua izanik, beraientzat egokiena den zerbitzua eskaini behar da, beharrei erantzuten diena. Hau egin ezean suen itzaltze soilera dedikatutako zerbitzu bat izatera mugatuko dira denborarekin.

Ikuspegi hau **suhiltzaileek** ere konpartitzen dute, **infraerabiliak direnaren sentsazioa** daukate eta hainbat adibide azaltzen dira honi dagokionez. Ikusten dute beste arloetara ere **zabaldutako beharra, prebentzio lanetara, ikerketa arlora etab**.

Aipatu diren **erronkak beraz ildo horretatik** doaz:

- **Zerbitzuari duen potentzialtasun guztia atera** behar zaio.
- **Prebentzioa, ikerketa eta promozio lanak ere burutu** behar dira.
- **Egungo errealitatearen azterketa bat burutu eta arlo berrietara zabaltzea** behar da **egitekoa**.

➤ **NORAEZEAN DAGOEN ZERBITZUA.**

Planteamendu eguneratu falta bat dagoela aipatu da, duela 25 urteko ereduarekin funtzionatzen du zerbitzuak. Hasieran esan bezala 1984.urtera joan behar da zerbitzu honen sorrera kokatzeko. Orduan landu zen eredu berdinarekin jarraitzen da. **Berrazterketa baten beharrean aurkitzen da beraz eredu bera**. Batzuen ustez bertako aspektu batzuk zaharkitua daudela esatea asko esatea da, **eguneratze bat behar du, baina orain arte egindakoari balorea kendu gabe**. Parke batzutan positiboki baloratu da diputatuaren jarrera, nahiz eta akaso berandu dela baloratu, lehenengoz zerbitzuaren planteamendu baten beharra adieraztera ausartu dela esanaz.

Bi erronka zehaztu dira saioetan hortaz. Batetik, **duela 25 urteko eredu errebisatu eta gaur egungo beharrak kontuan hartzen dituen planteamendu bat landu** behar da. Batzuen ustez planteamendu hau **zuzendaritzak landu beharko luke**, beraien funtzioa dela kontsideratzen baitute. **Ondoren langileekin kontrastatua beharko luke izan**.

Bestalde, **planteamendua langileei komunikatzea eskatzen da**, kontraste horretaz gain, osatzen den azken txostena. (Xede talde askotan jaso den kexa da zerbitzuaren ardura dutenen asmoak, planak edo planteamenduak ez direla jakinarazten.)

➤ **GIRO TXARRA, DESMOTIBAZIOA, KOLEKTIBO GUZTIEN ARTEKO HASERREA**

Xede talde **guztiekin egin dute honen aipamena. Jendea desmotibatua dago, haserrea** nabari da kolektibo ezberdinen artean, eta **nekatuta** daude batzuk aldarrikapenekin, besteak egoerarekin. Guztiek pairatzen duten egoera da. Esanguratsua da **zerbitzuak momentu honetan kentzen diena ematen diena baino askoz gehiago dela guztiekin azpimarratu izana.**

Arrazoen artean ezberdinak aipatu dira. Langileen aldarrikapenak eta eskaerak bete ez izana, estrukturan egon zen aldaketa batzuk ondo onartu ez izana... Lan giroan gora beherak egon dira lehenago ere (klimaren inguruko azterketak burutu izan dira...), baina **azken hilabeteetan egoerak okerrera egin duela aipatzen da, suhiltzaile eta aldundiaren artean sinatutako azken hitzarmenaren ondorioz (2006an sinatua).**

Iritzi ezberdinak daude **erronkei dagokionez. Aldarrikapenak egiten dituztenen iritziz eskaerak bete behar dira. Horrek 'bake soziala' ekarriko luke**, jendea lanarekiko motibatua sentitu eta azken batez zerbitzu egoki bat eskaini. **Lana egiteko gogoa dute, eta aldarrikapen eta negoziazio kontuekin amaitu.**

Beste kolektibo batzuek orokorrean guztien motibazioa lantzeko neurriak hartu behar direla aipatzen dute. Aipamena egin da **klima laboralari dagokionez egin zen ikerketa** baten inguruan. **Eraitza zehatzak jakin ez ziren arren susmoa dago honen ondorioz hartu zela zerbitzu burua aldatzeko erabakia.** Baina giroak orokorrean txarra izaten jarraitzen du.

➤ **PARKEEN DESPLIEGEA AMAITUGABEA, lurralde guztira heltzeko estruktura amaitu gabea.**

Hasieran adierazi bezala hastapenetan landutako inplementazio planean 9 parke aurreikusten ziren. 1988a geroztik aurreikusitako parkeak sortzen joan dira, baina **bederatzigarrena, Donostiari zegokiona hain zuzen, ez da gauzatu.** Donostiako suhiltzaileak Udalaren zerbitzua dira momentu honetan eta Aldundiak Donostiako Udalarekin sinatutako hitzarmenaren bidez diruz laguntzen du, eta bertako suhiltzaileen ardurapean daude donostialdeko hainbat herri.

Arduradun politikoei bederatzigarren parke horren inguruan azterketak egin izan direla aipatu dute, baina mugetako bat aurrekontuak ezartzen du. Parkeetan ere hutsune hau ikusten dute, baina ez dituzte asmoak ezagutzen, ez dakite zerbait gehiago aurreratu den ala ez.

Erronkei dagokionez iritzi ezberdinak daude:

- Suhiltzaile eta langile gehienek hitzetan, **parke zentrala egin edota despliegeari zegoen asmoa berdindu** beharko litzateke.
- Arduradun politikoei **parkeen mapa errebisatu** beharko litzatekela aipatu dute zerbitzuaren kalitatearen baitan, denbora, gaur egungo errealitatea, populazioa eta arriskua kontuan izanik. Errepideak aldatu dira, beharrak ere, eta guzti horren **azterketa baten baitan ikusi** beharko litzateke **zein den aukera egokiena.**

Saio batzuetan aipatu diren aspektuak jasotzen ditugu jarraian:

➤ **ZERBITZUAREN KUDEAKETA TXARRA**

Zerbitzuaren **kudeaketa txarra egin dela eta egiten dela komentatu da**. Norabide zehazte falta bat ikusten da. **Askoren aburuz zerbitzuburu eta zuzendariaren profesioaren ezagutza ezaren ondorioz** da hau, argudiatuz ez direla 'suhiltzaile' zerbitzuan adituak. **Bakarren batek ere aipatu du gestio mota oso aldebakarrekoa dela.**

Aipatu diren **erronken artean zuzendaritza aldaketa bat**, aditua den pertsona bat zerbitzuburu jarritz eta **zerbitzuaren beharrei erantzuten dien gestio eredu bat** zehaztea jaso dira.

➤ **OPOSAKETA PROZESUAK LUZEEGIAK**

Oposaketei dagokionez azken hamar urteetan hiru prozesu burutu dira. Prozesuak **oso astiro doazela aipatu da, denboran asko luzatzen dira**. Aurreikuspen falta bati ere egozten zaio hau, ez horrenbeste eskakizunei (ofizioak eskatzea...)

Erronkak beraz ildo horretatik doaz, **oposaketa prozesuak azkartu, arindu** behar direla aipatuz. Interinidade figura hori ere ezabatu behar dela aipatu dute batzuk.

➤ **BOLUNTARIOEN EGOERA ARGITUGABEA ETA KONPLEXUA**

Boluntarioen figura hasieratik sustatu nahi izan da zerbitzuan eta horrela dago jaso 84an egindako proposamenean ere. Momentu honetan figura hori **batez ere Korostiko parkearen kasuan mantentzen da eta zailtasun asko suposatzen ditu.**

Bertako suhiltzaileek esandakoaren arabera mankomunitateak ordaintzen ditu, soldata txiki batekin. **Ez dago arautua zein den beraien funtzionamendua, antolakuntza, behar duten formazioa etab.** Esku-hartze momentuetan **Bai Esanetik deitzen zaie.** Buruzagitzarekin ere beste harreman mota bat dute, bilerak egiten dituzte. Suhiltzaileen esanetan lagungarri baino oztopo bilakatzen dira interbentzio garaian. Beraiek **lankide 'profesionalak' izatea aldarrikatzen dute, segurtasunera begira eta lan kalitateari begira.**

Boluntarioen gaia arduradun politikoek eta zerbitzuburuak ere argitu beharreko zerbait gisa ikusten dute. Beraien ustez profesionalen artean boluntario figura ez da onartzen. Bere garaian figura hori planteatu izana positibotzat jotzen dute, **eredu horrek balio dezakeela uste baita**, batez ere enpresako eta eraikuntza zenbaitetako suhiltzaile boluntario figura indartzea positiboa izan daitekeela diote, toki hauetan ematen diren suteen berehalako interbentzioaren ardura izan dezaten. Baina **onartzen da horren jarraipenik ez dela egin**, gai horri ez zaiola urteetan heldu eta 'bere horretan utzi' dela, **ondorioz arazoak sortuz.**

Bi jarrera beraz momentu honetan **boluntarioen gaiari** dagokionez:

- **Boluntarioak behar direla uste dutenak eta figura errekupearearen aldekoak.** Boluntarioen figura aukera gisara ikusten dute (arduradun politikoak eta zuzendariak), eta zerbitzuaren ikuspegiarekin bat egiten duena, prebentzio arloan esaterako.
- **Figura deuseztatzea hobe dela ikusten dutenak.** Boluntarioen gaia Profesional nahikoa izan ostean planteatu daitekeela iritzi diote.

Erronkei dagokionez erabaki bat hartu behar dela aipatu da, figura mantendu ala ez. **Mantentzekotan guztiak bat datoz funtzioak zehaztu beharko liratekeela, lan esparruak definitu, hauen formazioa adostu etab.**

➤ **PARKEEN KUDEAKETA, HOBETZEKO ALDERDIA**

Aspektu positibo bezala parkeak interbentziora oso ondo bideratuta daudela aipatu den bezala, **kudeaketa arloan hutsunea nabaria da**, asko dago hobetzeko. **Logistika aldetik estrukturatzea falta da, lan zama administratibo handia dago**, honek era berean informazio estrukturaren eragina du...

Parkeen kudeaketarekin loturiko guztia identifikatu da hobetzeko alderdia eta **erronka bezala**.

➤ **TURNOKA EGOTEAK HAINBAT DINAMIKA PARTE HARTZAILE ABIAN JARTZEKO ZAILTASUNAK DAKARTZA**

Aldundiak azken legealdi honetan kudeaketa parte hartzaile bat jarri nahi izan du abian, lan egiteko **kultura berri bat**. Honetarako suhiltzaile zerbitzuaren lanaren izaerak ez du lagundu, turnoka lan egiteak eta guztiek ordutegi berdina ez izateak dinamika parte hartzaileak abian jartzeko zailtasunak sortzen baititu. Honen aurrean **komunikazio eta koordinazio sistema bat garatzeko saiakerak egin dira**, definitu zen modu 'piramidal' batean funtzionatuko zuen sistema bat, **baina ez dira lortu zehaztutako helburuak**. Arrazoi ezberdinak izan dute honetan eragina, taldeen inplikazio maila ezberdinetik hasita, parte hartzearekiko kultura gabezia bat arte.

Edozein kasutan **erronka** arduradun politikoentzat argia da: **metodologia parte hartzaileak errotu behar dira**.

➤ **INFORMAZIO SISTEMA, ESTRUKTURA DESEGOKIA**

Datuen azterketarako zailtasunak eta ezintasuna. Datuak ez dira ikustarazten. Gaur egun dagoen **informazio sistemak daukan estrukturak ez du laguntzen** datu errealak jaso, hauek aztertzeko, eta horien baitan hobekuntzak burutu ahal izateko. Arduradun politikoek kontsulta bat egin ahal izateko denbora asko pasatzen dute eta IZFEra burutu behar dituzte eskaerak. Horretaz gain **joera bat badago datu batzutan oinarrituta gauzak orokortzeko, eta ez da batere lagungarria**. **Erronka** beraz **informazio estrukutura berdefinitu beharrean aurkitzen da**.

➤ **EZ DAGO BERRIKUNTZARAKO PLANIFIKAZIORIK (I+D...)**

Parke batean berrikuntzarekin lotutako talde bat egon beharko lukeela ere jaso da, **baliabide eta taktiken modernizazio talde bat**, eta **planifikazio iraunkor** bat honi dagokionez. Zerbitzu buruak ere aipatu du ideia honekin lotura duen gai bat, **suteen ikerketaren afera alegia, hau ere jorratu beharko litzatekeela zehaztuz.**

Edozein kasutan, **garapen talde bat sortzea** proposatzen da **erronka** bezala.

(**BALIABIDEAK**)

Baliabideei dagokionez **bi arlotan** sailkatu ditugu, **giza baliabideak, eta baliabide materialak eta espazialak** (eraikinei erreferentzia egiten dietenak).

Giza baliabideei dagokionez honako langileek osatzen dute zerbitzua gaur egun:

- Diputatua eta Zuzendaria:	2 langile
- Zerbitzuburua:	langile 1
- Ofizialak:	2 langile
- Subofizialak:	2 langile
- Bai esan:	7 langile
- Administrariak:	4 langile
- Sarjentuak:	13 langile
- Parkeetako suhiltzaile eta kaboak:	224 langile
GUZTIRA: 254 pertsonak osatzen dute zerbitzua	



Honetaz gain **boluntarioak** daude, batez ere **Korostiko parkean**, baina kopurua ez dakigu zehazki zein den.

Baliabide materialei eta espazialei buruz jaso ditugun datuen arabera 8 parke daude lurralde osoan zehar. Zaharrena Zubillagako parkea da (Oñatin kokatua) eta eraiki den eraikitzen azkena Korosti (Legazpin). Tartean, Bidasoa (Irunen), Goierri (Ordizia-Beasainen), Kosta (Zarautzen), Oria (Tolosan), Arrate (Eibarren), Urolako parkeak (Azpeitian). Guztietan instalazio eta material berdina daukate.

Bai Esanen bulegoa, zerbitzu burua, zuzendaria eta diputatua, eta ofizialen lan lekuak Aldundiak Gipuzkoa Plazan duen eraikinean kokatuak daude.

ALDE POSITIBOAK

Baliabide materialei dagokionez, guztiek aipatu dute:

- Gauza batzuk zahartzen egon arren **materiala ona dute eta puntakoa da.**
- **Material asko, anitza dago**, zerbitzuak dituen 25 urteetan zehar eskuratzen joan dena. (Halere, batzuen ustez asko izatea ez da positiboa izatearen seinale, gehiegizkoa dela uste baitute)

- **Bai Esan** zerbitzukoek dituzten **baliabideak egokiak** direla aipatu dute, beraien beharretara egokitua dena.

Giza baliabideak:

- **Guztiek aipatu dute langileen jarrera ona, lanerako prestutasunak eta borondateak zerbitzu honi balio erantsia ematen diola**, Bai Esanetik hasita suhiltzaileetarako. **Trebeziei ere erreferentzia** egin zaie, batez ere suhiltzaileen kasuan, ezagutzen dituzten ofizioez gain egoera ezberdinei aurre egiteko gaitasuna altua delako. Suhiltzaile izatea 'bokazionala' dela aipatu dute.
- **Bai Esan** zerbitzuko kideek **langileen pazientzia** ere azpimarratu dute **aspektu positibo** bezala.

Baliabide espazialak/eraikinak

- Parkeetan jaso da **instalazioei buruzko iritzi ona**. Instalazioei erreferentzi eginaz egokiak direla komentatu da, **azken urteetan berrikuntzak** burutu dira, **espazio berriak** sortuz.

HOBETZEKO ALDERDIAK ETA ERRONKAK

➤ **GIZA BALIABIDEAK**

▪ **PLANTILA ARAZOAK.**

GUZTIEK egiten diete gai honi erreferentzia, baina ulertzeko era, honen ondorio eta erronka hain ezberdinak izanik, **xede talde ezberdinen arabera bereiztuko** ditugu jarraian:

a. Parkeak.

Parkeetan giza baliabide aldetik **eskasia** nabarmentzen dute. Gipuzkoako populazio ratioari erreparatuz baxua ez den arren, **parkeko dagoen kopurua beti minimoa dela diote, eta kasu askotan horren azpitik.**

Plantila eskasia honek **ondorio asko** dakartzala aipatzen da, *domino efektu* bat ematen dela komentatzen da lanean hartzen dituzten arriskuetatik hasita (irteerak daudenean parkeak hutsik, arriskuak interbentzioetan bai suhiltzaileentzat bai herritarrei begira...). Anekdotak bezala komentatzen da greba egiteko eskubideari ere heldu ezin zaiola, zehazten den zerbitzu minimoa berezkoa dena bai da.

Suhiltzaileek horri irtenbide bat bilatu asmoz **beraien soldataren %15aren jaitsiera** bat onartu zuten Aldundiarekin sinatutako azken akordioan (2006an), **kopuru horren truke parkeetan giza baliabide gehiago izateko**. Hala ere kopuru minimoa betetzen ez dela aipatzen da. Burutu diren oposaketekin ere ez da arazo hau gainditzea lortu.

Esku-hartze egoeretan bi parke mobilizatzea da giza baliabide eskasiari aurre egiteko hartu den neurrietako bat. Suhiltzaileen aburuz **honek ez ditu arriskuak gutxitzen**, esku-hartzearen **arrakastaren ehuneko handi bat lehen minutuetan ematen den antolakuntzak baldintzatzen** bai du, *"lehen kolpea da asetuta beharrekoa"*. Bigarren parkeko kideak iristen direnerako hogeit hamar minutu pasa dira eta antolatzeke aukerarik ez omen du ematen.

Beraien erronka eta eskaera argia da, plantila igoera bat turnoko **gutxienez 6 pertsona izateraino**. **Bidasoako kasuan turnoko 8** izatea komentatu da (orain 6 daude). 2 langile gehiago turnoko beraz, guztira 96.

Hortaz gain **aurreikuspen bat burutzea beharrezkoa dela diote**, pertsonal arloari dagokion planifikazio bat, **epe luzera beharko diren giza baliabideak** kontuan izanik oposaketak noiz antolatu etab. zehazteke aukera emango duena.

b. Bai Esan.

Momentu honetan **7 pertsonak** osatzen dute Bai Esan, eta **txanda bakoitzeko bakarra egoten da**. **Ez daukate lan poltsarik**. Honek zailtasun ezberdinak sortzen ditu, bajak eta egoera bereziak edo lizentziak beraien artean kubritu behar izatetik hasita, lanean bertan momentu batez gelatik kanpora ere ezin atera izate arte. Horretaz gain, **beraien artean koordinatzeko aukerarik ez** die ematen, koordinaziorako **erreferente den pertsonarik ere ez** dute.

Egoera honi aurre egiteke eskaerak egin dituzte, baina lan poltsaren gaiari adibidez ezezkota ematen zaio, beraien lanaren formazio beharrek aukerarik ematen ez dutela argudiatuta.

Erronka, turno bakoitzeko pertsona kopurua bi pertsonetara igotzea, **koordinatzaile funtzioak dituen figura berri bat sortzea eta lan poltsa bat osatzea** da beraientzat.

c. Administrariak.

Administrariak diote **betebehar gehiegi dituztela dauden giza baliabideetarako**. Urteetan zehar aldarrikapen ezberdinak egin dituzte, baina beti **suhiltzaileen arazoei lehentasuna eman zaiela** aipatzen dute. Berrikuntza falta bat ere antzematen dute.

Erronkei dagokionez **langile igoera bat** beharrezkoa dela aldarrikatzen dute, parke bakoitzeko administrari langileak deszentralizatuz. Beste aukera lan zama gutxitzea litzateke.

Koordinatzaile figura bat ere beharrekota dute, beste organoekin lan egingo duena.

Egitekoak sinplifikatu eta mekanizatzea aukera bat izan daitekeela diote, berrikuntza behar dela diote.

Azkenik parkeetan lan egiten duen administrari bat ere beharrezkoa ikusten dute, deszentralizatu.

d. Ofizial-subofizialak.

Pertsonal eskasia ikusten dute orokorrean. Postu batzuk betetze falta daudela ere badiote. **Egindako berrantolakuntzak postu batzuk amortizatzea eragin zuen,** eta momentu honetan giza baliabideei dagokionez **ez daude baldintza berdinetan parke guztietan** (bi parkeetan esaterako ez dago sarjenturik, hauek subofizialak bai dira orain)

Beraien esanetan **erronka** beharrezko zerbitzuaren ezaugarrien baitan **egongo den giza baliabideen estruktura planifikatzea** da.

e. Zerbitzu burua.

Giza baliabideen inguruan asko hobetzeko dagoela aipatzen du. Baliabide materialetan asko eskuratu den bezala giza baliabideei dagokionez egoera eskasa dela onartzen du. Zailtasun askok baldintzatu dute guztia (aurrekontua, OPE prozesuak...) **plantila eskasia arlo guztietan.** Boluntario figura 'erori' izanak ere honetan zerikusia duela aipatzen du. Etorkizunera begira ere jubilazioak etab. etorriko dira, eta horretarako ez dago momentuz aurreikuspenik. **Guzti hau landu beharreko zerbait bezala ikusten du.**

Lehentasuna zerbitzutik 'tira' egitea ahalbidetuko duten **pertsonen teknifikazio beharrean** ikusten du, **ekintza plan bat diseinatu eta aurrera eramateko aukera emango duelarik.**

Edozein kasutan bere ustez **batetik zerbitzua egonkortu behar da, etorkizunera aurreratu** (jubilazioak... Aurreikusi). Bestalde **baliabideen artean bereiztu eta definitu behar dira egunerokoak direnak aferak, osagarriak** direnak (azken honen baitan zehaztu beharko litzateke boluntarioen papera) **eta bereziak** direnak. **Lan poltsen metodologia ere aztertu beharreko kontua da.** Azkenik, **boluntarioen figura errekuperatu eta formazio eta parkeen kudeaketa prozesuetan integratu behar da.**

f. Zuzendaria eta diputatua.

Giza baliabideen dimentsioaren egokitzapen beharra dagoela aipatzen dute, ez dago belaunaldi berrikuntza plan bat... Horretarako **erronka ongi dimentsionatutako eta behar errealetara egokitutako zerbitzu bat izatera iristea** izanik. Aurrekontuan muga bat suposatzen duela badakite, eta prozesuak denbora bat behar dutela, beraz **baliabideak optimizatu behar dira eta horretarako aukera ezberdinak aztertu.**

■ LANAREN BALORAZIO ETA ERREKONozIMENDU FALTA

Kontraesan bat dirudien arren, **xede talde guztiek langileen profesionaltasun ona azpimarratzen dute eta aldi berean guztiengan antzematen da beraien lanarekiko balorazio eta errekonozimendu falta sentsazio bat** besteen aldetik. Batzuk errekonozimendu falta horren adibideak ematen dituzte (autoformazioa landu zuten langileena kasu), beste batzuk lanaren edukiaren ezezagutzaren ondorio dela aipatzen dute.

Erronka bezala bi aspektu azpimarratu dira. Batetik **errekonozimenduak arautu behar direla jaso da.** **Materialki errekonozitzeari** egin zaio erreferentzia kasu honetan (dirutan...). Suhiltzaileen artean aipatu da batez ere hau.

Bestalde **lanaren balorazio 'emozional' bat ere egin behar dela** aipatu da, jendearengan **sinistea, borondate ona eta lana zalantzan ez jartzea**. Suhiltzaile batzuk adierazi dute urteetan lanean egon direnen lanerako borondatea zalantzan jartzen dela sentitzeak mina egin duela.

Errekonoizimentua halere guztiek behar dute, arduradun politikoetatik hasita suhiltzaileetarako.

➤ **BALIABIDE MATERIALAK**

- **MATERIALA EGOKIA DEN ARREN, HUTSUNEAK** ikusten dira parkeetako materialei dagokionez:

Material batzuk zahartuak daude (kamioiak eta talkiak...) eta guztiek ikusten dute hau. Azken 25 urteetan material berri batzuk eskuratu dira, baina kamioiak esaterako duela 20 urteko berdinak izaten jarraitzen dute. **Berrikuntza bat beharrezkoa** da. Berrikuntza horretarako antolamendua eta plan bat burutzea ikusten da erronka gisa.

Parkeetan batez ere **material kopuru eta pertsonalaren arteko desoreka** bat sumatzen da. Jende gutxi dago dagoen material kopururako. **Erosketei dagokionez planifikazio falta** bat ikusten da kasu batzuetan material erosketarako, inbertsio desorekak... Erabiltzaileen iritzia kontuan ez hartzeak askotan erosten dena beharretara egokitua ez egotea suposatzen duela komentatzen da.

Erronkei dagokionez, beharretan oinarritutako material eskaera, antolatu eta planifikatua egin beharko litzatekeela aldarrikatzen da. Horrela egin den kasuetan egon den arrakastaz mintzo dira langileak (adib. eskaladako materialaren erosketa). Erosketetan **erabiltzaileen iritzia ere jaso** behar dela aipatu da, beraiek baitira azken batez horren erabilera egingo dutenak.

Bestalde, aipatu da lurralde mailan dauden baliabideetako batzuk ez dituztela erabili ere egiten, su-eskolaren kasua esaterako. **Dauden baliabideei erabilera gehiago ematea** jarri dute helburu gisa.

Material mantenimendurako antolakuntza falta, pertsona bakarra omen da honen arduraduna eta prozesuak oso luzeak dira. Erronka kasu honetan **mantenimendu prozedura antolatu eta pertsonala igotzea litzateke**.

- **AURREKONTU ESKASIA**

Bizi dugun krisi garaia Aldundian ere eragina dauka, eta hortaz zerbitzu honen aurrekontuak ere. Horrek ondorio ezberdinak ditu, arlo guztietan eragiten du (giza baliabideak, 9. parkearen eraikitzea...). Gauza asko aldatu dira, erosketak egiteko modua, lehentasunak jartzeko ordua... Lan positibo bat egin da, baina argi dago **aurrekontua muga bat izan dela**.

Hau dela eta, **erronka edo helburua** dauden **baliabideak optimizatzean aurkitzen da**, dauden beharretara egokituz.

- **KOMUNIKAZIO SAREAK ALDATZEKO BEHARRA**

Sare **analogikoetatik digitaletara** pasatu behar dira. Momentu honetan hitzarmen bat dago sinatuta barne sailarekin TETRA komunikazio sarea integratzeko. Inplementazioarekin 2011ko apirilerako amaitzea aurreikusten da. Prozesua halere motela izaten ari da eta aldundiko beste sailekin nola integratuko den zehaztu gabe dago oraindik.

Erronka beraz argia, **informazio sistema hobetzean jarri dute.**

- **BALIABIDE ESPAZIALAK/ERAIKINAK**

Baliabide espazialei dagokionez bi arlotan aipatu dira hobetzekoak, parkeetan, eta Bai Esanen kokaguneari dagokionez.

- **BAI ESAN kasuan:**

Oso espazio txikia dute eta espazioa handitzeko beharra ikusten dute.

Intsonorizazioari dagokionez, daukaten kokagunea dela eta kaleko zarata asko entzuten da, eta **kontzentrazioarako zailtasunak sortzen** ditu. Alboan zerbitzuburuaren bulegoa izateak eta bi gelen artean dagoen banaketa materialak **ez du intimitatea izatea ahalbidetzen**. Beraz, **erronka gisa, intsonorizazio eta intimitatea ahalbidetzeko leihoak aldatu eta beste gelekiko babestea eskatzen dute.**

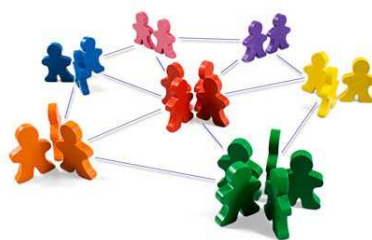
Bestalde, **kanpoko enpresek beraien lan lekua erabiltzen dute lan batzuetarako**, kasu batzuetan ere bertan biltzen dira. **Erronkak** honi dagokionez **kanpoko langileek batera bat egin ez dezaten neurriak hartzean datza**. Hainbat lan espazio horretatik at burutu daitezke.

- **PARKEEI dagokionez:**

Parkeak **txiki** geratzen ari dira, **praktikak egiteko baliabideak izateko aukerarako oztopoak sortzen ari direlarik**. **Erronka** bezala **praktikak burutzeko beharrezko baliabideak jartzea zehaztu da.**

(ANTOLAKETA)

Antolaketan jaso nahi izan da honakoa: egitura, funtzioak, koordinazio eta komunikazioa, formazioa eta praktiken inguruko informazioa. Arlo ezberdinak askotan elkarlotuak dauden arren atal ezberdinetan berezitu dira, zehazteko lagungarri izango delakoan.



ALDE POSITIBOAK

- **Formazioa.** Bai Esan eta administrariak ezik gainontzeko guztiek aipatu dute **formazioaren inguruan egin diren azken saioak, kalitate handikoak izan direla azpimarratuz.** Zerbitzu buru aldaketarekin batera hasi ziren formazioa jasotzen, eta **autoformazio formula hori egokia eta motibagarria** izan dela iritzi diote. Ikastaroen edukiari buruz ere guztiek iritzi ona dute. Momentu honetan **geldi dagoen gaia da,** gatazken egoera dela medio.

Saio eta kolektibo batzuetan aipatu dira besteak beste:

- **Estruktura osatugabea dago, baina** behinik behin **izatea positiboki ikusten** da. Zerbitzuak ibilbide bat ere baduela aipatzen da, heldua da. Bere egitekoak ezagutzen dituenak, nahiz berrikusi behar diren.
- Saio askotan aipatu da **Bai Esanen profesionaltasuna. Koordinazioan eta interbentzio garaian klabea direla esaten da,** eta oso ondo baloratzen da beraien egitekoa.
- **Zerbitzuburuaren aldaketarekin** batera **parkeetan autonomia mailan irabazi** zela aipatu dute xede talde batzuetan
- Funtzioei dagokionez **administrariak beraien funtzioak eta egitekoak argi** dituztela aipatu dute, eta jendearekin harreman ona dutela.
- **Sarjentuen** gaia gatazkatsua izanik ere, **parke baten kasuan** beraiekin **harreman ona** dutela aipatu da.

HOBETZEKO ALDERDIAK ETA ERRONKAK

➤ **ORGANIGRAMA ETA EGITURA**

Organigraman eta egituran aldaketa batzuk eman dira azken urteetan. Figura berri bat sortu da, subofizialarena. Funtzio horiek betetzen dituzten pertsonak lehen sarjentuak ziren.

Parke guztietan Zubillaga eta Bidasoan ez ezik, sarjentu eta sarjentu adjuntu bat daude- Momentu honetan, subofizialek lehen beraien ardurapean zegoen parkeaz gain beste 3 parkeren ardura ere badute. Beraz, **parke guztietan ez dago egitura berdina eta horrek zailtasunak sortzen ditu**. Egoera honetan zehaztu diren hobetzeko alderdi eta erronken artean hauek aipatu dira:

Batetik, **organigramako hainbat postu kubritzeke daude**. Aipatu den estrukturen aldaketa honen ondorio hainbat postu kubritzeke geratu dira, **parke guztietan ez daude figura guztiak**. Momentu honetan Zubillaga eta Bidasoan sarjentu funtzioak dituztenak subofizialak dira aldi berean, eta ez dago sarjentu adjunturik.

Erronkei dagokionez **postu horiek bete behar direla jaso da, parke guztietan gradu guztiak eta egitura berdina** egotea bermatu behar delarik (sarjentuak...).

Azken honi loturik, **egitura bera zaharkitua dagoela aipatu da**, duela 25 urteko berdina dela argudiatuta. Zaharkitua dagoela esatea batzuen ustez gehiegi esatea dela izan arren (lehen atalean aipatua), **azterketa bat behar duela onartzen da**. beraz **erronka bezala** jaso dena **egitura berraztertu eta estruktura egokitzea da**.

Bestalde, **organigrama eta funtzioekin loturik mandoen katea hautsia dagoela jaso da**, harremanak ere hautsiak daude. **Xede talde guztietan ikusten da** hori. Hierarkiak ez du funtzionatzen, eta azken hilabeteetako gatazkek ez dute batere lagundu horretan. **Ondorio asko** ditu honek arlo guztietan, zer esanik ez **komunikazioa eta koordinaziora begira**. Saio batean aipatu da **mandoen katea bera desligimizatua dagoela**.

Mandoen formazio saiakera batzuk egin izan dira eta badago parke eta pertsonalerako kudeaketa gida bat, baina **ez dago elkarlanerako kultura bat**. Aipatzen denez, **joera konfrontaziokoa izan da gehiago orain arte eta horrek ere bere pisua badu**.

Edozein kasutan **egoerari irtenbide bat eman behar zaiola** argi azaldu da, **erronka gisa** hori planteatuz.

➤ **FUNTZIOAK**

Organigramako **hainbat funtzio zehaztugabe daude, ez daude argi ala ez dira ezagutzen edo aplikatzen**. Aurretik aipatutako guztiarekin lotua dago, eta arazo ezberdinak barne hartzen ditu. Batzuk **ezezagutzari egotzi** diote (nonbait jasoak badaudela esaten dute, baina horren erabilerarik ez dela egiten azpimarratzen da), besteek **jarrera kontuei**, urteetan mantendu den jokaerari etab.

Edozein kasutan **erronka argia** da, **funtzioak errebisatu, erregularizatu eta ezagutarazi behar dira, eta hauek betetzen direla egikaritu.**

Parkeetan funtzioekin lotuta bi aspektu negatibo jaso dira. Batetik **Sarjentuen operatibidade eza** parkeetan, **dituzten lan zama administratiboaren ondorioz**. Bestetik (lan baldintzekin loturik dagoena) **interbentzio kasuetan kabo lanak burutzeko aukera gabezia plantila murriztaren ondorioz**. **Erronka** suhiltzaileek argi dute, **sarjentu eta kabo operatiboak behar dira parkeetan.**

Bai Esanen kasuan beraien **funtzioekin ere zailtasunak** dituzte, **zeregina-mugak zehaztu gabe** baitaude. Horrek askotan beraiei lan ardura gehiago jartzen joatea ekar dezake besteak beste. Beraien **helburua da ondo definitzea zer dagokien eta zer ez.**

➤ **PRAKTIKA**

Parquetik kanpo **simulakro eta praktika falta** da identifikatu den hutsunea. Faltan botatzen dira praktika hauek **beste suhiltzaileekin eta beste eragileekin** ere. Honek egoera larrien aurrean beste modu batean kokatzeko aukera emango luke. **Lotua dago koordinazio eta interbentzioen ataletan aipatuko** diren gaiekin.

Praktikak burutzea profesionaltasunarekin erabat lotua dago, arrakastaren ehuneko handi bat honen baitan bai dago. **Materialak, protokoloak, baliabideak eta formazioa oso garrantzitsuak dira, baina neurri eta garrantzia berdina dute praktikak ere.**

Erronka edozein kasutan **parkeen artean eta beste zerbitzuekin ere praktikak burutzea izan beharko luke.**

➤ **FORMAZIOA**

Guztiak ados daude **formazioa behar dela**. Suhiltzaileei erreferentzia eginaz hitz egin da gai honi buruz batez ere.

Suhiltzaileek argi adierazten dute **"langileen eskubide bat dela formazio jarraia izatea"**. Lan honetan inork ez du formazioaren beharra zalantzan jartzen.

Formazio eskaintza zerbitzu buru aldaketarekin bat hasi zen, beharren arabera formazioa eskaintza burutzen hasi zen. **Oso ondo baloratu dira bai formazioa eskaintzeko jarrera, bai egin diren formazio saioak ere, arrakasta izugarria izan zen** (aspektu positiboetan aipatu da hau).

Suhiltzaileekin **auto-formazio formula** proposatu zen, suhiltzaileen artean ezagutza konpartituz. Formula hori **egokitzen da, jendea motibatzen** baitu: prestakuntzarako lanak burutu... **Baina horren errekonozimendu falta** baten kexu dira.

Momentu honetan formazioaren gaia geldi dago, **gatazkaren ondorioz** suhiltzaileak formazio saio horiei jarraipena ez emateko erabakia hartu dute, **eta negatiboki ikusten da hau arduradun politikoen aldetik.**

Formazioan, nahiz orain geldituta egon, azken lau urteetan aurrerapenak egin direla ez da zalantzan jartzen. Hobetzekoak halere asko daude. **Momentuz ez dago formazio planik, urtean dagoen eskaintza etab. jasotzen duena.** Suhiltzaileen kasuan lan poltsetan lan egiten duen jendearekin, boluntarioekin... ez da jarraipen bat egiten, beraien formazioa ez dago arautua ez landua. **Bai Esan eta administrarien kasuan ere formaziorako beharrak asetu beharko lirateke.**

Zailtasunak halere asko dira, turnoka lan egiten dute (administrariak izan ezik)... Edozein kasutan **bi erronka nagusi** daude formazioari lotuta:

- **Suhiltzaileen kasuan auto-formazio formularekin hasitako bidea jarraitu, baina errekonozimendu arautu batekin.**
- **Zerbitzuko langile guztien beharrei erantzuten dien formazio plan bat garatu, langileekin batera adostua.**

➤ **KOORDINAZIOA ETA KOMUNIKAZIOA**

Guztiak bat egiten dute baieztapen batean: **koordinazio eta komunikazio mailan hutsune handi** bat dago. **Sistema hautsia** dago, eta **pisu gehiago dauka komunikazio informalak formalak** baino. Ondorio asko ditu, besteak beste, gatazka askoren oinarrian dago. Gaur egungo egoerak, dagoen gatazka giroak, hierarkia hautsia egoteak... arazo hau oraindik eta handiagoa izatea eragiten dute.

Koordinazio eta komunikazio arazoak maila ezberdinetan antzematen dira: **organo bakoitzaren baitan, zerbitzuko beste organoekin, zerbitzuan maila orokorrean** (kudeaketa arduradunekin...), **funtzio publikoarekin eta kanpoko beste eragileekin** (ertzaintza...).

Erronka ezberdinak identifikatu dira, organuaren arabera:

Parkeetan: komunikaziorako euskarriak sortu eta daudenak erabili behar direla aipatu da. Gauza txikiak ere egin daitezkeela komentatu da, panel informatiboak jarri (eta bakoitza begiratzeaz ere arduratu), helbide elektronikoen zerrenda eguneratu eta erabili...

Bai Esan: koordinatzaile figura sortzearen beharra aipatzen dute koordinazioa eta komunikazioa hobetu dadin. Txanda bakoitzeko bakarra izateak eta daukaten lan dinamikaren ondorioz berrien inguruan guztiak enteratzerako denbora asko pasatzea ekartzen du. **Informazioa jaso eta eman**, jakinarazi **eta beste arloekin koordinatzeko** figura horren beharra dute.

Zerbitzu buruak **web gune bat sortzearen** proposamena burutzen du, **informazioa jaso, helarazi eta parte hartzeko** aukera ematen duena.

Administrariak bilerak burutu, modu sistematiko batean (astero...) egin beharko liratekeela ere aipatzen dute.

Arduradun politikoei, pertsona guztiengana informazioa momentu berdinean iristea ezinezkoa zela jakinda, **komunikazioaren arazoari irtenbide bat bilatzeko sistema bat diseinatu zela adierazi dute, informazioa batetik bestera kaskada moduan transmititzea oinarri zuna** (arduradun politikotatik suhiltzaileetara). Hasiera batean funtzionatu zuen sistema izan zela komentatu da, baina **epe batetik aurrera bere horretan geratu zen eta komunikazioak ez du aurrera egiten** modu natural batean. **Informazioa transmititzeko bideak ez daude ondo definituak**, eta gaur egungo egoerak ez du laguntzen honetan ere.

Azken batez, **erronka komun gisa, organo guztiek ikusten dute informazioaren transmisioa norabide guztietan emango dela bermatzen duen kanalak sortu behar direla**, eta hauen erabilera bermatu behar dela. Zehaztu behar da, zerbitzuko barne koordinazio horretaz gain, kanpo eragile hauetako bakoitzarekin zer eta nola landuko den.

Saio batzuetan ere komentatu dira ondorengo gaiak.

Gauzak ez direla kontsultatzen. **Erabakiak hartzeko modua- kontsultatu gabea dela iritzi diote batzuk, ez dela parte hartzailea**. Suhiltzaileek aipatzen duten kontua da batez ere. **Beraien iritzia jaso, entzun eta kontsultatu behar dela aipatzen** dute arlo guztietan (material erosketak, formazio planak...)

Aurreko puntuekin erabat lotua dagoen **beste erronka** bat: **komunikazioari buruz, langileak kudeaketaz arduratzen direnak gestio planak, helburuak, asmoak... komunikatzen ez dituztenaren kexu** dira. Organo askotan aipatu da gai hau, **orain arte egin diren lanak ez dituzte ikusi, eskaerak entzuten ez direnaren sentzazioa** dago. **Politikari eta zerbitzuburuaren aldetik gardentasun gehiago eskatzen** da.

➤ **ESKU-HARTZEAK**

Honetan zentratuta **3 hutsune identifikatu** dira bereziki.

Interbentzioak burutu osteko balorazio edo analisi falta bat dago batetik. Bi organotan aipatu da hau. Arduradun politikoei adierazi dutenez **interbentzio ostean ez dira balorazio edo analisiak egiten**, eta hobetzen eta ziurtasuna areagotzeko bidean garrantzi handiko gaia litzateke.

Erronka beraz, **interbentzio osteko azterketak sistematizatzea** litzateke, **efikazia eta ziurtasuna areagotzera** begira.

Bestalde, Bai Esanen kasuan ere **larrialdi egoera konkretuetan** (ziklogenesia...) **interbentzioen azterketarik egiten ez dela aipatu da**, eta **egin diren kasuetan ez dela horren itzulera** bat egon. **Erronka** bat litzateke beraz **hauen azterketa bat egin eta egoera horietarako aurre prestakuntza bat izatea**. Halere, atal hau hurrengoarekin erabat lotua dago.

Azkenik, **interbentzio kasu batzuetan suhiltzaileen artean eta beste zerbitzuekiko antolakuntza falta** (koordinazio ezari lotua).

Koordinazio arazoekin erabat lotua egon arren, hemen txertatu da interbentzioekin oso lotutako zerbait bezala aipatu zelako. Aurreko puntuan adierazitako ideia berrestera dator. **Interbentzio konkretu batzuetarako zerbitzua ez dago prestatua**. Ez dago pentsatua nola antolatu behar diren

egoera jakin batzuen aurrean. Ziklogenesia izan zeneko adibidea jarri da, baina interbentzio arruntetara ere joaz, **larrialdi zerbitzuetako beste eragileekin lan egin behar denean ere protokolo gabezia batekin topatzen dira.**

Erronka beraz **lurraldeko larrialdi zerbitzuekin koordinazioa hobetzea litzateke**. Horretarako aipatu diren bideen artean, lan taldeak eratu eta protokolo ezberdinak sortzea izango lirateke.

(LAN BALDINTZAK)

Suhiltzaile zerbitzuko langileen lan baldintzak **bi arautegik** erregulatzen dituzte, **Funtzio Publikoko legediak eta Larrialdien Kudeaketarako Legeak** (Ley de Gestión de Emergencias 1/1996, de 3 de abril). Honetaz gain **2006an Aldundia eta suhiltzaileen artean hitzarmen bat sinatu zen**, lan baldintzen inguruan akordio batzuetara iritsi ostean. **Akordio honek gatazka asko ekarri ditu**, eta gaur egun dagoen gatazka egoeraren oinarriak kokatzen dute batzuk.



Boluntarioen baldintzak Euskadiko larrialdi zerbitzuen baitan boluntarioen gaia arautzen duen **24/2010 Dekretuak** arautzen ditu.

ALDE POSITIBOAK

Oso zaila izan da lan baldintzen inguruan aspektu positiboak identifikatzeko lana, gatazkaren muinean dagoen gaia izanik. Baina ideia batzuk jaso dira ia lan saio guztietan. Kasu honetan halere, ez da guztiengan komuna den ezer identifikatu, eta beraz **kolektibo ezberdinen araberakoak** izan dira.

- **Suhiltzaileei** dagokionez,
 - Batzuk baloratu dute **krisi garaian lana izatea**, funtzionarioak izanda bermea duen lanpostu bat baitute.
 - **Lan baldintzak parekatu dira parke ezberdinen artean**. Urte batzuk dira hori portu zela eta positiboki baloratzen da hau.
 - Egiten zaien **jarraipen medikua**
 - **Egutegia urteka komunikatzea**
 - **Instalazioek ematen duten aukera** (kirola egiteko, sukaldea...)
- **Bai Esanen** kasuan **egutegia beraien kabuz antolatzeko aukera** aipatu da.
- **Administrarien hitzetan**, **“inoiz ez aspertzeko aukera lan zama dela eta”**.
- **Lanaren asetasuna** organo ezberdinetan aipatu da, arduradun politikoak, suhiltzaileak... Gizartera begira guztien onurarako egiten den lan bat da, eta horrek asebeteta sentitzea ahalbidetzen du. **Halere**, lanak izaera hori berezkoa duen arren, gatazka eta lan giroaren ondorioz **azkenaldian asetasun sentsazio hori gutxitan** izaten dutela azpimarratu da (lehen atalean jaso den aspektua).

HOBETZEKO ALDERDIAK ETA ERRONKAK

Desadostasun handienak dakartzan atala da. Urteetako zailtasunak herentziaz dakartza. Lehen adierazi bezala momentu honetan gatazka handi bat dago lan baldintzei dagokionez, berdefinizioarako prozesu hau ere asko baldintzatu duena. Bi postura oso ezberdin daude oinarrian, planteamenduaren logika ezberdintasun bat alegia:

- Alde batetik (arlo politiko eta zuzendaritzatik batez ere): **lan baldintzen berrikuspena egin beharko dela aipatzen da, baina zerbitzuaren berdefinizioaren baitan.** Beraz, lehenik zerbitzuaren egitekoa zein den zehaztu beharko da besteak beste, **ondorioz lan baldintzak berrikusiz.**
- Beste ikuspegia (suhiltzaile, sarjentuek... dutena): **lan baldintzen berrikuspenean aurrekari eta behar bezala ikusten da bake soziala lortu eta zerbait eraikitzeko baldintzak sortzera begira.**

Logika ezberdin hau abiapuntu izanik zaila izan da komunak diren aspektuak identifikatzea, baina lan baldintzekin lotuta guztiei komuna zaien hutsune bat identifikatzea lortu dugu. funtzio publikoaren funtzionamendua eta suhiltzaile zerbitzuarena uztartu ezintasuna.

Suhiltzaileen zerbitzua funtzio publikoaren arautegiaren baitan dago, baina berezitasun asko ditu, funtzio publikoak dituen ordutegi, lan modu etab.ekin talka egiten dutenak. Ondorio ezberdinak ditu organo bakoitzean, baina orokorrean **zailtasunak sortzen ditu;** lizentziak hartzeko, ordezkapenak egiteko (bulego ordutegiaren ondorioz), orduen kontabilizazioarako, opor garaien zehaztapenerako (aplikazio informatikoan ezin dituzte horrela zehaztu)...

Guztiek antzematen dute gai hau lantzeko beharra. Erronka: gehiengoak proposatu duena horren erregularizazio bat ematea da, hau da, **zerbitzuaren ezaugarrien berezitasuna kontuan hartzen duen arautegi/lan hitzarmen bat landu, zehatza eta aplikagarria dena, funtzio publikoak eta administrazioak izan ditzakeen mugak kontuan izanik** (erabaki asko hartzeko eskumena ez dago Aldundiaren esku). **Arautegi hau langileekin batera adostua** izatea eskatzen dute langileek.

Gainontzeko lan baldintzei dagokionez xede taldeka banatu ditugu, xede talde bakoitzak beraiei dagozkien aldarrikapenak burutu bai dituzte, eta ez dira komunak.

XEDE TALDEKA

➤ ARDURADUN POLITIKOAK

Suhiltzaileen lan baldintzen inguruan hitz egin dute batez ere. **Lan baldintzak (ordutegia...) errebisatu daitezke, baina definitzen den zerbitzuaren baitan, definituko den horren ezaugarriak kontuan** izanik. Ez daude aztertzeraz itxita, baina gai konketu batzuen inguruan (ordutegia esaterako) arrazoituak diren argudioak eskatzen dituzte, beraien iritzia eta argumentuei aurre egiten dietenak. Era berea, irizpide garbiak eskatzen dituzte argudioetan. Aldarrikapenak tratatzerakoan egun bizi dugun egoera ekonomiko latza (I kapituluaren murrizketa eta kontentzioa ematen ari da administrazio guzti guztietan) ere ez da ahaztu behar, ez eta administrazioari dagozkion ardurak ere.

Bai Esanen baldintzak momentu honetan errebisatzen ari direla aipatu da, eta **onartzen dute aspalditik ez zaiela berrikuspenik egin.**

➤ **OFIZIAL-SUBOFIZIALAK**

Organoen arteko **konparazio bidegabekeriak egon direla aipatzen** dute, eta beste zerbitzuekiko ezberdintasunak ekiditea eskatzen dute.

Ofizialen kasuan **lan orduen kontabilizazio sistemarekin ere zailtasun** bat daukate, errealitatean 70 egun 'zor' zaizkien bitartean, orduen **kontabilizaziorako aplikazioan orduak zor dituztenak beraiek direla jasotzen baita. Erronka** beraien kasuan **aplikazio hori egokitzea litzateke, eta zor zaizkien egunen onarpen bat** egitea.

Funtzioekin lotuta egiteko batzuk burutu ostean hauek konpentsatzen ez direla aipatzen dute, eta honen erregularizazio beharra aldarrikatzen dute.

➤ **BAI ESAN**

Bai Esanen baldintzei erreparatuz **gauetan, asteburuetan eta jai egunetan segurtasun ezaren kexu dira.** Aldundiko eraikineko segurtasuneko pertsonalak bulegoen ordutegia du. Hortik kanpo Bai Esango langilean bakarrik daude lanean eraikinean, eta kontuan izan behar da turnoko pertsona bakarra dagoela. Beraien **eskaera** argia da: **seguridadea mantentzea eraikina 'itxia' badago ere.**

Hainbat baldintza beraien beharretara egokituak ere ez daudela aipatzen dute, eta **suhiltzaileen baldintzetara parekatzea aldarrikatu **erronka gisa.** Konkretuki** honakoak dira beraien **eskaerak:**

- **1592 ordutako egutegia**
- Sartzen diren **orduak konpentsatzea**
- **Lan poltsa bat sortzea**, hutsuneak betetzeko
- Epe luzera begirako aldarrikapen gisa, **txanda bakoitzeko bi langile** egotea

➤ **ADMINISTRARIAK**

Administrariak Aldundian **beraien papera baloratzen ez dela sentitzen dute** eta horri **balore bat ematea da aldarrikapena.** Aldundiaren aldetik **karrera administratiboa hobetzeko hausnarketarik burutzen ez dela sentitzen dute.** Bere garaian lanpostuen azterketa bat burutu zen, baina erabili zen sistema ez zen egokiena izan, postu askotan ez ziren balorazioak jaso. **Beste zerbitzuekin alderatu eta proportzio berdinean, administratibo kopurua egokitzea eskatzen dute.**

Bestalde, administrarien artean, gertatzen dira batzuetan, **bakoitzaren lan postuari ez dagozkion lanak egin behar izatea.** Horren adibidea da Laguntzaile Balioanizdunari gertatzen zaiona: maiz administrari laguntzaile baten lanak egin behar izaten dituela bera laguntzaile balioanizduna izanik. Lan extra horiek, lan karga dela eta egin behar izaten ditu. Lan horiek ez zaizkio baloratzen aparte, eta **eskatzen** du, **horiek urtean zehar kontabilizatzea, eta urte amaieran nominan baloratzea.**

Negoziatu arduradunak ere eskakizun konkretu bat du. **Bere postuari dagokion maila ez dago soldatan baloratua, ezta mailan ere. Bere ardura parekoa duten pertsonekin konparaturik, soldata eta postu maila baxuagoa du pertsona honek.** Hori dela eta, eskaera da, **Departamendu eta maila berea duten negoziatu buruarekin pare jartzea, bai bere lanpostuaren maila, eta baita soldata ere.**

Administrariak orokorrean lan baldintza bereziak dituzte, eta zerbitzuak dituen ezaugarrien ondorioz **inork ez duela departamendu horretara lanera joan nahi diote.** Irudi txarra du Zerbitzuak Aldundiaren barruan ere.

Erronka bezala kasu honetan, **zerbitzuaren partikularitasuna baloratzea eskatzen dute eta gauza konkretu gisa 2 egun baina gehiagoko bajak ordezkatzeari** (momentu honetan ez dira kubritzen).

➤ **SARJENTUAK**

*Sarjentuen xede taldeak ez du prozesu honetan parte hartu beraien erabakiz. Idatzi baten bidez jakinarazi zuten hau, eta bertan jasota zegoenagatik ulertzen duguna da **guardia lokalizatuak kentzea dela beraien aldarrikapena eta lan baldintzen inguruan duten **erronka.*****

➤ **PARKEETAKO KABO ETA SUHILTZAILEAK**

Lan baldintzen inguruan asko aipatu da suhiltzaile eta kaboen xede taldeetan, momentu honetan dagoen gatazkaren ondorioz. **Parke guztietan hutsune eta aldarrikapen berdinak egin dira orokorrean. Parke bakar batean jaso zen egunerokoan errutinan erortzeko arriskua zegoela, eta egunerokoa dinamizatzea eskatzen zen, praktikak jarri...** Bestela, ondorengoak dira suhiltzaile eta kaboek zehaztutako aspektuak:

Ordutegi desegokia. Turnoka egoteak dituen desabantailak aipatu ziren, bio erritmoengan duen eragina, bizitza pertsonala eta laborala kontziliatzeko aukera txikia besteak beste. Ordutegi ezberdinak aztertu dituzte, **estatu mailan %90ean 24 orduko ordutegia dutela aipatuz.** Beraien **erronka** ordutegia berrikusi eta **24 ordutakoa ezartzea da, beraientzat egokiena** dena erabakitzeko eskubidea aldarrikatzen dutelarik. **Suhiltzaileen %76a dago ordutegi hori ezartzearen alde.** Beste batzuk **16/8 ere onartzeko prest** azaltzen dira.

Suhiltzaileen ustez, 24 orduko ordutegi honek abantailak besterik ekartzen ez dituela aipatzen dute (ez du kostu ekonomikorik, ez da ezer berezirik egin behar ezarri ahal izateko...)

Disponibilitatearen errekonozimendu eza. Legez eskatzen zaien zerbait da disponible egon behar direla larrialdi egoera batean laguntzeko. Disponibilitate hori materialki **errekonozitzea eskatzen dute, soldatan %10eko igoera batekin.** Aldundiak **disponibilitatea eta lokalizazioa nahasten dituenaren kexu** dira, bi gauza ezberdin direla aldarrikatuz. Beraien **erronka** beraz **disponibilitatea errekonozitzea da, atzeraeraginezko izaera batekin** (2010eko ekainaren 1etik aurrera).

Halabeharrez burutzen diren funtzio extrak ez dira ordaintzen. Kabo lanak egiten dituzten kasuetan pasatzen da hau batez ere. **Horren aurrean ordaintzea da eskaera.**

Giza baliabide eskasiarekin lotutako ondorio gisa beraien burua eta herritarrena arriskuan jartzen dutela diote, esku hartzeetan gutxi izanik segurtasun neurriak minimoak direla aipatuz. **Erronka** kasu honetan **esku hartzeetan arriskurik ez jasateko adina baliabide izatea** zehazten dute (turnoko pertsonala igoz...).

Soldata ez dela beharko lukeena aipatzen dute (beste zerbitzuekin alderatuz baxugoa, eta hainbat egiteko ere ez dira ordaintzen). Ez dute soldata igoera bat **eskatzen**, **berezkoa zaien eta legez dagokien soldata eguneratzea** baizik. Barne egon beharko lukete beraz **halabeharrez burutzen diren funtzio extrak, disponibilitadea... Oinarri horretatik aurrera gehikariak baleude hauek negoziatu beharko liratekeela aipatzen dute** (adibidez lokalizazioa).

Hasieran aipatu bezala, **funtzio publikoa eta suhiltzaile zerbitzuaren arteko talkaren ondorioz ondorio batzuk daude**, lizentziak hartzeko zailtasuna esaterako. Lizentzien kasuan egun natural gisa kontabilizatzen diren ala moduloka zehaztu beharreko zerbait dela aipatzen dute. Oporrak hartzeko, aplikazio informatikoak aukera hori kontenplatzea eskatzen dute.

Lan poltsak funtzionamendu eskasa omen du eta **erronka** gisa **lan poltsaren kudeaketa planifikatu bat lantzea zehazten dute**.

Gida baimenak izan dira aipaturiko azken gaia. Suhiltzaileen kasuan garraio batzuk gidatzeko baimenak behar dituzte. Batzuk bete beharrekoak dira (kamioierako oinarritzko gida baimena), beste batzuk betebeharra ez dira baina baloratzen dira. Orain gutxi arte baimen hauek ateratzeko, edo gida baimenak berritzeko laguntza ekonomikoak ematen ziren. Orain ez, eta suhiltzaileen iritziz lanerako tresna izanik laguntzen jarraitu beharko lukete. **Erronka beraz, gida baimenak guztiek izatea ahalbidetzea litzateke, ateratzeko edo berritzeko laguntzak ematea** da aldarrikatzen dena.

Amaitzeko, esan **suhiltzaile esportatzaileak direnaren sentsazioa** dagoela parke askotan. Gipuzkoako suhiltzaile zerbitzutik beste lurraldeetara joaten direla aipatu dute parke askotan. Honen arrazoia lan baldintzen egoera kaxkarrean dagoela diote. Nolabait Gipuzkoan 'kantera' bat sortu dela aipatzen da, hemen ofizioak ikasi eta ondoren beste lekuetara joaten direlarik. Datuak aipatzen dituzte, azken 2 OPEatan plaza atera ostean joan direnen portzentajeak (2003ko oposaketan 17 pertsonak alde egin zuten, %35ak, eta azken oposaketan momentuz %13ak). Hori ez gertatzeko argi dute **lan baldintzak hobetzean dagoela gakoa. Langileak joaten ez badira zerbitzua egonkortzeko aukerak emango dira**.

[PREMIAK, LEHENTASUNAK]

Ariketa baten bidez jaso diren lehentasunak dira jarraian aipatzen direnak. Xede talde bakoitzaren arabera ezberdinak daude.

➤ **ARDURADUN POLITIKOAK**

Zerbitzuaren berdefinizioa bera da lehentasuna, egitekotik (misioa) hasita, urteetan jarri diren konponbide puntualek beste arazoak sortu besterik egiten ez dutela ikusita. Era berean **izaera parte hartzailea duen eredu bat sortu behar dela** ikusten dute. Parte hartzearen gaia zehar lerro bezala jorratu den gaia da, **arlo guztietan lan metodologia hori txertatu nahi izan dutelarik legealdi honetan**.

➤ **ZERBITZUBURUAK**

Bere ustez **funtsezkoa da orain hausnarketarako aukera ematen duen estabiltate** bat lortzea. **Formazioaren gaiak ere bereziki kezkatzen du**, honen antolakuntza baten beharra dagoela adieraziz. Azkenik **plantilaren egonkortasuna lortu eta berrikuntza plan bat sortzea ikusten ditu lehentasun**.

➤ **OFIZIAL ETA SUBOFIZIALAK**

Zerbitzuaren beharrak eta baldintzen araberako kudeaketa eredu bat definitzea, inguruko zerbitzuak aztertuz organo ezberdinen baldintzak aztertzea, eta zerbitzuen beharren araberako arautegi propio bat sortzea ikusten dituzte lehentasun.

➤ **BAI ESAN**

Suhiltzaileekiko lan baldintzak parekatzea da beraien lehentasunetako bat. Bestalde **plantila egokitzapena aldarrikatzen dute, turnoko 2 pertsona ezarri eta koordinazio funtzioak** dituen figura bat gehituz.

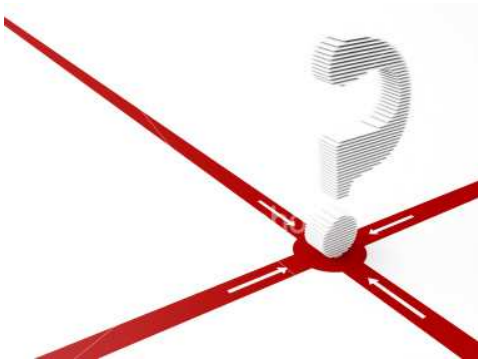
➤ **ADMINISTRARIAK**

Pertsonal igoeran eta figura berri batzuen beharrean (administrari bat deszentralizatua, agian parkeetan...) eta **zerbitzuaren berezitasunen balorazio beharrean** ikusten dira lehentasunak.

➤ **KABO ETA SUHITZAILEAK**

Lehentasuna **lan baldintzen konponbidean** dagoela argi ikusten dute. Konkretuki argitu beharreko gaiak: **Soldata parekatzea**, (disponibilitatea ordainduz besteak beste); **Ordutegia aztertzea, 24 orduko** turnoak ezarriz; **Plantila igoera** bat, gutxienez eta Eusko Jaurlaritzaren hainbat prebentzio manualetan arautzen duenaren arabera, turnoko 6 egoera iritsi bitarte. Adibidez *Suhiltzaile profesionalak/desencarcelacion* eskuliburuan (Departamento Interior, Gobierno Vasco 2005).

(ONDORIOAK)



Ondorioen atalean, aipatu diren aspektuen ideia nagusienak jasotzeaz gain **zerbitzuarekiko dagoen bizipena ere islatuko da**, xede talde ezberdinek zerbitzuari eman eta berarengandik jasotzen dutenaren aipamena eginaz.

Aspektu batean aho bateko adostasuna dago, **guztiek dute jaso baino gehiago ematen dutenaren sentsazioa eta beraien lana ikusten ez denaren inpresioa, hots, errekonozimendu falta**. Zerbitzutik **jasotzen dutenaren** inguruan positiboa identifikatzeko zailtasunak daude (soldataz gain). Aldiz **errekonozimendu falta, buruko minak, antsietatea eta haserrea eta bestelakoak** identifikatu dira. Gehienek eman baino, zerbitzuak osasuna kentzen diela aipatu dute.

Zerbitzuari **ematen diotenari dagokionez, lana eta borondate ona aipatu dira gehienetan**. Suhiltzaileek beraien **'bihotza eta gorputza'** ere herritarren mesedetan jartzen dutela aipatzen dute. **Politikarietatik hasita parkeetako suhiltzaileak arte, guztiek aipatu dituzten hitzen artean daude "esfortzua eta intentziorik onena"**.

Xede talde guztiek **asko baloratu dutena izan da zerbitzua osatzen duten langileak**. Inork ez du zalantzan jartzen zerbitzuko **langile horien profesionaltasuna**, baina inori ez zaio hori iristen balorazio hori. Aurreko puntuan jarritakoari lotuta, **errekonozimendu falta baten kexu dira guztiak**.

Zerbitzuarekiko bizipena alde batera utzita, **berdefinizio baten beharra guztiek ikusten dute**. 25 urte beteko dira martxan dagoela, garai batean sortu zen eredu eta planteamendu batekin. Urteetan sortu diren zailtasun ezberdinen aurrean **'partxeak'** jarri besterik ez direla egin aipatzen da. **"Garaia da partxeak jarri baino, baloi berri bat sortzeko"**.

Berdefinizioaren beharra ikusi arren momentuaren inguruan ikuspegi oso ezberdinak daude. Gehiengoaren ustez "berandu da", legealdi momentua dela eta. Horrek (beste gauzen artean) aldundiaren asmoekiko mesfidantza asko sortu du. Batzuk bestelako interesak daudela uste dute. **Arduradun politikoek** orain arte luzatzeak bere arrazoiak izan dituela aipatzen dute, **eta onartzen dute berandu datorrela**, baina **oraindik zerbait egiteko aukera dagoen** momentu batean daudela uste dute. **Legealdia amaitu aurretik plan bat landua eta onartua izateak guztiei lana erraztuko diela uste dute arduradunek**. Zerbitzuko langileek eta ondorengo politikariek, lan tresna bat izango dute.

Edozein kasutan **suhiltzaile zerbitzuari bere orokortasunean hartuta buelta bat eman behar zaiola guztiek ikusten dute**. Garaiak, gizartea aldatzen doa, eta horrekin batera beharrak aldatzen dira ere. **Interbentzioak gutxitzen doaz** (zorionez), eta **interbentzio motak aldatzen** ari dira. Guzti horrek **suhiltzaile zerbitzuan hausnarketa baten beharra sortzen du**. Gizarteen aldaketekin bat joan behar du zerbitzuak, 'zaharkitua' (horrenbeste entzun den hitza) eta gauza konkretu batzuetara mugatua gelditu nahi ez badu. **Definitu behar da zer den suhiltzaile izatea gaur egun**, eta zertara zuzendu edo zabaldu behar den egitekoa hemendik aurrera.

Baliabideei buruz nahiko adostasuna azaldu da diagnostikoan. Material ona dago, eta puntakoa izan da urteetan zehar. Hobetzekoak badira halere, **material erosketa antolatzeak, berrikuntza plan batek eta erabiltzaileen iritzia jasotzeak** baliabideen kudeaketa hobetuko luke. Dirua aurreztu, esfortzuak bateratu, eta beharretara hobe egokituko liratekeela ikusten da, eta gaur egun dagoen **zailtasunetako bat aurrekontuan egonik baliabideak optimizatzeari begira urrats argia litzateke**.

Giza baliabideei dagokionez **guztiek ikusten dute pertsonal arazo bat** dagoela, **honen ondorioak, arrazoiak edo erronkak konpartitzen ez diren arren**. Bi zailtasun ikusten dira batez ere, langile kopuru eskasia eta ezegonkortasuna. **Zerbitzua egonkortu behar da, eta honetan giza baliabideen gaia klabea da**.

Koordinazio eta komunikazio arazo handiak daudela argi azaltzen da kolektibo guztietan. **Informazio bide formalek ez dute funtzionatzen, eta informalek informazioaren fidagarritasuna ez du bermatzen**. Komunikazio arazoak arlo guztietan ematen dira, organoen barnean, besteekin, kanpora begira... Honen **azalpenak edo arrazoiak ezberdin ikusten** dira. **Historikoki egon den joera baten ondorio den, liskarren eta jarreraren ondorioz** areagotu den... Argumentu ezberdinak daude. Egin diren saiakerak ez dute lagundu konpontzen eta ez da konstantzia bat mantendu planteatutako koordinazio ereduetan.

Informazio transmisioan erabateko eragina duen beste aspektu bat da **hierarkia hautsia** dagoela momentu honetan, eta klabea da **koordinazio eta komunikaziora begira**. **Informazioa ez da modu natural** batean pasatzen, blokeoa areagotzen doa. Egin diren aldaketak, eta dagoen lan giroak ez du laguntzen. Ondorio asko dakartza, beste gauzen artean gidaritza eza, zerbitzu honek duen izaera kontuan izanda erabat beharrezkoa dena. Burutu dira lanak, formazio saiakerak... ez dute helburua lortu. **Funtzioen azterketa bat eta egitura berrikuspen bat beharrezkoa** da, hau hobetzeak beste hobekuntza askori bide emango bai die.

Formazioaren beharra eta plan baten beharra argi ikusten da kolektibo guztietan. Edozein lan arloetan bezala **etengabeko formazioa beharrezkoa** da. Auto-formazio formularen egokitasuna ere ez da zalantzan jarri, baina kexa honen errekonozimendu ezan dago. Suhiltzaileek hori aldarrikatzen dute.

Desadostasunak batez ere lan baldintzei dagokienez daude. **Blokeo puntu garrantzitsu bat da, min asko sortu duena orain artean, arlo eta xede talde guztietan**. **Erresumin asko nabaritu** da lan saioetan, eta jendearen hitzetan. Planteamendu aldetik dago ezberdintasuna **batetik, logika ezberdin baten arabera ulertzen** baita **lan baldintzak aztertzearen afera** (arduradun politikoek zerbitzuaren berdefinizioaren baitan, langileek aurrekari gisa). **Baldintza konkretuei dagokionez daude desadostasunak bestetik** (ordutegi egokitasuna, disponibildadearekin zer ulertzen den...). Guztiek herentziaz ere jaso den gaia dute, bai arduradun politikoek, bai langileek. Baina argi dago **gatazka honek zerbitzuaren orokortasunaren ikuspegia izateko mugak besterik jartzen ez dituela**.

Amaitzeko hasierako ideia bueltatu nahi da. Burututako lan hau **auto-diagnostikoa da, zerbitzua osatzen dutenek egina**. Aztikerren papera horretan bitartekoa izatera mugatu da, **edukia zerbitzuko partaideek sortu dute**.

Parte-hartze ikuspegi horrekin ia alderdi guztiak elkarrengandik gertu daudela esan daiteke. Arduradun politikoei parte-hartzearen gaiari astindu bat eman nahi diote, edozein planteamendutan izaera hori txertatuz (diagnostiko hau kasu). Langileen eskaerei erreparatuz ere, **"entzutea" da asko aldarrikatzen den gauzetako bat**. Jendeari ahotsa emateko asmoa eta jendearen hitz egiteko gogoia uztartzen dira beraz.

Diagnostiko honetan sortu den edukia beraz, zerbitzua osatzen duenei eskerrak sortu da. Eta eduki horretara begira, baieztapen bat egitera ausartzen da Aztiker Ikergunea: **puntu komunak gehiago dira ezberdintasunak baino, baina ezberdintasun hauei ematen zaien garrantzia eta hartzen duten dimentsioa handia da. Lan baldintzak dira une honetan gatazkaren oinarria**. Gainontzekoan ezadostasunak badaude gauzak planteatzeko moduan, eta ñabardurak ondorioetan edo gauzak ulertzeko eran. **Baina ez** horrenbeste **etorkizunerako norabidea** irudikatzerako orduan.

Zerbitzuarekiko ardura eta konpromisoa zerbitzua osatzen duten guztiek daukatenaren sententzia da. Zerbitzuarentzat onena bilatzen dute eta horren alde lan egin nahi da. **Momentu zaila eta gatazkatsua bizi arren, lan saioetan parte-hartzea oso altua izan da eta lan dinamikan asko inplikatu da jendea**. Arduradun politikoei eta zerbitzuburuaz gain, Ofizial eta subofizialak, Bai Esan kasuan langile guztiek parte hartu dute, eta administrarien kasuan bakarrak huts egin du; azkenik, parkeetan inoiz ez dira egon zortzi pertsona baino gutxiago bileratan (turnoko 4 daudela kontuan izanik asko dira). Sarjentuen parte hartze eza hutsune oso handia, eta esanguratsua izan da. Baina gainontzekoan urrats eta inplikazio bat lortu da. Guztiei zerbitzuak asko kentzen dien arren, **ematen jarraitzeko prestutasuna adierazi da, baina jasotzen duenarekin parekatuta egoteko beharra sentitzen da**. Zer ulertzen den horrekin ezberdina da. Baina **jarrerak gerturatzeko aukerak badaude, eta momentu batzuetan egon dira**. Gauzak **testuinguruan eta prozesuan aztertu behar dira, ikuspuntu ezberdinak baloratuz eta bestearena ere ulertzeko saiakerak eginaz**, proposamen ezberdinak entzunez eta aztertuz... azken batez guztien etxea eraikitzei aukeratzen den moduak arrazoi bati erantzun baitio.

**GIPUZKOAKO
SUHILTZAILEEN ZERBITZUA
BERDEFINITZEN, 2011.**

-ERANSKINA-

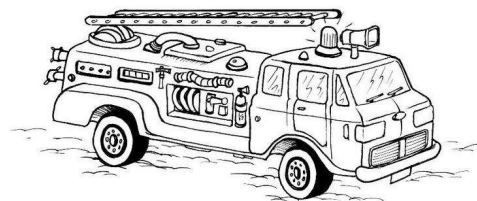
ARDURADUN POLITIKOAK

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDIFINITZEN, 2011

FECHA: 2010/01/18

PARTICIPANTES: RESPONSABLES POLÍTICOS Y DIRECCIÓN

DURACIÓN: 2 HORAS



SESIÓN 1: AUTO-DIAGNOSTICO

¿Que os aporta el servicio?

- En este momento tienen una sensación de frustración total.
- Se subraya el valor que tienen como profesionales.
- Al comienzo ilusión y motivación, observaban que había donde mejorar y que además se contaba con unos recursos excepcionales, por lo que era posible. El objetivo de optimizar el servicio motivaba. Ahora una enorme preocupación y una gran decepción y desilusión.
- Ha habido un cambio de postura en cuanto a los políticos tras la aplicación del acuerdo del 2006. Hay un antes y un después. Ese implemento era obligación del gobierno.

¿Que aportáis al servicio?

- La aportación realizada desde la responsabilidad política ha sido en clave positiva, sin embargo no se ha entendido así. Ha habido un cambio de actitud de los responsables políticos respecto a ellos. Se ha intentado establecer una forma de relacionarse diferente. Se ha buscado la implicación de los miembros del servicio. La voluntad ha sido buena (aunque se entiende que haya dudas). Se busca una reorganización del servicio más adecuado a las necesidades reales del territorio. Se han intentado resolver los problemas pero puede que no se haya percibido.
 - o Ha habido un problema de comunicación: no se ha podido transmitir la información adecuadamente. Se ha intentado aportar una nueva forma de trabajar, más colaborativa, cercana, mas adecuada a los nuevos modelos de gestión...; sin embargo, por lo que se percibe en estos momentos, no ha calado en el colectivo.

En cuanto a otros órganos:

- El colectivo de sargentos genera preocupación y sensación de desilusión. Un mando intermedio tiene que estar en su sitio independientemente de enfados y reivindicaciones para con la institución. Tenemos la sensación de que esto no está siendo así, con el riesgo que ello conlleva, más aún tratándose de un cuerpo jerarquizado dónde el mando no puede hacer que se le pierda respeto o dar un mal ejemplo (si ellos mismos desobedecen a sus mandos (responsables políticos...) delante de los bomberos, sientan un precedente que puede afectar al funcionamiento). Las peleas y reivindicaciones no deben interferir en la autoridad que deben de desempeñar.

- 0 En un principio aportaron cierto nivel de colaboración. Tienen valores importantes, e inicialmente hicieron aportaciones técnicas interesantes. A partir de la retirada de los dos su actitud cambió. En un servicio como las emergencias tiene que primar la profesionalidad.
- Bai Esan: muy buenos profesionales, que trabajan muy bien y no han fallado nunca. Es verdad que tienen condiciones laborales que nunca se les ha revisado (y hay que revisarlas).
 - Los oficiales: no han encajado bien estos cambios de modelo organizativo y de gestión y eso se traduce a una actitud poco colaborativa.

➤ **Ejercicio 1: ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS (dentro de tu órgano en particular) DEL SERVICIO DE BOMBEROS.**

	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
SERVICIO DE EMERGENCIA EN GENERAL	- Profesionalidad - Modelo de Intervención	- Organización: reexaminar deberes - Actitud - Estructura de información - Baja actividad - Poca valoración de la preparación de la intervención - Modelo de gestión de parques
RECURSOS (materiales, humanos...)	- eficacia - Buen equipamiento de los parques	- antigüedad vehículos - reducida estructura central (staff x apoyo) - Reducción del presupuesto y sus consecuencias - falta de estructura de gestión - Falta de Voluntariado - Falta de actitud - Medios informáticos
ORGANIZACION (estructura, formación, práctica...)	- Estructura jerarquizada - Buenos formadores (Bomberos) - Buenas relaciones con el resto de servicios - Voluntad: intención de cooperación	- Deslegitimación de los mandos - No seguimiento del plan de formación y de las prácticas
CONDICIONES DE TRABAJO	- satisfacción ante intervenciones efectivas. - Visión territorial y x desde otra perspectiva	Formas no adecuadas (?)
OTROS		- Análisis de la intervención a posteriori. - Conocimiento del medio

A continuación, se explica el contenido de la tabla:

Servicio de emergencia en general:

- ✓ En ningún momento se cuestiona la profesionalidad del servicio en todos sus niveles. Como aspecto negativo se destaca que el futuro del servicio está sin definir: hay que definir y acordar el modelo y los deberes. Según la definición, se tratarán consecuentemente las reivindicaciones sobre las condiciones de trabajo. Se debe de tratar de una definición que vaya acorde con las nuevas necesidades de la sociedad. El modelo actual no está adecuado a las necesidades y por tanto, deberes del servicio. Los deberes no están bien definidos ni organizados.

- ✓ La definición del modelo de intervención es también un aspecto positivo.
- ✓ En cuanto a aspectos negativos, existe una baja actividad. Hay que reorientar dicha actividad, no solo porque es baja; los tiempos han cambiado y hay que reenfoclarlas a las nuevas necesidades que presenta la sociedad. El nivel de prevención ha subido por lo que la necesidad de intervenir es cada vez menor. La intervención en incendios tiene unos porcentajes minoritarios. Se está yendo más a los rescates, intervención en carreteras... Las peticiones sociales actuales están más encaminadas a la prevención que a la intervención hay que atender esa demanda. Los datos del histórico también afirman que hay que buscar nuevas actividades.
- ✓ Hay que cambiar la perspectiva del trabajo de los parques: tienen que hacer formación, prevención, cursos con vecinos y personas mayores, participar activamente en simulacros... Es decir, una reorganización. ¿Cuál es el deber de bombero? Para llegar al objetivo de tiempo de intervención 0 hay que trabajar en la prevención.
- ✓ Hay que articular bien el servicio por si alguna vez ocurre alguna catástrofe o situación de emergencia grave no nos encontremos con ningún problema.
- ✓ La estructura de información acarrea dificultades: si no se visualizan los datos, las conclusiones que puedas extraer son mucho más complicadas. Ellos saben que intervienen poco. La estructura de información está definida con un esquema desadecuado: consulta de datos...

Recursos:

- ✓ Han intentado ser efectivos. Esto es positivo, pero va unido a una parte negativa: situación de escasez de recursos presupuestarios, ello lleva a que, aun siendo conscientes de la necesidad de recursos materiales, se intente ser efectivo: sacar el mayor provecho a la escasez de recursos. Se ha intentado ser práctico y adecuarse a las necesidades.
- ✓ En cuanto a formación se ha hecho un esfuerzo por hacerlo *ad hoc*, en cuanto a sus necesidades. Como parte negativa tenemos una falta de actitud: en un momento de conflicto se ha decidido dejar la formación.
- ✓ Hay un buen equipamiento de los parques: el diseño de los parques es positivo y bueno. Aun así, la planificación de adquisición /reposición de ese equipamiento no ha sido buena.
- ✓ Las estructuras de apoyo al proceso no están bien dimensionadas: en el equipo de mantenimiento no hay una figura de mantenimiento, nunca se pensó en un gestor que garantice la centralización...
- ✓ Los parques están muy orientados y con muy buen enfoque a la intervención. No así en gestión. En gestión hemos sido ineficaces: falta estructura logística, hay excesiva carga administrativa que no aporta ningún valor añadido...
- ✓ Reestructuración del mapa de los parques: hay que revisar toda la red de parques, manteniendo el mismo enfoque.
- ✓ Voluntarios: puede ser una vía, ante una situación de falta de recursos (como la situación económica de ahogo actual). Hay que tener una estructura del voluntariado bien formada. Es un valor importante que hemos perdido y también tiene sus efectos: tener que recurrir a profesionales por falta de voluntariado (por ejemplo, hacer de retén). Tampoco se ha trabajado en definir que modelo de voluntariado se necesita actualmente (por ejemplo, voluntario en empresas, polígonos industriales, edificios grandes...). Por tanto, hay que recuperar y ampliar

la figura del voluntario.

- 0 Se intenta rescatar al voluntario. En momentos de crisis o alerta roja, cuando los recursos propios no se llega, hay que trabajar con recursos voluntarios (tanto en intervención, como en intervención como protección civil). Si no lo trabajas previamente en el momento de la intervención "no sale solo".
 - 0 Se valora positivamente que el servicio se monto con esa convicción. Como negativo que se ha ido descuidando hasta casi desaparecer.
 - 0 La idea encaja en la visión que tienen del servicio: mas carácter preventivo y hacer mas prospección con el medio
- ✓ Hace falta un mayor análisis de la intervención, a posteriori.

Organización:

- ✓ Se ha aportado buena voluntad y ganas de colaboración. Hay una buena actitud por parte de este equipo. Como parte negativa, estarían las formas: no haber sabido transmitir. Y por tanto el no haber llegado a compartir todos esta visión.
- ✓ La manera de trabajar que elegida ha sido trasladando toda la información en cascada. Es imposible trasladar toda la información a todas las partes simultáneamente. Esta estructura de comunicación, al principio funcionó. En un momento dado se dejaron de hacer las reuniones entre diferentes órganos, y desde un momento dado, la información ya no fluye: hay un problema de comunicación brutal. Los canales no están bien definidos: se han intentado varias maneras pero no ha resultado.
- ✓ No hay en ningún momento ningún interés oculto. No hay ni la ha habido. Puede que a veces no se hayan tomado decisiones acertadas, pero hay buena voluntad.
- ✓ Buena relación con el resto de servicios. Se han estrechado relaciones con servicios de bomberos de otros territorios.
- ✓ Se ha deslegitimado el nivel jerárquico. No se ha contribuido a dar credibilidad a los responsables políticos y a la dirección.

	ASPECTOS NEGATIVOS	PASOS/PRACTICAS REALIZADAS HASTA EL MOMENTO	DIFICULTADES/OBSTACULOS	RETOS/OBJETIVOS
SERVICIO DE EMERGENCIA EN GENERAL	- Deslegitimación de la línea de mando	- Formación en mandos intermedios, toda la cadena de mando. - Reglamento del servicio (guía de gestión de parques y guía de personal)	- Cultura de confrontación con los mandos (cultura de presión)	- Consolidar una sistemática de trabajo participativa en la definición e implantación de las diferentes guías de gestión.
	- La estructura de turnos complica las dinámicas participativas	- Definición de metodología de coordinación/comunicación piramidal (comisión cabos de parque entre otras).	- Limitaciones presupuestarias. - Desigual implicación de los grupos. - Carga de trabajo. - Cultura de presión y deslegitimación de la organización.	- Consolidar la metodología participativa.
ORGANICACION (estructura, coodinación, comunicación, funciones...)	- Las ubicaciones y el dimensionamiento de la estructura del Servicio de Intervención y Gestión de Parques Forales requieren de una adaptación a la realidad actual.	- Estudio de la ubicación del 9º parque, inicio de de análisis de diferentes indicadores (nuevas infraestructuras viarias, nº de intervenciones por zonas,...).	- La situación presupuestaria condiciona totalmente el avance en ambos temas.	- Disponer de una red de parques adecuado a las necesidades del Territorio guipuzcoano.
	- Existe la necesidad de migrar las redes de comunicación de analógica a digital	- Firmado convenio con Interior para la integración de la red de comunicación TETRA, y prevista finalización de implantación en abril del 2011	- -Lentitud del proceso. - -Sin concretar el sistema de integración con el resto de departamentos de la DFG. -	- Mejorar el sistema de información
	- Necesidad de revisión de tácticas operativas	- Comenzada la actualización	- No hay análisis sistemático de las intervenciones que puedan	- Disponer de un sistema de actualización y adecuación de las tácticas. -
	- No hay análisis sistemático de las intervenciones	- Procedimentado en fase de implantación	- Implicación desigual de la plantilla.	- Sistematizar el análisis pots intervención para mejorar seguridad y eficacia.
	- Necesidad de incrementar la integración con el entorno y con los otros agentes de las emergencias.	- Convenio Giltzagune osakidetsa, ayuntamientos	- La incorporación municipal está siendo lenta.	- Convenio suscrito con todos los ayuntamientos del territorio guipuzcoano, para facilitar la accesibilidad de los servicios de emergencia
		- Convenio con osakidetsa para la integración de las ambulancias	- Tramitación muy larga. - Desigual aceptación por parte de la plantilla	- Mejorar la coordinación, seguridad y eficacia de los servicios de emergencia del territorio, integrando protocolos y conocimientos
	- No aceptación de la figura del voluntariado por los profesionales	- Conversaciones con las principales agrupaciones de voluntarios	- Bajo nivel integración del voluntariado	- Disponer una red de voluntariado entrenada e integrada en el servicios

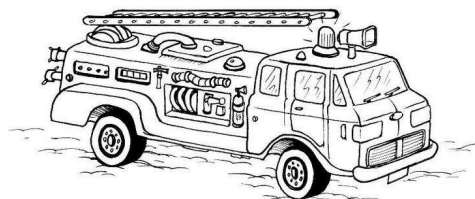
	- No existe plan de renovación generacional.	- - OPE de 60 profesionales.	- Desigual edad media de los grupos. - Falta de estructura de gestión.	-
		- Simulacros y protocolos con otros servicios de extinción de incendios.	- Dificultad de agendas compartidas	- Normalización de estas prácticas.
	- Falta de comunicación	- Definición del protocolo de reuniones de coordinación y traslado a los sargentos para su puesta en marcha	- Muy bajo nivel de implantación.	- Disponer de canales de comunicación eficaces, que garantice la transmisión, horizontal, ascendente y descendente
	- Falta de análisis de datos completos	-	- Estructura de información no adecuada. - Excesiva carga administrativa - Dependencia de IZFE para ciertas explotaciones de datos. - Estaqueidad de los datos. - cultura de utilización de datos parciales para hacer afirmaciones.	- Redefinir la estructura de información
	- Necesidad de adecuación del dimensionamiento de los recursos humanos	- Definidas parcialmente las necesidades.	- Limitaciones de coyuntura económica (presupuesto). - Procesos administrativos muy largos. - Lanzamiento de la estructura sin poder completarla.	- Disponer de un servicio bien dimensionado y acorde con las necesidades reales.
	- Dificultades de gestión de la cobertura de ausencias fuera de horario de oficina (tarde, festivos y fin de semana)	- En definición del modelo de cobertura por parte del servicio	- Incremento de carga administrativa. - Responsabilidades jurídicas.	- Garantizar la cobertura de puestos los 365 días del año, las 24 horas.
	- Flota de vehículos muy antigua	- Plan de renovación.	- Dificultades presupuestarias y capacidad de gestión	- Disponer de una flota de vehículos bien dimensionada y mantenida.
	- Necesidad de redefinir las funciones	- Lanzado el análisis funcional. - Análisis de procesos.	- Procesos muy largos y bajo nivel de implicación (solo 5 bomberos han contestado a los cuestionarios)	-
CONDICIONES DE TRABAJO	- Poca sensibilización con la autoprotección	- Definición e implantación del plan de formación, tomando como referencia las necesidades detectadas y de otros servicios.	- El sistema a turnos no facilita impartir las formaciones, y el volumen de plantilla tampoco (para que todos pasen por una formación se precisa de 4 meses). - -	- Garantizar una estructura permanente de formación con la implicación de toda la plantilla.

En Donostia, a 18 de enero de 2011.

ZERBITZU BURUA

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDIFINITZEN, 2011

FECHA: 2010/01/19
PARTICIPANTE: JEFE DE SERVICIO
DURACIÓN: 2 HORAS



SESIÓN 1: AUTO-DIAGNOSTICO

Expectativas sobre el proceso:

- Es un proceso imprescindible. Un proceso estratégico, con visión a medio-largo plazo.
- Ha llegado ahora, posiblemente tarde. Tampoco sabe en que momento hubiera sido mejor hacerlo o en que momento hubiera sido posible hacerlo
- Único miedo: que la gente no entienda el proceso, y se entienda en clave de reivindicación/Confrontación. Debe de ser un proceso participativo de definición, entendida en clave colaborativa, no debiera visualizarse como situación en la que uno pierde y otro gana sino que todos debiéramos procurar que todos entendamos que todos ganan, incluidos los ciudadanos guipuzcoanos. También existe el miedo de que no todos los colectivos participen.
- Debiera servir para disminuir el nivel de recelo que parece existir entre colectivos y de estos con la organización.
- Todo lo que se pueda avanzar durante este proceso (llegue hasta donde llegue) será bienvenido y positivo por poco o mucho que sea
- Los objetivos y temas tratados pueden ser muchos y muy variados. Si se consiguiera hacer un diagnostico común, mas o menos compartido, de cierto consenso; o por lo menos identificar los puntos de discrepancia y las causas de las discrepancias sería muy positivo. Incidiendo en lo posible y estructurando lo ideal bajo el principio de realidad. Si además se consiguiera estructurar un diagnostico compartido, un horizonte y un plan de acción (por lo menos en temas básicos) sería perfecto. Hay temas que no solamente están en manos del servicio o la Diputación, tales como marco normativo, régimen competencial, disponibilidad presupuestaria, demandas sociales, predisposición de otros entes a colaborar o a establecer alianzas.

➤ **Ejercicio 1: ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS (dentro de tu órgano en particular) DEL SERVICIO DE BOMBEROS.**

	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
SERVICIO DE EMERGENCIA EN GENERAL	- Organización madura que conoce el oficio. - Buena integración en el medio.	- Organización demasiado madura, no ha evolucionado. - Enfrascado en conflictos internos.
RECURSOS (materiales, humanos...)	- Abundancia de material 25 años.	- Crisis presupuestaria. - Insuficiencia de la dotación presupuestaria. - Plan Renovación.
ORGANIZACION (estructura, formación, práctica...)	- Afán de mejora - Organización madura que funciona: las personas conocen su cometido.	- Falta definición de roles. - Critica no contextualizada. - Deslegitimación constante del mando
CONDICIONES DE TRABAJO	- Automotivación	- Evaluación de su puesto de trabajo (bajarlo de nivel)
OTROS		

A continuación, se explica el contenido de la tabla:

Servicio de emergencia en general:

- Se define como una organización madura estructurada, que ha realizado un fuerte despliegue y se enfrenta a la necesidad de abordar la renovación como un gran proyecto. (Instalaciones, vehículos, material, personas)
- Ha ejecutado el plan de despliegue pero este plan no se ha revisado a evolucionado a golpe de conflicto. El servicio nació con unos parámetros muy idealizados: eso eclosionó desde un primer momento y se ha convertido en un conflicto permanente.
- No se ha producido una adaptación a las nuevas realidades sociales. Se falla en los aspectos de previsión y preparación, relación con las empresas, definición de las condiciones de los puestos y en el análisis y seguimiento de la actividad.
- No se ha hecho una revisión a tiempo. Se evidencia una gran brecha entre los bomberos y cabos y los mandos, no se ha consolidado una cultura de colaboración sino de deslegitimación sobre la base de frases hechas o impresiones. Debiera un mayor nivel de exigencia en verificar lo que se afirma. Fuerte tendencia al individualismo, debería incrementarse la cultura de intentar ponerse en el lugar del otro. Posiciones corporativas.
- Los conceptos de gestión partían de una estructura muy jerarquizada y piramidal, pero sin embargo las relaciones laborales estaban muy desestructuradas a pesar del esfuerzo de algunos por mantenerlas. La deslegitimación de la cadena de mando ha sido para una parte del colectivo una actividad constante. Unos por sanas discrepancias, algunos por ganar espacios de autonomía personal de gestión y unos pocos para gestionar sus tiempos y actividad a "su leal saber y entender".
- Debe potenciarse la visión de que esto es una organización al Servicio de los ciudadanos que son los que nos pagan y pagan los recibos. Administramos recursos ajenos, estamos para defender los intereses de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- En algún momento, pocos, he observado comportamientos que son difícilmente entendibles/defendibles. Relaciones personales en algún parque de nivel muy primario por parte de unos pocos que contaminan al resto. No se deslegitiman lo suficiente por los colectivos los comportamientos contrarios a lo que podríamos definir "buenas formas" y comportamientos antiprofesionales.

- Ahora bien y en contraposición creo que es inmensa mayoría el número de las personas con afán de superación y ganas de hacer bien las cosas y que entienden la profesión desde la perspectiva de servicio público.
- Por tanto, en cuanto servicio en general se ha ido quedando con el núcleo básico y se ha renunciado a ocupar otros espacios y actividades. Nos guste o no parece que si no superamos esta situación tendremos que aceptar que terminaremos siendo un puro servicio de extinción/intervención.
- No se sabe que es la investigación de incendios. Hay personas que no entienden que la profesionalidad impone la necesidad de hacer practicas y prepararse para la intervención, que 96% del tiempo del bomberos es de gestión de parque y preparación para la intervención, y que mantener y reparar los equipos e instalaciones forman parte de la función casi tanto como tirar de manguera o conducir el camión. El éxito o fracaso de las intervenciones depende en su gran medida en que cada uno de las personas y los grupos gestionen con autodisciplina los tiempos de preparación. Los materiales, protocolos, recursos y la formación son importantes pero casi tanto como estos factores sino más es la gestión profesional (con método) de las practicas.
- No se hacen prácticas en empresas (se han hecho algunas), ni hay una comunicación mas fluida con los ayuntamientos, organismos y empresas... falta una visión de medio-largo plazo.
- No hay una cultura de revisión y análisis de datos como proyecto de mejora. Transparencia y formarse opinión. Abandonar la cultura de me parece me dijeron.
- La imagen del servicio de bomberos no es ni buena ni mala. La valoración por los agentes externos de los servicios de bomberos suele ser positiva. Un servicio así, si no causa atención significa que cumple lo que se espera. En este sentido, el servicio ha cumplido con creces.

Recursos:

- Es un servicio que ha tenido un despliegue muy potente en recursos materiales, pero muy rácano en recursos humanos. El concepto de voluntarios fracaso (que venia a dar cobertura) y no se supo visualizar, reaccionar a tiempo y asumir la realidad. Esto ha conllevado a 15 años de conflictos. La consecuencia lógica de esto es la parálisis, imposibilidad de evolucionar y reflexionar, porque se pasa el día intentando salir del embrollo en el que están metidos.
- Es importante que delitemos la discusión en cuanto a recursos humanos en el entorno del modelo de red del que nos hemos dotado, evaluarla y ponerla en valor, con una diferente realidad en función de los parques, las zonas y el análisis de riesgos de las zonas.

Debemos ser consciente que debemos separar y definir que entendemos por recursos ordinarios, que por recursos complementarios (los que debemos activar para hacer frente a situaciones extraordinarias) en este apartado estaría ubicado el papel de los voluntarios y de los recursos especiales (cuando las previsiones establecidas acerca de la jornada ordinaria fueran insuficientes para garantizar la adecuada atención continuada y permanente, y siempre que existan razones organizativas o asistenciales que lo justifique). Los recursos especiales, (cuando las previsiones establecidas acerca de la jornada ordinaria y/o complementaria fueran insuficientes para garantizar la adecuada atención continuada y permanente, y siempre que existan razones organizativas o asistenciales que lo justifiquen) y analizar la metodología de gestión de bolsa, gestión de ausencias, y que opciones tenemos cuando esto falla (existe el error humano) y a veces pedimos al sistema mas de lo que este puede ofrecer, que alternativas ponemos encima de la mesa.

- Para recuperar al voluntariado (que me parece imprescindible) hay que tomarse muy en serio el tema de seguimiento, formación y habilitación de esas personas: integrarlas en procesos de formación y gestión de los parques. Por otra parte hay que definir bien la función del voluntariado. Y erradicar algunos comportamientos. Visualizarlos como parte del sistema.
- La crisis presupuestaria influye directa y negativamente.
- Este servicio tiene abundancia de material, adquirido durante 25 años. Hay una evidente necesidad de hacer un plan de renovación. Todos los camiones de primera salida tienen 20 años (alguno tiene más)- durante 25 años se ha producido un proceso de adquisición y de incorporación de materiales (se ha hecho con cierta lógica). Ahora toca hacer una gestión de mantenimiento ordinario (el material está cascando) y trabajo de puesta al día de instalaciones.
 - 0 Hay una suma ingente de material (camiones, vehículos...) que necesariamente requiere hacer un planteamiento mucho mas serio. No se pueden vivir demasiados años de escasez. Hay posibilidades: el presupuesto no es raquítico, es insuficiente que necesita complementarse
 - 0 Dificultades: hay insuficiencias en todos los recursos. Todo es más caro de lo ordinario, no hay una estandarización, el presupuesto del 2010 es notablemente inferior al del 2007.
- Los recursos humanos son insuficientes. El gran valor de este servicio es la gente: como valoración global aprecia que es gente que le ha echado ganas y profesionalidad.
 - 0 Insuficiencia en todas las áreas. Actuaría con carácter preferente en la superestructura del servicio, porque se necesita tecnificar y modernizar, motores que tiren de la organización, aportación de un mayor valor añadido de estructuración de contenidos... se necesitan recursos para definir y ejecutar un plan de acción.
 - 0 Lleva dos años y medio en su puesto y es consciente que a ese ritmo no se puede seguir. Hay temas que no se han traccionado.
 - 0 El problema de personal es grave. Se necesita un asentamiento de estructura (para simplemente poder mantenerlo).
 - Hay puestos de trabajo en situación provisional (algunos desde hace años). La nueva OPEA nos obliga a hacer un trabajo de consolidación de la estructura.
 - En pocos años se prevé un cambio generacional. ¿Cómo se afrontará eso?, ¿se volverá a improvisar? Eso requiere asumir que esa gestión hay que hacerla.
- Como punto negativo se mencionan la escasez de formación y tecnificación, la consecuencia de años de conflicto dificultad para adaptarse a nuevos tiempos, desilusión...
- Formación y reciclaje del personal: Se ha hecho un trabajo importante pero queda mucho por hacer, la gente que trabaja en bolsa y los voluntarios no tienen un seguimiento de sus capacidades y necesidades de mejora. La bolsa (plantilla encubierta), a su vez, es imprescindible para cubrir la estructura definida como mínimos.
 - 0 Ya se han realizado algunos cursos.
 - 0 Necesidad de formación específica para mandos
- Necesidad de introducción de nuevas tecnologías y renovación. Son más de 200 bomberos por turnos y esta tarea no es fácil. Supone 5 meses de dedicación constante.

- 0 El plan de reciclaje de toda la plantilla llevaría 4 años de gestión.
- Generar un sistema que cubra la cobertura de puestos de mando.
 - 0 ¿Cuándo se afrontará el proceso de asentamiento de la estructura definitiva?
 - 0 Debería de estar definido la estructura: cada cuanto se hará un proceso de OPEA

Organización:

- Es una organización rodada, que tiene su propia inercia y dinámicas de trabajo (para lo bueno y lo malo). Es una organización donde no se detectan los errores de funcionamiento, malos comportamientos ni culpables. No se atajan (ni por tanto tienen causa-efecto) y estallan, tarde y mal.
- Las personas saben cuales son sus cometidos, pero hay casos en los que los cometidos no están definidos con suficiente detalle y esto se utiliza para la política de confrontación. Hay (según parques y grupos) una tremenda falta de aceptación de los roles de mando. También existe la no aceptación: se buscan los puntos grises que tiene toda organización, para incidir ahí y buscar altercados, no desde una visión colaborativa
- Hay un sentido crítico respecto al servicio, que es tanto positivo como negativo: es positivo en cuanto a afán de mejora; negativo, porque hay mucha crítica no contextualizada.
- La coordinación es manifiestamente mejorable. Es una organización que funciona más por la información informal que la formal: la informal condiciona la formal. Este servicio es una radio pública constante: la información fluye para arriba y para abajo, y mucha información no es real.
 - 0 En el conflicto con los sargentos se ve, en cuanto a traslado de información, una actitud de no participación activa, que dificulta las cosas.
 - 0 Otro problema reside en el nivel de campos en los que se ha ido generando actividad, ha sido intenso y no había tiempo real para realizar un traslado formal de información.
 - 0 Para atajar problemas de información y fomentar la participación debemos proveernos de instrumentos específicos podría ser conveniente tener un sitio Web como nicho de información y de consulta y de participación. En cuanto a procesos de gestión se necesitarían herramientas mas modernas y adaptadas (video-conferencias estructuradas...). Lo mas complejo de todo esto es la realización del trabajo de definición, puesto que actualmente existen medios y canales relativamente disponibles
- En cuanto a funciones, el mayor problema no reside en la definición de funciones. Es un tema previo, la manera de funcionar de trabajar hasta ahora influye negativamente: la gente y sobre todo, los mandos, tienen que ser proactivos (de cara a intentar proponer soluciones y conseguir objetivos). En todo ello, hay que tener en cuenta la diversidad de entre y dentro de cada órgano.
- En cuanto a organización hay que conseguir que se de a la superestructura la importancia que realmente tiene. Se necesita un análisis de la superestructura: servicios centrales tienen que estar suficientemente dimensionados, las reglas de juego mucho mas claras, practicas comunes... Falta un instrumento de referencia que estructure y canalice los desacuerdos.
 - 0 Hay una guía de gestión de parques. la guía de gestión de personal (difícil de terminar, progresar y avanzar por las indefiniciones anteriormente mencionadas).

- 0 Se dice que el Gobierno Vasco quiere cambiar la Ley de emergencias y el grupo de clasificación de los bomberos. Entonces, ¿que hacemos ¿esperar o definir ya?

Condiciones de trabajo:

- Valora como aspecto negativo de su puesto la exposición pública (que llega a ser alarmante), el sentimiento de la gente que cree poder decir todo lo que quiere y la dedicación que requiere.
- A nivel general, se ha llegado a un nivel de definición salarial en base a golpe de conflicto, y de conflicto con negociación. Falta una reflexión. Guste o no guste el servicio de bomberos es la vanguardia de las emergencias y tiene que ser el primero en movilizarse cuando pase algo. El detrimento del salario de los bomberos tampoco es aceptable ni una solución. Si se considera que hay que aumentar la plantilla tendrá que aumentarse, pero no a costa del salario de los bomberos.
- Hay que dejar los resquemores y hacer una lectura sobre a que se dedica cada uno, que requisitos hacen falta, que es exigible... esto sería un buen reto para este proceso. El histórico y los intereses contrapuestos obstaculizan este reto.
- La disponibilidad no puede ser voluntaria en este servicio. Hay que aceptar que es la parte negativa del trabajar en el servicio de emergencias.
- El colectivo de sargentos es posible que se haya equivocado en la manera de ubicar y canalizar sus discrepancias dentro de la organización. Son mandos intermedios y su función es básica para servicio. Por otra parte, entiende que los sargentos digan que la guardia localizada es dura, pero ¿se puede eso obviar? Hay que identificar y resolver los problemas de organización que ello genera.
 - 0 El que los sargentos pasen a turnos tiene ventajas pero también problemas: se pasa de 1600 horas de gestión reales a 900, dificulta una correa de transmisión constante en los parques... Por tanto es necesario sentarse a hablar (no imponer, convencer)
- Hay que acordar una definición general de funciones: ¿Qué somos, Servicio de extinción, de prevención y extinción? ¿Que se debe hacer en materia de investigación de incendios? ¿Qué elementos de riesgo existen? ¿Qué previsión y preparación se necesitan? ¿Qué relación habrá con las empresas?..¿Que evaluación hacemos del diseño de la red de parques mas parques mas pequeños mas cercanos.
- La prioridad está en conseguir un punto de estabilidad que permita reflexionar; la segunda prioridad: la formación, la estabilización de la plantilla y estructurar el plan de renovación

	ASPECTOS NEGATIVOS	PASOS/PRACTICAS REALIZADAS HASTA EL MOMENTO	DIFICULTADES / OBSTACULOS	RETOS / OBJETIVOS
SERVICIO DE EMERGENCIA EN GENERAL	- Organización que no ha evolucionado Está siendo un puro servicio de extinción/intervención.		- Estructura piramidal - Los conceptos de gestión son muy anticuadas - Conflicto permanente	- Revisión del servicio: adecuar servicio, funciones, deberes... a la realidad y necesidades actuales. - - Ocupar otros espacios y actividades
RECURSOS (materiales, humanos, formación...)	- Recursos humanos insuficientes	- Despliegue muy potente en recursos materiales, pero muy rácano en recursos humanos. - OPEA	- El concepto del voluntariado fracasó - Parálisis, imposibilidad de evolucionar y reflexionar, porque se pasa el día intentando salir del embrollo en el que están metidos. - Crisis presupuestaria. - Puestos de trabajo en situación provisional - OPEA → generan inestabilidad - Próximo cambio generacional	- Recuperar el voluntariado: definir su función e integrarlas en procesos de formación y gestión de parques. - Asentamiento del personal - Recursos humanos en la superestructura del servicio
	- Escasez y/o materiales antiguos		- Crisis presupuestaria - Insuficiencia en todos los recursos	- Replanteamiento del material (camiones, vehículos, material...), gestión de mantenimiento ordinario y trabajo de puesta al día de instalaciones.
	- Escasez de formación y tecnificación		- Conflictos - Desilusión - Mas de 200 personas trabajando a turnos (requiere mucho tiempo)	- Necesidad de introducir nuevas tecnologías y renovación - Formación y reciclaje del personal
ORGANIZACION (estructura, coordinación, comunicación, funciones...)	- Manera de funcionar incorrecta en la actualidad			- Definir funciones - Mandos proactivos.
	- Falta un instrumento de referencia que estructure y canalice los desacuerdos.		- Falta de definición de roles - Posibles cambios por parte del - Gobierno Vasco	- Mejorar la coordinación - Análisis de la superestructura
	- Este servicio es una radio pública constante	Existen medios y canales disponibles		- Información: tener una página Web o nicho de información y de consulta. - Para el proceso de gestión: herramientas mas modernas y adaptadas.
CONDICIONES DE TRABAJO	- Salarios y condiciones / reivindicaciones		- Funciones no definidas correctamente. detrimento del salario de los bomberos - El histórico y los intereses contrapuestos	- Definición salarial en base a funciones que realmente se debe de desempeñar
	- El colectivo de sargentos se ha equivocado en ubicarse dentro de la organización		- Guardias localizadas turnos - Intento de imposición	- Canalizar la función de sargentos
OTROS				- Conseguir un punto de estabilidad que permita reflexionar

En Donostia, a 19 de enero del 2011

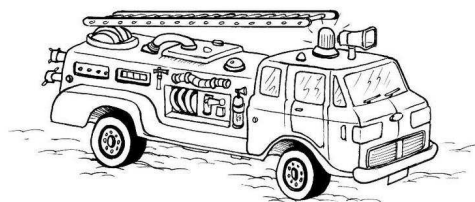
GESTIO TALDEA

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDEFINITZEN, 2011

FECHA: 19/01/2011

**PARTICIPANTES: OFICIALES Y SUBOFICIALES DEL
SERVICIO DE BOMBEROS DE GIPUZKOA**

DURACIÓN: 9.00-12.45H



SESIÓN 1: AUTO-DIAGNOSTICO

Tras una primera ronda de presentaciones se ha explicado cual será el proceso a seguir diseñado para llegar a tener una redefinición del servicio, y el objetivo. Posteriormente se ha situado esta primera fase de autodiagnóstico, el que se pretende identificar la situación general y los principales retos de cada órgano del servicio.

Se ha recordado también que se recogerá el acta de cada sesión realizada, les será enviada para que tengan ocasión de hacer aportaciones antes de darla por definitiva y pasarla a la comisión. Asimismo tras la primera ronda de sesiones cada órgano dispondrá de las actas de todas las reuniones realizadas en diferentes órganos.

➤ **INTRODUCCIÓN**

Tras explicar la dinámica de la sesión, se ha pasado a hacer una ronda en la que cada participante ha hecho una breve intervención explicando que es lo que el servicio les aporta y que consideran que aportan ellos al servicio. Se aporta principalmente trabajo, mucha dedicación e implicación personal. Todo ellos coinciden en este aspecto. Asimismo reconocen recibir poco del servicio en este momento. Existe una sensación generalizada de falta de reconocimiento a la labor realizada y a las funciones que se corresponden a sus responsabilidades profesionales.

➤ **Ejercicio 1: ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS (dentro de tu órgano en particular) DEL SERVICIO DE BOMBEROS.**

En parejas se ha rellenado la tabla, anotando los aspectos positivos y negativos del servicio.

	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
SERVICIO DE EMERGENCIA EN GENERAL	Todos ellos resaltan la capacidad de trabajo, las actitudes y aptitudes y el potencial de los profesionales del servicio. A nivel de bases todos ellos tienen conocimientos de varias funciones, y se muestran muy dispuestos a enseñarse unos a otros.	Se considera que ha sido un servicio hermético, que apenas ha tenido relación con otros servicios y muy centrado en los parques. El modelo es positivo, pero aun está por completarlo (mapa de parques...) Existe una desmotivación generalizada, y una conflictividad en todos los órganos respecto a diputación (asunto que sale en mas de un apartado) También se considera deficiente el modelo de gestión que opera en este momento.
RECURSOS (materiales, humanos...)	En cuanto recursos materiales los servicios están dotados de materiales de última generación.	En cuanto a recursos materiales, existe una falta de recursos de prácticas, en las propias instalaciones y recursos espaciales (parques que se quedan pequeños...) También se habla de una falta de planificación en materia de intervención, protocolos, tácticas operativas...
	Respecto a los recursos humanos, se destaca una vez más la profesionalidad de ellos, aunque sea escasa en número de personal.	En cuanto a recursos humanos, existen puestos de áreas que faltan por cubrir, y en general es escaso. No hay un modelo consensuado de estructura, lo que conlleva una indefinición en muchos casos y un bloqueo constante
ORGANIZACIÓN (estructura, formación, práctica...)	Como aspecto positivo se habla de la estructura, que a pesar de estar incompleta se mantiene. Éxito obtenido los cursos de formación, gracias al esfuerzo de los trabajadores del servicio (curso de formación OPE 08, curso de formación en altura y conducción 4x4..)	Tal y como se refleja en los aspectos positivos, a pesar de mantenerse, es incompleta, cojea. No está bien definida. Tampoco está definido el sistema de coordinación, la comunicación es deficiente y no esta reglada No se actualizan las prácticas, no se revisan si son adecuadas. Habria que potenciar el area de formación. Este proceso esta paralizado. No se reconoce ni recompensa demasiado el esfuerzo de los trabajadores en cuanto a la formación, y puede llevar a quemarlos.
CONDICIONES DE TRABAJO	Las instalaciones son buenas, lo cual permite tener mejores condiciones de trabajo	Las condiciones son parte de la fuente del conflicto. Existe un agravio comparativo entre órganos, y la aplicación de las condiciones del funcionariado en general no está adecuada a las características de las funciones del servicio. Esto genera enfrentamientos y malestar en todos los miembros del servicio, que las condiciones no estén retribuidas respecto a las responsabilidades etc.
OTROS		

Tras realizar este ejercicio se ha hecho una puesta en común. Cabe destacar que se identifican más fácilmente los aspectos negativos que los positivos. Asimismo, **todos ellos apuntan el malestar que genera que las condiciones del funcionariado no estén en consonancia con las características del servicio es una de las claves del conflicto en este momento.**

➤ **Ejercicio 2: EJES / LINEAS DE TRABAJO PARA SUPERAR LOS ASPECTOS NEGATIVOS DEL SERVICIO:**

	ASPECTOS NEGATIVOS	PASOS/PRACTICAS REALIZADAS HASTA EL MOMENTO	DIFICULTADES / OBSTACULOS	RETOS / OBJETIVOS	PRIORIDAD
SERVICIO DE EMERGENCIA EN GENERAL	- Serv. Hermético, no ha habido relación con otros servicios hasta ahora		- No autorización para tener contactos (hasta ahora). Autorización no definida.	- Interactuar y actuar con otros servicios.	
	- Nec. Completar mapa	- Mapa de parque: se ha hecho algo. Donostialdea reserva de terreno. Se está repitiendo lo ya hecho.	- Se plantea como comarcal, no central. Decisión política.	- Estudio y definición de mapa actualizado en base a la calidad del servicio (tiempo/población/riesgo)	
	- Desmotivación personal	- Se ha realizado más de 1 estudio sobre clima laboral.	No se ha hecho una devolución de los estudios realizados. Tampoco se ha hecho nada para superar la desmotivación del personal, ni los conflictos visualizados en los estudios.	- Recursos humanos-motivación (personal/equipo)	
		- Se realizó estudio de problemática de licencia			
	- Gestión deficiente		- Gestión unipersonal	- Definir modelo de gestión, en base a nec. del servicio y condiciones del personal	● ● ● ●
RECURSOS (materiales, humanos, formación...)	Recursos materiales - falta de recursos de prácticas, en las propias instalaciones y recursos espaciales - falta de planificación en materia de intervención, protocolos, tácticas operativas... Recursos humanos, - puestos de áreas que faltan por cubrir, y en general es escaso. - No hay un modelo consensuado de estructura			- Mantener una estructura definida y sólida formación, recursos humanos, prevención...	
				- Definir un modelo consensuado de estructura	
				- Planificación en base a nec. Del servicio definido	
ORGANIZACION (estructura, coordinación, comunicación, funciones...)	Modelo de servicio indefinido		- Se ha calificado el modelo actual como 'obsoleto', y es demasiado decir. Hay que mejorarlo, adaptarlo, pero sin quitarle valor a lo que se ha hecho hasta ahora.	- Definir nec. De estructura en base a la definición del modelo de servicio	

	el sistema de coordinación indefinido, la comunicación es deficiente y no esta reglada			- Implantar el modelo de coordinación/comunicación ya diseñado (intranet)	
				- Guardar las formas(sobre todo en órganos de arriba)	
CONDICIONES DE TRABAJO	- Agravio comparativo entre órganos, - La aplicación de las condiciones del funcionariado en general no está adecuada a las características de las funciones del servicio. - Condiciones no estén retribuidas respecto a las responsabilidades etc.	- PARCHEOS puntuales - Comité de empresa	- Oposición feroz de función pública para no permitir diferencias con resto de funcionarios - No unión de sindicatos en una misma línea de trabajo - Colectivo de bomberos (prefiere acogerse al régimen de funcionarios) - Precariedad de plantilla (demasiado escasa)	- Evitar diferencias con otros servicios.	
				- Estudio de condiciones por órganos, comparando con otros servicios de alrededor, en general - Definir la aplicación de condiciones y compensaciones según el servicio y necesidades (propio reglamento, régimen)	
OTROS					

Se valora y se remarca en la tabla, la unión necesaria de los distintos aspectos a definir o estudiar, que se proponen en los retos.

Valoración general

Coinciden en que existe **una necesidad de redefinir el servicio y hacer este trabajo, por las carencias que existen y por el clima de trabajo de este momento**. Pero ven **muchas dificultades para su posible ejecución**. Se muestran **escépticos**, ya que no es este el primer estudio de este estilo, aunque difiere en cuanto a que son sociólogos quienes la realizan. No confían en que los mecanismos citados por la diputada para que lo que se acuerde ahora se lleve a cabo en la nueva legislatura sean del todo vinculantes, ya que existen experiencias anteriores que muestran que a pesar de que el consejo de diputados apruebe una iniciativa, existen mecanismos para que eso pueda ser desestimado posteriormente. La técnica de Aztiker anota como punto a tratar con la diputada una vez mas.

Añaden que **llega tarde**, a destiempo y que no hay condiciones en este momento para entrar en un proceso así. Consideran que es **clave dar solución a los conflictos mínimos**, ya que de no ser así **no habrá una actitud constructiva**. **Existen demasiadas áreas de resentimiento**.

Asimismo consideran que **si no existe un acto de reconocimiento por parte política de que no se ha actuado bien no podrá salir adelante**. Del mismo modo consideran necesario se reparen mínimamente algunos aspectos para poder seguir en condiciones óptimas con el proceso. En ello se remarca como ejemplo la corrección inmediata del sistema de contabilidad de horas trabajadas.

Se considera necesaria la participación de todos los órganos.

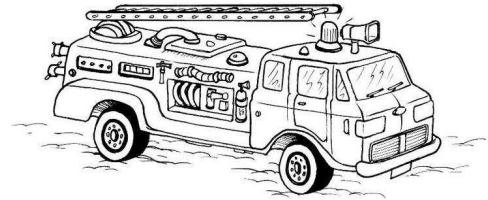
Respecto a la forma de trabajo y la dinámica no hay anotaciones, se valora positivamente la dinámica de trabajo llevada a cabo. No obstante se ha puntualizado que se cometió un error por parte de Aztiker en la presentación, ya que se habló de que se habían consultado fuentes además de la política, lo que ha generado desconfianza en algunos órganos. La técnica de Aztiker responde a esto, explicando que era una acción necesaria para poder ubicar mejor el encargo y así diseñar un proceso adaptado a la realidad y vivencia.

En Donostia, a 19 de enero del 2011.

BAI ESAN

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDEFINITZEN, 2011

DATA: 2011.01.26
PARTE-HARTZAILEAK: BAI ESAN ZERBITZUKO LANGILEAK
IRAUPENA: 8.00ETATIK-11.30ETARA



1 SAIOA: AUTO-DIAGNOSTIKOA

Prozesuarekiko espektatibak

Prozesuarekiko bi mailatan daude zalantzak. Batetik ez da ondo ulertzen prozesu honen helburua bera zein den, dagoen lan giroa dela eta, horri irtenbide bat bilatzea ote den guzti honen funtsa galdetzen delarik. Azaltzen da ez dela hori helburua, eta autodiagnostikoa eta eman nahi diren urratsak prozesu batean kokatzen dira.

Bestetik, prozesuaren dinamika bera ere ez da oso egokitzen jotzen, planteamendu baten beharra badagoela ikusi arren, hori lantzearen ardura zuzendaritzarena dela uste baita. Zuzendaritzak, bere funtzioak betez, planteamendu bat landu beharko luke, eta gero hori besteekin kontrastatu, langileen iritzia jaso.

Espektatibak nahiko baxuak dira beraz, mesfidantza handia dago, ez momentua (hauteskunde bezpera) ez modua ez direlako egokitzen jotzen.

➤ **1.go ariketa: SUHILTZAILE ZERBITZUAREN (hau da, zure lanaren) ALDE POSITIBOAK eta NEGATIBOAK identifikatu.**

	ASPEKTU POSITIBOAK	ASPEKTU NEGATIBOAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	- Langileen profesionaltasuna, Profesionalak	- Planteamendu Falta - Ikusezintasuna, BAI ESAN zerbitzuan ez da ezagutzen, kanpokoek ez dakite zertarako den, funtzioak ere ez daude erabat argi... Bai Esanen zeregin-mugak ez daude zehaztuak - Zerbitzuaren kudeaketan hutsuneak, ez dago direktriz bat, kudeaketa txarra da - Bai Esanen zeregin-mugak ez daude zehaztuak
BALIABIDEAK - Materialak - Giza baliabideak	- Bai esanen materiala egokia da, beharretara egokitua	- Espazioa txikia da, espazio falta dute intsonorizazio beharra ere badago, kanpoko soinuei dagokionez, eta alboko geletara begira (intimidade falta) - Lan guztietarako espazio bera erabiltzen da daukaten kokaguneak, zerbitzuaren zuzendaritza gunean egoteak, kanpokoek 'kontroladore' gisa ikustera eramaten ditu - Kanpoko enpresetako langileak BAI ESANen egiten dituzte lan asko daukagun espazio txikiarekin - Plantila murrizta da
	- Bai esango langileen pazientzia da dohaina, eta daukaten lan giroa - Informatikoa bai esanen bertan egotea abantaila da, lan asko kendu eta ziurtasuna ematen dielako	
ANTOLAKETA (egitura, koordinazioa...)		- Organigrama, hierarkia hautsi dago momentu honetan, erlazioak ere hautsi dira - Organigramako estamentu bakoitzaren funtzioak zehaztu gabeak daude - Koordinazio falta dago orokorrean eta komunikazioan, gauzen berri izateko zailtasunak (lan baldintzen ondorioz): - bai esanen barne koordinazioa - kanpo koordinazioa (zerbitzuaren beste kolektiboekin) - kanpo koordinazioa, beste zerbitzuekin - Larrialdi potenteetarako (ziklogenesiak...) antolakuntza eta planifikazio falta, ohiko zerbitzu minimoetarako bakarrik daukate planifikazioa
LAN BALDINTZAK	- Egutegiaren antolakuntza, Bai Esanen beraiek antolatzen dute (momentuz)	- Plantila murrizta, bai esanen eta suhiltzaileen artean ere - Gauetan eta asteburuetan eta jai egunetan 'seguridadeko langileak' ez daude aldundiko eraikinean, bakarrik daude beraz - Lan baldintzak ez daude beraien beharretara egokitua, arautu gabea dago. zerbitzuaren izaerak ez die hainbat eskubideetara heltzea baimentzen

Lehen zerbitzu barruan komisioak bazeuden eta honek laguntzen zuen komunikaziorako. Hau galdu egin da.

➤ **2. ariketa: ZERBITZUAREN ASPEKTU NEGATIBOAK GAINDITZEKO ERRONDA edo LAN ILDOAK:**

	ALDE NEGATIBOAK	ORAIN ARTE EMANDAKO URRATSAK / PAUSUAK	ZAILTASUNAK / OZTOPOAK	ERRONKAK / HELBURUAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	PLANTEAMENDU FALTA	Zerbait egin bada ez da ezagutzen		Planteamendu bat landu beharko litzateke zuzendaritzatik eta langileei komunikatu
	IKUSTEZINTASUNA	Ez da aukerarik egon bai esanera gonbidatzeko, lehen debekua zegoen, eta langileak orain jendea gerturatzeko aukera zabaltzen dute		Ekipo dinamikak mantendu behar dira, suhiltzaile mahaia sortzen bada bertan parte hartzea baimentzen bazaie, bertan parte hartu adibidez 
	ZERBITZUAREN KUDEAKETAN HUTSUNEAK, EZ DAGO DIREKTRIZ BAT, KUDEAKETA TXARRA DA			Zuzendaritza aldaketa bat beharko litzateke 
	BAI ESANEN ZEREGINA-MUGAK EZ DAUDE ZEHAZTUAK		Lan gehiago jarri zaie, benetan zer dagokien zehaztu gabe	Ondo definitu behar da zer dagokien beraiei eta zer ez, lan mugak ezarri
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	ESPAZIOA TXIKIA DA, ESPAZIO FALTA DUTE			Espazioa handitu
	LAN GUZTIETARAKO ESPAZIO BERA ERABILTZEN DA			Kanpoko langileek batera ez kointziditzeko neurriak hartu
	INSONORIZAZIO ETA INTIMITATE BEHARRA			Kanpo zaratatetik babestu (leihoak aldatu...) Intimitate aldetik beste gelekiko babestu Beraien espazioa errespetatu, bilerak eta bestelakoak gelatik kanpo burutu
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak formazioa	ORGANIGRAMA, JERARKIA HAUTSIA			Hautura hori gainditu zerbitzu mailan
	ORGANIGRAMAKO ESTAMENTU BAKOITZAREN FUNTZIOAK ZEHAZTU GABEAK DAUDE			Estamentu bakoitzaren funtzioak zehaztu
	KOORDINAZIO FALTA DAGO OROKORREAN ETA KOMUNIKAZIOAN, GAUZEN BERRI IZATEKO ZAILTASUNAK	Barne koordinazioa hobetzeko zirkularrak pasa izan dituzte Koordinatzaile figura bat ere proposatu izan da	Momentuko alternatiba da, baina epe luzera ez du hutsunea betetzen Ez da erantzunik jaso	Koordinazio funtzioak dituen eta bertan lan egiten pertsona bat behar da (orain dauden plantilan bat gehituz). Bere funtzioak lirateke besteak beste Bai Esan dinamizatzea, antolatu, irizpideak zehaztu, koordinazio lanak burutu... 
	LARRIALDI POTENTEETARAKO (ZIKLOGENESIAK...) ANTOLAKUNTZA ETA PLANIFIKAZIO FALTA	Ziklogenesiaren harira lan bilera bat egin zen, baina ez dira ondorioak itzuli ere egin	Ez du jarraipenik izan mahai horrek, bertan landutakoa ere ez zaie azaldu bueltan	Lan mahai bat sortu, koordinatzaile figurak bertan parte hartuz

LAN BALDINTZAK	PLANTILA MURRITZA, BAI ESANEN ETA SUHILTZAILEEN ARTEAN ERE	Lan poltsak eskatu dira	Ezezkoa eman zaie, ez delako operatiboa, formakuntza beharrek baldintzatua batez ere	Plantila egokitzea, turnoko 2 pertsona ezarriz eta koordinatzaile figura duen pertsona bat gehituz 
	GAUETAN ETA ASTEBURUETAN ETA JAI EGUNETAN SEGURIDADERIK EZ	Aipatu izan da bat bakarrik egonik zerbait pasatzen bada zer	Ezta erantzun bat jaso	Seguridadea mantentzea gau, asteburu eta jai egunetan
	LAN BALDINTZAK EZ DAUDE BERAIEN BEHARRETARA EGOKITUA	Planteatu dute beraien lan baldintzak egokitzeko beharra	Erantzunaren zain daude	Suhiltzaileen lan baldintzetara egokitu beharko lirateke 

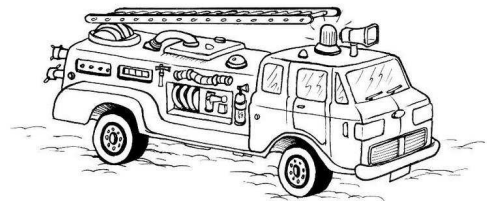
2. ariketa burutu ostean gometxak erabili dira lehentasunak zehazteko. Argi ikusten da lehentasunezko gaia lan baldintzen barruan suhiltzaileen baldintzetara parekatzea litzatekeela (7 gometxa). Plantila handitu (3 gometxa) eta koordinatzaile figura ezartzea legoke bigarrenik (2 gometxa), eta zuzendaritza aldaketa bat eman eta zerbitzuaren ikusgarritasuna lantzea lirateke azkenik egitekoak (gometxa bana).

Donostian, 2011ko urtarrilaren 28an

ADMINISTRARIAK

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDEFINITZEN, 2011

FECHA: 26/01/2011
PARTICIPANTES: PERSONAS ADMINISTRATIVAS DEL
SERVICIO DE BOMBEROS DE GIPUZKOA
DURACIÓN: 8.00-11.00H



SESIÓN 1: AUTO-DIAGNOSTICO

Tras una primera ronda de presentaciones se ha explicado cual será el proceso a seguir diseñado para llegar a tener una redefinición del servicio, y el objetivo. Posteriormente se ha situado esta primera fase de autodiagnóstico, en el que se pretende identificar la situación general y los principales retos de cada órgano del servicio.

Se ha recordado también que se recogerá el acta de cada sesión realizada, les será enviada para que tengan ocasión de hacer aportaciones antes de darla por definitiva y pasarla la comisión. Asimismo tras la primera ronda de sesiones cada órgano dispondrá de las actas de todas las reuniones realizadas en diferentes órganos.

Las personas participantes en el grupo de administrativos han sido tres personas, ya que la cuarta persona ha decidido no participar.

➤ **Introducción: -Aportaciones personales al servicio y aportaciones que reciben del servicio.**

Tras explicar la dinámica de la sesión, se ha pasado a hacer una ronda en la que cada participante ha hecho una breve intervención explicando que es lo que el servicio les aporta y que consideran que aportan ellos al servicio:

En general, consideran que dedican un montón de horas de trabajo para que exista un servicio de emergencia de calidad en Gipuzkoa. Consideran que son gente trabajadora y dedicada, que intenta hacer su labor lo mejor que puede. Sin embargo, perciben que son invisibles en el servicio. Su labor no es visible, y no la sienten valorada en general. La acción, la intervención del bombero se aprecia, se ve, y es valorada. Sin embargo la administración y trámites de organización, son una carga, que no se ven ni se valoran socialmente, y tampoco dentro de la casa.

Por otro lado, consideran estar saturadas de trabajo, y aportan datos que lo describen: están el mismo número de personas administrativas hoy, que el servicio se conforma con 240 personas, que cuando el servicio estaba formado por 150 personas. Además, les parece difícil trabajar para un servicio que consideran muy singular. Comparándose con administrativas y otras jefas de negociado de otros servicios, consideran que acarrean con bastantes más responsabilidades en éste servicio, y que por lo contrario, se les valora en un nivel más bajo que en otros servicios. Concretamente, como jefa de negociado afirma estar en un nivel mas bajo que otras jefas de negociado dentro de Diputación.

En cuanto a la relación con otros órganos, mencionan tener confianza hacia la persona que hoy en día ejerce de jefe de servicio. Se menciona intensamente la "marca" que tienen dentro de la casa, al ser las responsables de realizar los trámites administrativos, sienten tener colgado el San Benito de siempre tener trámites liosos, y de ser pesadas. Tanto en mostradores de Función pública, como en otros mostradores, tienen que gestionar dicho San Benito, además de intentar tramitar y solucionar sus temas. La imagen del bombero dentro de Diputación va unida a problemática total. Ha habido compañeras que han opositado para otros servicios y se han marchado, pues trabajan mas tranquilas.

Por lo demás, sienten ser las últimas de la cola dentro del servicio. Son pocas, y al no ser función principal, invisibles. Los bomberos son muchos, y más visibles y reclamadores. La relación dentro del colectivo de administrativas es equilibrada. Entre ellas se entienden y apoyan.

En general, sienten que no se les valora dentro del servicio, ni económicamente, ni relacionalmente.

En cuanto a la carga de trabajo, mencionan que nunca son sustituidas en caso de bajas o vacaciones, por lo que cuando se dan esos casos, a la vuelta, tienen inmensas acumulaciones de trabajo, que les cuesta días poner al día. Así, consideran que les falta una persona polivalente, que pueda hacer todas las tareas que desarrollan en el equipo.

➤ **Ejercicio 1: ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL SERVICIO DE BOMBEROS (dentro del órgano en particular).**

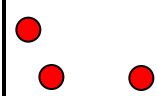
En equipo, las tres personas han rellenado la tabla, anotando los aspectos positivos y negativos del servicio.

	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
SERVICIO DE EMERGENCIA EN GENERAL	-Tiene una buena imagen hacia el exterior: resuelven las intervenciones de manera positiva, imagen de héroes y bien organizados	-Se desconocen las funciones/tareas diarias del servicio. -Mala imagen del servicio dentro de Diputación. Marca negativa; problemas de aceptación. Nadie quiere venir a trabajar al servicio, ni administrativos, ni auxiliares. -Los cambios de la última legislatura (jefe de servicio, suboficiales), no se han aceptado en algunos órganos, o no se han entendido. Tal vez tampoco se han explicado.
RECURSOS (materiales, humanos...)	En cuanto recursos materiales los servicios están dotados de materiales muy buenos .	-Falta de figura de coordinación de trabajos administrativos parques/servicio. -Falta de plantilla administrativa: * Quitar trabajo o poner personal * Descentralizar algunas funciones a parques, poniendo allí personal
ORGANIZACIÓN (estructura, formación, práctica...)	-Buen entendimiento entre las personas del órgano, y en general con otros órganos. -Funciones claras dentro de su colectivo. Reparto de tareas claras	-Falta de coordinación entre órganos, y de información y visión conjunta: * Reuniones informativas y de coordinación periódicas. * Información de gestión y planificación periódica. -Falta de visitas in situ: no vamos a parques
CONDICIONES DE TRABAJO	-Trabajo abundante y variado= no aburrimiento nunca	-En Diputación no se valora el cuerpo administrativo en general. No hay reflexión ni empeño en mejorar la carrera administrativa. -Nadie quiere venir de otro departamentos, por la carga de trabajo. -La singularidad del servicio, supone una carga de trabajo, no valorada, que se ve negativamente.
OTROS		

Tras realizar este ejercicio se ha hecho una puesta en común. Cabe destacar que se identifican más fácilmente los aspectos negativos que los positivos. Asimismo, **acentúan el tema de malestar que genera que las condiciones del funcionariado no estén en consonancia con las características del servicio, y opinan que es una de las claves del conflicto en este momento, y de la "marca" tan negativa que tiene el servicio dentro de Diputación (Función pública).**

➤ **Ejercicio 2: EJES / LINEAS DE TRABAJO PARA SUPERAR LOS ASPECTOS NEGATIVOS DEL SERVICIO:**

	ASPECTOS NEGATIVOS	PASOS/PRACTICAS REALIZADAS HASTA EL MOMENTO	DIFICULTADES / OBSTACULOS	RETOS / OBJETIVOS	PRIORIDAD
SERVICIO DE EMERGENCIA EN GENERAL	-Se desconocen las funciones/tareas diarias del servicio. -Mala imagen del servicio dentro de Diputación. Marca negativa; problemas de aceptación. Nadie quiere venir a trabajar al servicio, ni administrativos, ni auxiliares. -Los cambios de la última legislatura (jefe de servicio, suboficiales), no se han aceptado en algunos órganos, o no se han entendido. Tal vez tampoco se han explicado.	- En los últimos tiempos, mas prensa de lo normal. -Los cambios se explicaron a nivel de jefatura	-Se han hecho mas visibles las protestas que lo positivo del servicio. -Nadie quiere venir, y las que estamos nos queremos ir: mucho trabajo y servicio conflictivo (dentro de Diputación, ésa imagen). -Mal ambiente, protestas, tensiones, sentimientos negativos...	-Educación social de servicios del servicio: informar y dar a conocer prestaciones a la ciudadanía. -Analizar a fondo las prioridades y líneas a mejorar para que mejore la marca del servicio	
RECURSOS (materiales, humanos, formación...)	-Falta de figura de coordinación de trabajos administrativos parques/servicio. -Falta de plantilla administrativa: * Quitar trabajo o poner personal * Descentralizar algunas funciones a parques, poniendo allí personal	-Se ha reivindicado en diferentes años	-Siempre prioridad a problemas del bombero. Nunca administrativos. -Falta de modernización administrativa en general	Aumento de personal -Unido a las condiciones de trabajo: 1 parque=1 administrativo, y coordinación entre parques. -Coordinación respecto a otros órganos. -Mecanizar y simplificar tareas -Poner personal descentralizado -Modernizar la administración: *quitar papel; + aplicación informática centralizada.	
ORGANIZACION (estructura, coordinación, comunicación, funciones...)	-Falta de coordinación entre órganos, y de información y visión conjunta: *Reuniones informativas y de coordinación periódicas. *Información de gestión y planificación periódica. -Falta de visitas in situ: no vamos a parques	-Se pidió en 2005: se hizo 1 y no mas. -Se hace, pero no de manera planificada, ni programada	- Se hace de manera suelta, y no son suficientes. - No todo el persona entiende y valora los órganos del servicio	- Reuniones de coordinación e información semanales. -Información de planes de gestión y planificación (para poder preveer y ubicarse en lo que viene).	

CONDICIONES DE TRABAJO	-En Diputación no se valora el cuerpo administrativo en general. No hay reflexión ni empeño en mejorar la carrera administrativa. - Nadie quiere venir de otro departamentos, por la carga de trabajo. - La singularidad del servicio, supone una carga de trabajo, no valorada , que se ve negativamente	- Se realizó un análisis funcional de los puestos	- El sistema utilizado no fue el adecuado. Se inflaron valoraciones. No se rellenaron en muchos puestos. - Las bajas no se sustituyen. Las tareas duplican las de muchos departamentos	- Comparar con otros servicios, y en base proporcional al personal del servicio, adecuar el personal administrativo. - Valorar la singularidad del servicio, y aplicar dicha singularidad al nivel y categoría (dejar de valorar en general. - Valorar la responsabilidad singular. - Valorar el volumen de trabajo y el riesgo que ello tiene (Bizkaia, mejora las condiciones de Gipuzkoa). - Sustituir las bajas de mas de dos días	
	-Función pública -Se realizan tareas ajenas al puesto	-Nunca ha habido ni cercanía, ni accesibilidad. -En general, aunque no corresponden ciertas tareas, se hacen, porque si no el servicio no marcha.	-Trabajamos mucho, y somos pocas= salimos baratas	-Jefa de negociado: pide subir un nivel, equiparándole al resto de jefas de negociado, del departamento. -Auxiliar polivalente: muy a menudo realiza tareas de auxiliar administrativo= valorar dichas tareas extras a fin de año.	

Se valora y se remarca en la tabla, las prioridades que consideran, deben ser tratadas a corto plazo. Así, remarcan, las mejores en cuanto a sus condiciones laborales como prioritarias. También valoran, el aumento de personal, así como la coordinación e información.

Valoración general

Coinciden en que **existe una necesidad de reflexionar sobre el servicio y por la singularidad del mismo, y las complicaciones que ello supone. Además el clima de trabajo de este momento pesa mucho.** Pero ven **dificultades para ejecutar el trabajo bien: elecciones, poco tiempo, posibles no participaciones....** Se muestran **escépticas**, ya que no es este el primer estudio de este estilo, pero piensan que hay que intentarlo.

Sin mas, recordando los siguientes pasos, y remarcando la asistencia de una persona a la Comisión del día 11 de febrero, se da por finalizada la reunión.

En Donostia, a 26 de enero del 2011.

SARGENTOAK

Los sargentos del Servicio de Bomberos de la Diputación Foral de Gipuzkoa

Respecto al Plan Estratégico que la Dirección del Servicio de Bomberos quiere acometer con la empresa Aztiker, queremos hacer constar que:

- La actual Dirección de Modernización, al igual que las direcciones de las últimas legislaturas, ha hecho uso de apoyos externos para asesorarse sobre cómo gestionar el Servicio. Sin haber llegado a concretar anteriores estudios impulsados por dicha Dirección, propone añadir uno más a los ya realizados, ya que, según palabras de la actual directora Sra. Paz Simón Quijera, éstos fueron a parar a la basura directamente.

Cada estudio realizado ha supuesto el que mucha gente se haya *desnudado* frente a todas estas asesorías, además de externalizar muchísima información interna para, en la mayoría de los casos, no obtener resultados acordes con el esfuerzo y desconocer qué uso puedan realizar de toda esa información.

Consideramos improcedente la presencia de empresas externas para poder trabajar sobre el modelo de Servicio. Los más indicados para generar un Servicio en condiciones están, lo que hace falta es voluntad política, que no hay.

- Tras una experiencia de más de dos años en la que hemos conocido el modo de *dialogar* de esta Jefatura y Dirección, desconfiamos que se quiera llegar a un consenso.

Creemos que no tiene sentido acometer este trabajo en estas fechas, con las elecciones en ciernes. Llega tarde y con mucho retraso. Ante la proximidad de las elecciones parece un intento de acallar el creciente malestar que hay en todos los ámbitos del Servicio. En ningún momento se garantiza que la próxima legislatura apruebe lo hecho por ésta.

- Desde hace más de dos años, este Servicio de Bomberos lleva sufriendo la pésima gestión de un Jefe de Servicio impuesto por no se sabe qué méritos. Ha desmantelado el anterior sistema de gestión sin tener otro alternativo. Ha tratado a muchas personas de un modo insultante, discriminatorio y casi déspota.
- Tenemos constancia de que para tapar la crisis creada por otros, en distintos foros se acusa a los sargentos de ser los generadores de los males del Servicio. Cuando lo único que hemos hecho, tanto antes como ahora, es aplicar las directrices que el Jefe del Servicio dio al principio de la legislatura.

Es la actual Dirección la que ha provocado conflictos totalmente artificiales para con los sargentos, colectivo que durante 15 años no ha tomado parte en ninguna reivindicación y, claro está, han sido conflictos que hemos vivido en clave de pérdida.

El colectivo de sargentos ha sufrido acciones totalmente discriminatorias, tal vez legalmente justificables, pero no moralmente: procedimiento de nombramiento de suboficiales, amortización de plazas de sargentos, cambios en nuestras funciones y guardias, diferentes criterios en las compensaciones por cursos, dietas... En ningún momento se han tenido en cuenta nuestras opiniones. No entendemos que ahora se nos implique en este trabajo.

- Llevamos meses intentando modificar el servicio de guardias localizadas tal y como se realiza actualmente, mediante la aplicación de un nuevo calendario en el que trabajaríamos a turnos, lo que solucionaría muchos de los problemas existentes actualmente en el Servicio. Cuenta con el apoyo de todos los estamentos que se han molestado en estudiarlo. La actual Dirección no ha tenido a bien, siquiera, el sentarse a una mesa a valorar el proyecto entregado para analizarlo conjuntamente.
- Desde las Direcciones afectadas por este problema se decidió negociar nuestras reivindicaciones por medio del Comité. Ahora no vemos coherente que se prescinda de nuestros representantes legales a la hora de negociar nuestras condiciones laborales.

Por lo tanto, para participar en este trabajo, los sargentos del Servicio solicitamos:

- Una muestra de la voluntad para solventar los errores cometidos en esta legislatura, dando prioridad, en lo que se refiere al colectivo de sargentos, a la eliminación de las guardias localizadas.
- La participación en el mismo del Comité, como garante de lo allí pactado.

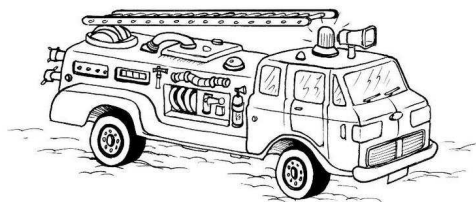
Mientras no se den estas condiciones, el colectivo de sargentos desestimamos la invitación para participar en este trabajo.

Un cordial saludo.

OÑATI

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDIFINITZEN, 2011

DATA: 2011.01.25
PARTE-HARTZAILEAK: ZUBILAGAKO PARKEKO
SUHILTZAILEAK
IRAUPENA: 13.00ETATIK 16.00AK BITARTE



1 SAIOA: AUTO-DIAGNOSTIKOA

Prozesuarekiko espektatibak

Saioaren hasieran argi azaldu dute parte hartzaileek suhiltzaileen artean bozketa bat burutu dela prozesu honetan parte hartu ala ez adosteko, eta botu gutxi batzuegatik baiezkoa atera dela. Momentu honetan prozesuarekiko mesfidantza handia dago. Arrazoiak besteak beste, hauteskundeak gertu daudela eta legealdia amaitu aurretik egin nahi den mugimendu gisa ulertzen dutela, benetako konpromisorik eta intentziorik gabe. Aldundiak bere helburua duela ere uste dute. Era berean zerbitzu buruarekiko mesfidantza dagoune honetan. Legealdi hasieran, zerbitzu buruaren aldaketa ilusioz hartu zen eta aldaketa eta errekorre pila jasan dituzte ondorioz, ilusio hori zapuztu zaie.

Prozesua beraren helburua zein den ez da argi ulertzen. Zertarako den zalantzak daude. Konfliktua soluzionatzeko den galdetzen dute. Berez, beharra ikusten da zerbitzuaren inguruko plan bat egiteko, plan estrategiko bat edo noranzko bat zehaztuko duen zerbait, baina momentu honetan horretara iritsi ahal izateko aurre pausu bat beharrezkoa da, bake soziala. Hori lortu ezean, ezer gutxi egin daiteke.

Hurrengo fase batera pasatzeko baldintza bat jarri dute. Zuzendaritzak beraiek egiten duten ordutegi proposamena onartu beharko du, beraien parte hartzearekin kontatu nahi badute. Disponibilitatearena ez, baina ordutegiarena onartzea baldintza izango da, eta hein batean klabea. Hau izango baita zuzendaritzaren asmo onaren bermea emango diena.

Ordutegi proposamen hau langile guztien artean adostutako zerbait da, suhiltzaileen %76ak onartu duena.

Zer aportatzen dien zerbitzuak eta zer aportatzen duten zerbitzura,

Orokorrean guztiek aipatu dute aportatzen dutena lanerako borondatea eta inplikazioa direla. Ilusioa, eta lan egiteko gogo ona. Haiek profesionalak dira eta izan nahi dute. Borondate ona azaltzen dute guztirako, konfliktu honi irtenbide bat bilatzeko ere. Kontziente dira partxeak jartzen ari direla uneoro, eta behingoz lan sakon bat egitearen beharra dagoela.

Zerbitzuak beraiei aportatzen dienari erreparatuta, momentu honetan blokeo egoera batean egonda ezer onik ez die aportatzen. Ekarpen hotza: soldata jasotzen dela aipatzen da, edozein lanek bezala, baina momentu honetan hori ere gutxitu denez ezta positiboki ikusten. Borondate onez jokatzeko dutela iritzi diote, baina horren ordainean errekonozimentu falta batez kexu dira. Ezta beraien esfortzua ikusten, ez errekonozitzen. Ez dute baloraziorik jasotzen, ez emozionalik, ez materialik ere.

Halere, onartzen dira alde onak zerbitzuaren aldetik azken urteetan: parkean ere berrikuntza batzuk egon dira eta hobekuntza batzuk ere jaso dituzte azkenaldian, gimnasio bat, prestatzaile fisiko bat, besteak beste. Zerbitzua bera ere hobetu da zerbitzuburu berria sartu zenetik. Lehen 'hermetikoagoa' zen, parkeetara jendeak ezin zuen gerturatu, familiartekoak ikustera etortzeko aukerarik ez zegoen, beste parkeetara ere joateko aukerarik ez zuten.

➤ **1.go ariketa: SUHILTZAILE ZERBITZUAREN (hau da, zure lanaren) ALDE POSITIBOAK eta NEGATIBOAK identifikatu.**

	ASPEKTU POSITIBOAK	ASPEKTU NEGATIBOAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	- Erantzun azkarreko sistema, ona. (inplantazioa) - Pertsonalan borondate ona	- Zaharkitua/Aktualizazio eza (parkeen antolakuntza) - Prebentzioan ezer ez dago - Gizartearekin kontaktu, sozializazio eza (bisibilidaderik ez) - Interakziorik beste esparruetan - Arazoak oso konponbide luzea dute (talkiak, kamioia izorratua...)
BALIABIDEAK - Materialak - Giza baliabideak	- Material ona, baina berrikuntza beharko lukete - G.B. konprometituak - Parke denak baldintza berdinak dituzte, hobekuntza bat izan da hori	- Talkiak zaharrak - Material beharren planifikazio falta (amortizazio planik ez...), edo berririk ez. - Pertsonal gutxi - "momentu hontan" desmotibazioa, errekonozimendu falta – klima orokorra
ANTOLAKETA (egitura, koordinazioa...)	- Legealdi hasieran formazio joera ona egon zen (orain geldirik konfliktuarengatik) jendearen inplikazioa ona zen	- Funtzioak ez daude argi, dugun egitura bertikalean (de cada estamento) - Falta de accesibilidad a las definiciones de funciones de cada. - Beste zerbitzu batzuekin elkarlana (Suhiltzaile, Sorosle, Ertzaina) - Parkeen arteko harremana, kordinazio eza. Sistema konpartiturik ez. Lan elkarrekin egin>ezagutu ez - Falta de formación, en cuanto a llevar a cabo intervenciones. - Falta de implementación de la planificación de jornadas laborales. Eredurik ez - Formazio falta
LAN BALDINTZAK	- Formakuntza egon denean>ona - parkeko egunerokotasunean irabazi da: sukaldea, egonlekua, espazioa ireki...	- Ordutegia - Soldata baxuak beste zerbitzuekin konparatuta, are gehiago azken jeitsierarekin - Lokalizazioa eta Disponibilitatea nahasten ditu diputazioak eta disponibilitatea ez da onartzen (diskurtsoa da: "no os vamos a pagar por nada") - Plantilla murrizta • Lizentzien desoreka • Lizentziarik ezin hartu • Bajetan arazoak - Beti minimoetan haiek ipinitakoaren arabera. Minimoan minimoa - Bajetan ordezkorik ez (ordua ordaindua ez) - Eskubideen bideratze aholkuak ez daude. funtzio publikotik bideratzen dira - oporrik ez - Prozedura administratiboak luzeak / aparte.

➤ **2. ariketa: ZERBITZUAREN ASPEKTU NEGATIBOAK GAINDITZEKO ERRONDA edo LAN ILDOAK:**

	ASPECTOS NEGATIVOS	PASOS/PRACTICAS REALIZADAS HASTA EL MOMENTO	DIFICULTADES / OBSTACULOS	RETOS / OBJETIVOS
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	Zaharkitua/Aktualizazio eza (antolakuntza)			Zerbitzuaren implazioarekin amaitu (despliega guztia burutzeraino)
	Prebentzioan ezer ez dago	Ezta ezer egin honi dagokionez. Human-ek egin zuen estudio bat baina ezta itzulerarik egon.	Zerbaitetan lagundu baino, oztopoak jarri dira batez ere. Zerbitzua bera erakustea ere ez da baimendu urteetan zehar, jendea gerturatzeko kasik ezkutuan egin behar izan da.	Zerbitzuaren presentzia soziala handitu: - prebentzio-heziketa arloa garatu - interbentzioari dagokionez ere aditzera eman 
	Gizartearekin kontaktu, sozializazio eza (bisibilidaderik ez)			
	Interakziorik beste esparruetan			
	Arazoak oso konponbide luzea dute (talkiak, kamioia izorratua...)			Arazoari konponbide zuzenago bat eman (erabat lotua puntu hau mando intermedioak sortzearekin)
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	materiala: Material beharren planifikazio falta (amortizazio planik ez...), edo berririk ez. (TALKi zaharrak adibide)			Materiales erosketarako planifikazio bat burutu eta notifikatu beharko litzateke.
	plantila murritza. honek ekartzen dituen ondorio guztiekin (Lizentzien desoreka, Lizentziarik ezin hartu Bajetan arazoak, minimora ez dira iristen...)			Plantila handitu beharko litzateke, beste zerbitzuen arabera parekatu. Arazo askori irtenbidea emango lieke.
	"momentu hontan" desmotibazioa, errekonozimendu falta – lan giroa ez da ona	Legealdi hasieran jarrera ona izan zen, jendea motibatzen heldu zen		Onarpena, errekonozimendua eta balorazioa beharko lukete, bai materialki (dirutan) bai emozionalki ere.
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak formazioa	Funtzioak ez daude argi, dugun egitura bertikalean (de cada estamento)	Humanek egin omen zuen honen inguruko proposamenen bat, baina ezta ezagutzen		Mandos intermedios especificos, horren beharra antzematen da. Honek gestioa erreztuko luke. Funtzioak argitu beharko lirateke. 
	Falta de accesibilidad a las definiciones de funciones de cada.			
	Beste zerbitzu batzuekin elkarlana (Suhiltzaile, Sorosle, Ertzaina)			Komunikazio eta koordinazio sistema iraunkor bat sortu eta implementatu, bilera maiztasun batekin etab. Metodo eta protokolo bat koordinazi-harremanei buruz: - parke barruan - beste parkeekin ere (adib. simulakroak eginez besteekin...) - beste zerbitzuekin
	Parkeen arteko harremana, korrdinazio eza. Sistema konpartiturik ez. Lan elkarrekin egin, ezagutu ez			
	Falta de formación, en cuanto a llevar a cabo intervenciones.			

	Falta de implementación de la planificación de jornadas laborales. Eredurik ez			Metodolo-protokolo bat lanaldiaren planifikazioari buruz
LAN BALDINTZAK	ORDUTEGIA	Suhiltzaileak aukera ezberdinak aztertu dituzte eta 24 orduko lanaldiaren aukeraren aldekoak dira gehienak (%76), proposamen egokiena da beraientzat	Inoiz ez dute aukerarik izan ordutegia aukeratzeko	24 orduko turnoen ordutegia onartzea 
	SOLDATA			Beste zerbitzuekin parekatzea, soldata antzekoak izatea
	DISPONIBILITATEA	Honen inguruan eztabaidatu eta negoziatu izan da	Lokalizazioa eta disponibiltatea nahasten ditu diputazioak, eta ezta gauza bera	Lokalizazioa-buska eta disponibiltatea ezberdindu behar dira, eta disponibiltatea errekonozitu materialki. 
	PLANTILA MURRITZA, ONDORIOAK BALDINTZETAN:			Plantila parekatu behar da, KLABEA da beste hainbat arazoei soluzioa aurkitzeko. 
	Eskubideen bideratze aholkuak ez daude. funtzio publikotik bideratzen dira (adib. oporrik ez..)			Zerbitzuari aplikagarria izango zaion protokolo arautegi bat izatea, eta eskura jartzea.
BESTEAK				

Bigarren taularen komentario gisa jaso da lan baldintza eskasak izatea, soldata baxua, plantila murrizta izateak etab. jendearen mugikortasuna areagotzen duela. Beste zerbitzuetara joaten dira lanera, horrek zerbitzuaren egonkortasunean arazoak sortuz. Era berean, disponibiltatea onartu eta izan ezean, zerbitzuaren kalitatea bera jartzen da arriskuan, ez bai dago formakuntzarik, ez hobekuntza aukerarik. Horrez gain, atal ezkor horiek denek desmotibazio nabarmena sortzen dute, eta horretan daude egun.

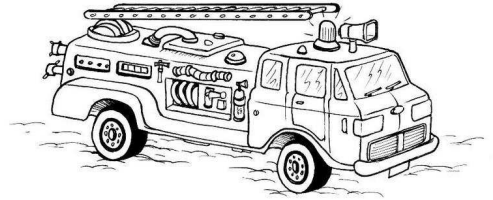
OHAR GARRANTZITSUA: 2. ariketaren amaieran interbentzio batera atera behar izan dute suhiltzaileek. Lehentasunak jartzearen ariketa beraz geratu diren bi suhiltzaileek osatu dute. Honela, lehentasunezkoak ikusten dira disponibiltatea, plantila igoera eta 24 orduko ordutegiaren proposamena onartzea.

Oñatin 2011ko urtarilaren 28an

IRUN

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDIFINITZEN, 2011

DATA: 2011.01.26
PARTE-HARTZAILEAK: BIDASOA PARKEKO
SUHILTZAILEAK
IRAUPENA: 13.00ETATIK 16.00AK BITARTE



1go SAIOA: AUTO-DIAGNOSIA

Sarrera gisara prozesuaren aurkezpen bat burutu du Aztikerreko teknikari batek, momentu honetan autodiagnostikoan zentratuko garelaz.

PROZESUAREN INGURUKO ESPEKTATIBAK

Saioaren hasieran, beste parke batean esandako berretsiz, argi azaldu dute parte hartzaileek suhiltzaileen artean bozketa bat burutu dela prozesu honetan parte hartu ala ez adosteko, eta botu gutxi batzuegatik baiezkoa atera dela. Momentu honetan prozesuarekiko mesfidantza handia dago. Prozesua burutzen ari den datak diputazioaren asmoak zalantzan jartzera daramatza. Era berean hiru hilabeteko epea oso epe laburra dela iritzi diote askok.

Hurrengo fase batera pasatzeko baldintza argi azaldu dute. Zuzendaritzak beraiek egiten duten ordutegi proposamena (24 orduko turnoena) onartu beharko du, beraien parte hartzearekin kontatu nahi badute. Disponibilitatearena lehen momentu batean ez, baina ordutegiarena onartzea baldintza izango da, eta hein batean klabea. Hau izango bai da zuzendaritzaren asmo onaren bermea emango diena. Ordutegi proposamen hau langile guztien artean adostutako zerbait da, suhiltzaileen %76ak onartua.

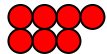
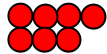
➤ **1.go ariketa: SUHILTZAILE ZERBITZUAREN (hau da, zure lanaren) ALDE POSITIBOAK eta NEGATIBOAK identifikatu.**

	ASPEKTU POSITIBOAK	ASPEKTU NEGATIBOAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	Lurralde txikian 8 parke, erantzun azkarrerako aukera Profesional onak, polibalenteak, autojasangarriak Dedikazio intentzio ona	8 parke baina pertsonal gutxi, zerbitzu merkea, ziurtasuna, bai suhiltzaile bai herritarrena arriskuan jartzen delarik Parkeen despliegia amaitu gabe dago, zentrala ala Donostialdekoa falta da Prebentzioa ez da lantzen Deskoordinazio handia parkeen artean eta beste zerbitzuekiko Suhiltzaileek gehiago egin lezakete, ez zaie atera zitekeen probetxu guztia ateratzen
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	Orokorrean material ona, nahiz eta gauza batzuk zaharkituak egon Dedikazio eta intentzio ona duten langileak dira suhiltzaileak, borondate onekoak	Materialaren erosketa gehienetan egokia izan arren, kasu batzutan suhiltzaileen iritzia jasotzea ondo legoke, beraiek bai dira material hori erabiliko dutenak. Plantila oso murrizta da, pertsonal gutxi. Minimora ere ez dira iristen kasu askotan Zerbitzu-ONG sententzia, gauzak 'borondate onaren' pean egiten dira.
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	Autoformazioa ematen hasi ziren, jendea motibatua zegoen, borondate ona azaldu zen honetarako. <i>Mantenimenduko gauza asko suhiltzaileen esku geratzen da.</i>	Inkomunikazioa orokorrean, parkeetan 'irla' gisara daude, ez dira ezertaz enteratzen. Parkeetako protokoloak ez daude eguneratuak Deskoordinazio handia dago: - parkean bertan - parkeen artean Formazioa. Autoformazio eskaintza hasi zen, baina ez da inolako errekonozimendurik egiten horri dagokionez. Bestelako formazio planik edo eskaintzarik ez dago. Formaziorako arduradun bat Egon arren ez da plan bat lantzen. Lehen zeuden egiturako postu batzuk amortizatu eta funtzio batzuk ez daude argi (sargentoak subofizial...)
LAN BALDINTZAK	Egutegia urteka komunikatzen da Lan baldintzak parekatu dira parkeen artean bederen	Pertsonal gutxi. Honek ondorio asko dakartza. Ez dago convenio zehatzik suhiltzaileen baldintzak kontuan hartzen dituen. Betebeharrak badituzte, eskubiderik ez (gauza batzutarako funtzionario, besteetarako ez) Hartzen diren ardura 'extrak' (kabo lanak...) ez dira errekonozitzen (ez materialki, ez bestela ere) Orduen deboluzioak etab. Nola izan behar duen ez dago regularizatua. Laborala ala naturalak diren egunak ere ez dago definitua. Zerbitzuak ez du autonomiarik hainbat lizentzien kasuan, eta zerbitzuaren ordutegia eta funtzio publikoarena ezberdina direnez, zailtasunak sortzen dira. Lan baldintzak orokorrean okerragoak dira, honek jendearen mugikortasuna areagotzen du (bizkaiara, donostiara etab. doaz) Langileen lan poltsak ez du behar bezala funtzionatzen, ez dago planifikazio egoki bat honi dagokionez. Interinoen poltsaren kudeaketa ez da egokia, orduak kontabilizatzeko moduan etab. Deskonpentsazioa dago sartzen diren orduak eta oposaketetarako kontabilizazio moduaren artean ORDUTEGIA. Turnoka egitearen desabantailak DISPONIBILITATEA ez da ordaintzen, eta lokalizazioarekin nahasten dute diputazioan. Oposaketen prozesuak oso oso luzeak dira.

➤ **2. ariketa: ZERBITZUAREN ASPEKTU NEGATIBOAK GAINDITZEKO ERRONDA edo LAN ILDOAK:**

	ALDE NEGATIBOAK	ORAIN ARTE EMANDAKO URRATSAK / PAUSUAK	ZAILTASUNAK / OZTOPOAK	ERRONKAK / HELBURUAK	LEHENTASUNAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	PERTSONAL GUTXI, ZIURTASUNA ARRISKUAN			Pertsonal gehiago izan= Interbentzioak hobetu, arriskuak gutxitu	
	PARKEEN DESPLIEGEA AMAITU GABE			Parkeen inplementazioarekin amaitu (aztertu Donostia integratzea ala lan hitzarmen bat egin, edo bestelako neurriren bat hartu)	
	PREBENTZIOA EZ DA LANTZEN			Prebentzioa, ikerketa, promozioa egitea	
	DESKOORDINAZIO HANDIA PARKEEN ARTEAN ETA BESTE ZERBITZUEKIKO				
	EZ ZAIE ATERA ZITEKEEN PROBETXU GUZTIA ATERATZEN			Zerbitzu eskaintza osoa sozializatu	
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	MATERIALAREN EROSKETAN BATZUTAN SUHILTZAILEEN IRITZIA EZ DA JASOTZEN.			Material beharren azterketa bat egin aldiro, interbentzioen baitan (eskalada ikastaroarekin burutu zen bezala)	
	PLANTILA OSO MURRITZA MINIMORA ERE EZ DIRA IRISTEN	Suhiltzaileek soldataren %15aren jeitsiera onartu zuten, kopuru horren truke parkeetan giza baliabide gehiago izatearen truke. Kopuru minimoa halere ez da betetzen kasu askotan		PLANTILA HANDITU. Turno bakoitzeko 2 lagun gehiago jarri (guztira 96 parke guztietarako). Minimoetara iristeko bermatzea.	
	ZERBITZU-ONG SENTSAZIOA, GAUZAK 'BORONDATE ONAREN' PEAN EGITEN DIRA.			Pertsonal planifikazio bat burutu, aurreikuspenen arabera zenbatero oposaketak beharko diren etab. planifikatu	
ANTOLAKETA egitura koordinazioa funtzioak formazioa	INKOMUNIKAZIOA OROKORREAN, PARKEETAN 'IRLA' GISARA. PROTOKOLOAK EZ DAUDE EGUNERATUAK			Protokoloak eguneratu	
	KASU ASKOTAN FUNTZIOAK EZ DAUDE ARGI	Parke guztietan ez daude sargentuak, Irunen eta Oñatin ez. Sargentuen 2 postu kendu eta suboficial bilakatu dituzte, horrek egituran aldaketa bat ekarri du, eta bakoitzak zer egin behar duen		Sargentu eta Kabo operatiboak izatea. Funtzioak argitu eta bakoitzak bereak burutu ditzala. Sargentoek lan administratibo gutxiago	

		ere erabat argi ez dago.		burutu ditzatela	
	DESKOORDINAZIO HANDIA DAGO: - PARKEAN BERTAN - PARKEEN ARTEAN			Interbentzio planifikatu eta koordinazio gehiago arlo guztietan	
	AUTOFORMAZIO ESKAINTZA, EZ DA INOLAKO ERREKONNOZIMENDURIK EGITEN	Suhiltzaileen borondate onez hasi ziren autoformazio saioekin, eta jendeak benetan prestatzen zituen.	Esfortzu honen errekonozimendu eza eta momentuan dagoen lan giroak dinamika honekin puskatzea eragin du	Formazioa lanaldian sartzea, lan orduetan burutzea edo konpentsatzea	
	BESTELAKO FORMAZIO PLANIK EZ			Autoformazioaren errekonozimendua (ekonomikoki) Formazio plan bat burutu urtero, dauden beharren baitan	
LAN BALDINTZAK	PERTSONAL GUTXI.	Lan baldintzei dagokionez suhiltzaileak saiakerak egin dituzte hainbat gauza hobetzeko, negoziatzeko (suhiltzaile mahaia sortuz, komitearen bitartez...). Baina ez da aurrera pausurik egon.		Pertsonala handitu	
	EZ DAGO CONVENIO ZEHATZIK SUHILTZAILEEN BALDINTZAK KONTUAN HARTZEN DITUENA			Suhiltzaileen baldintzak kontuan hartzen dituen arautegia, konbenio zehatza, lizentziak hartzea bermatuko duena. Egun natural/laboralaren asuntza ere argitzea, eta irizpide baten arabera aplikatzea beti. Opor egunak hartzeko aukera ezartzea aplikazio informatikoan	
	HARTZEN DIREN ARDURA 'EXTRAK' EZ DIRA ERREKONNOZITZEN			Hartzen diren ardura extrak errekonozitzea soldatetan (kabo lanak burutzen badira...)	
	ORDUEN DEBOLUZIOAK ETAB. NOLA IZAN BEHAR DUEN EZ DAGO REGULARIZATUA			Konpentsazioak egunaren ezaugarriaren arabera izatea (jai egunean lan egin bada, jai egunean hartu).	
	ZERBITZUAK EZ DU AUTONOMIARIK HAINBAT LIZENTZIEN KASUAN			Funtzio publikoko langileak ez dauden kasuetan (oporrak, asteburuak...) ordezkariak egiteko etab. funtzionamendua zehaztea	
	LAN BALDINTZAK OKORREAN OKERRAGOAK, HONEK JENDEAREN MUGIKORTASUNA AREAGOTZEN DU			Soldadak beste zerbitzuetako soldatetara ekipatzea	
	LANGILEEN LAN POLTSAK, EZ DAGO PLANIFIKAZIO EGOKI BAT HONI DAGOKIONEZ.			Interinoak eta plantilako suhiltzaileen arteko baldintzak ekipatzea, irizpide berak erabiltzea kasu guztietan	
	INTERINOEN POLTSAREN KUDEAKETA EZ DA EGOKIA				

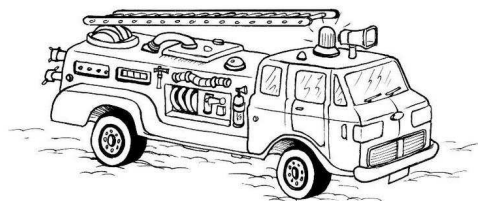
	ORDUTEGIA			ORDUTEGI ALDAKETA, 24 ORDUKO TURNOENA EZARRIZ	
	DISPONIBILITATEA EZ DA ORDAINTZEN, ETA LOKALIZAZIOAREKIN NAHASTEN DUTE DIPUTAZIOAN.		Ekainetik aurrera disponibilitatea ordaintzeari utzi zaio. Disponibilitatea lokalizazioarekin nahastu dute gainera aldundian, eta bi gauza ezberdin dira.	DISPONIBILITATEA %10 batean ORDAINDU, izaera retroaktiboarekin (ekainaren 1etik aurrerakoa)	
	OPOSAKETEN PROZESUAK OSO LUZEAK DIRA.			Oposaketa prozesuak agilizatzeko moduak bilatu, aurreikuspen bat egin eta planifikatua izan.	

Irunen 2011ko urtarrilaren 26an

ORDIZI

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDEFINITZEN, 2011

DATA: 2011.01.28
PARTE-HARTZAILEAK: GOIERRIKO PARKEKO
SUHILTZAILEAK
IRAUPENA: 13.00ETATIK 16.00ETARA



1go SAIOA: AUTO-DIAGNOSIA

Prozesuarekiko espektatibak

Beste parkeetan egin den bezala saioaren hasieran argi azaldu dute parte hartzaileek suhiltzaileen artean bozketa bat burutu dela prozesu honetan parte hartu ala ez adosteko, eta botu gutxi batzuegatik baiezkua atera dela. Zalantza asko dituzte guzti honek zerbaiterako balio izango duen, mesfidantza handia azaltzen dute prozesuarekiko. Interes elektoralak ikusten dizkiote, eta orain arteko negoziazioa eta liskar gaiak estaltzeko aitzakia.

Zer aportatzen dien zerbitzuak eta zer aportatzen duten zerbitzura

Aportatzen dutena beraien lan profesionala da, disponibildadea, asmo ona, borondatea, gorputza, burua eta askotan bihotza bera. Trukean jasotzen dutena, objetiboki, soldata bat, beste edozein lanetan bezela. Pertsona batek profesionalki garatzeko aukerataz hitz egin du. Baina momentu honetan errekonozimendu falta bat da nabarmentzen dutena, bai materialki (dirutan), bai emozionalki ere.

Suhiltzaileetako gehienak erreta daude, edozer lortzeko beti burrukan ibili beharrak nazkatuta egotera daramatza ("Sindrome del quemado" terminoa aipatu da). Lanean zentratu nahi dute eta ez aldarrikapenetan, hau azpimarratu dute. Urteetako dinamika dela diote, eta hamarkadatz hitz egin dute ere. Beti badela lan giroa oztopatzen duen liskarraren bat.

➤ **1.go ariketa: SUHILTZAILE ZERBITZUAREN (hau da, zure lanaren) ALDE POSITIBOAK eta NEGATIBOAK identifikatu.**

	ASPEKTU POSITIBOAK	ASPEKTU NEGATIBOAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	- Dagoen parke sarea, erreakzio denbora azkarra izateko aukera ematen duena. - Parkeen artean dagoen interakzioa, elkarlana - Parkeetako profesionalak, profesionaltasuna	Sarea osatzea falta da halere, parke zentral bat ala donostialdeaz arduratzen dena. Elkarlana ona den arren, irteera kasuetan hutsunea sorteen da 2 parkeetan, eta plantila murrizta izateak ez du betetzeko aukerarik ematen Kolektibo guztiak haserre daude momentu honetan, lan giroa ez da batere ona, ezegonkortasun sententzioa ere badago Suhiltzaileen irudia kanpora begira ez da ona, irudi 'folfloriko' bat dago, ezer egiten ez duten eta ondo bizi diren kolektibo gisa ikusten dira. Ez zaie ateratzen atera ahal zaien etekin guztia, gutxi erabiliak ('infrautilizados') sentitzen dira. Hainbat adibide azaltzen dira honi dagokionez, esaterako elurra kentze lanetan suhiltzaileak antolatuta baino aldundiak zerbitzua azpikontratatzeko. Emergentzia egoeretan planteamendu falta bat dago.
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	Oso profesional onak daude zerbitzuan, automotibazio altua dutenak. Egoera askoren aurrean erantzuten dute, nahiz eta horretarako hezitua ez izan. Materiala berez ona da.	Zalantzak daude zein neurritan bolondres figuratik tira egin daiteken. Ez dago bolondresen beharren jarraipen ez planifikazio bat. Bai edo ez erabaki beharko litzateke. Plantila murrizta da. Minimoetara ere ez dira iristen kasu askotan. Ondorio ezberdinak ditu honek, eta besteak beste suhiltzaileak beraien arriskuan daude, herritarrak ere. Material batzuk erosten dira, baina erabil ezinak dira hauen erabilerarako formakuntzarik ez dagoelako. Jende gutxi dago eta material asko, DESOREKA bat ematen da. Materialerako diru bat aurreztu ahalko litzateke, giza baliabideetara gehiago dedikatzeke.
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	Autoformazioa egiten hasi ziren, nahiz eta orain geldirik egon. Formazioan egindako kurtsoak oso baliagarriak izan ziren, formazioa eman zuten pertsonak ere oso ondo baloratzen dira. Komunikazioa hasiera batean hobetu zen zerbitzu buruarekin.	Egitura osatugabea dago (sargentuak ez daude parke batzutan...) eta kohexionatu gabea (harreman eza suhiltzaile ta sargentuekin...) Sargentu askok egin behar administratibo asko dituzte eta sargentu operatiboak behar dira. Plantila murriztaren ondorioz interbentzio egoeretan antolakuntza arazoak daude, kaboek suhiltzaile lanetan egon behar dute eta ez dute antolakuntzarako aukerarik Beste parkeetako suhiltzaileekin praktika komunak ez dira burutzen Komunikazioari dagokionez, hutsune asko daude. Zerbitzuburuarekin adibidez harreman puntual bat egon zen, jarraipenik izan ez duena. Eskaerak ez dira erantzuten edo beti ezezkioa jasotzeko dira. Formazioa geldirik dago lan giroa dela eta.
LAN BALDINTZAK	Lana bera interesgarria da eta asebetetzen du Suhiltzaileen artean lan giroa eta harreman ona daukate	ORDUTEGIA Disponibilitatea ez da materialki errekonozitzen Soldata baxua da beste zerbitzuekin alderatuta Lizentziak hartzeko arazoak: - jende faltagatik askotan ezin dira hartu - argitu behar da egun natural edo laboralen kontua eta irizpideak jarri - opor egunik ez dute, beste funtzionarioen baldintzetara ez daude egokituak - 28 egun horietan gaixo jarritz gero ezin dira egunak errekuaratu... Gauza batzuetarako funtzionario dira, beste batzuetarako ez, "enpresa ezberdinetako" funtzionarioak dirudite Lan poltsaren funtzionamendua ez dago arautua.
BESTE		SUHILTZAILE EXPORTADOREAK dira, hemendik denak alde egiten dute eta inor ez da hona etortzen. Lan baldintzen ondorio bat da hau. Datuei erreparatu, 2003ko oposaketetan 17 pertsonen (%35) alde egin zuten nafarroa, araba eta bizkaiara, eta azken oposaketetan momentuz %13ak aldegin du.

➤ **2. ariketa: ZERBITZUAREN ASPEKTU NEGATIBOAK GAINDITZEKO ERRONKA edo LAN ILDOAK:**

	ALDE NEGATIBOAK	ORAIN ARTE EMANDAKO URRATSAK / PAUSUAK	ZAILTASUNAK / OZTOPOAK	ERRONKAK / HELBURUAK	LEHENTASUNAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	SAREA OSATZEA FALTA	Erabaki politiko bat hartu behar da honi dagokionez	Ez da erabaki hori hartzen	Parke zentrala egitea, diseinatu zen bezala	●
	IRTEERA KASUETAN HUTSUNEA SORTZEN DA 2 PARKEETAN				
	KOLEKTIBO GUZTIAK HASERRE DAUDE, LAN GIROA EZ DA BATERE ONA	Azken urtean egoera asko okertu da		Bilguneak sortu eta organoen artean taldeak egin Langileen aldarrikapenak bete, sargenteen eskaerak eta suhiltzaileenak	
	SUHILTZAILEEN IRUDIA KANPORA BEGIRA EZ DA ONA			Zerbitzuak izan dezakeen potentzialtasun guztia, eman dezakeen guztia atera.	
	EZ ZAIE ATERATZEN ATERA AHAL ZAIEN ETEKIN GUZTIA, 'INFRABALORATUAK'			Zerbitzua sozializatu, ezagutarazi modu ezberdinetan (adib. jornadas de puertas abiertas burutuz...)	
	EMERGENTZIA EGOERETAN PLANTEAMENDU FALTA BAT DAGO				
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	ZALANTZAK BOLONDRES FIGURATIK TIRA EGIN DAITEKEN.			Erabaki beharko litzateke, bolondresak bai ala ez, eta zein kasutan. Hortaz aparte beraien formazioa antolatu eta jarraipena egin.	
	PLANTILA MURRITZA DA. MINIMOETARA ERE EZ DIRA IRISTEN	2008an OPEa bat egin da Suhiltzaileek ere buska kentzearen truke plantila igotzea onartu zuten	Ez dira minimoetara iristen oraindik	Plantila igo, giza baliabideak handitu. Turnoko 4tik 6ra gutxienez (orotara 96).	●●●●●
	JENDE GUTXI DAGO ETA MATERIAL ASKO, DESOREKA BAT EMATEN DA.			Material erosketa interbentzio beharren arabera planifikatu. Por defekto denetara berdina ez.	
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	EGITURA OSATUGABEA DAGO ETA KOHEXIONATU GABEA	Okerrera jo da. Sargentu batzuk suboficial bihurtu, beraien figura kendu... estruktura okertu da horrela		Egitura osatu gabea dago. Estruktura osatu behar da parke guztietan.	
	SARGENTUEK EGINBEHAR ADMINISTRATIBO ASKO			Sargento operatiboak behar dira, administrazio lan gutxiago dutenak	
	PLANTILA MURRITZAREN ONDORIOZ INTERBENTZIO EGOERETAN ANTOLAKUNTZA ARAZOAK			Kabo operatiboak behar dira, plantila murriztaren ondorioz askotan kabo lanak ezin dituzte egin interbentzioetan	
	BESTE PARKEETAKO SUHILTZAILEEKIN PRAKTIKA KOMUNAK EZ DIRA BURUTZEN	Lehen simulakro batzuk egiten ziren		Praktika bateratuak burutu beste parkeetako suhiltzaileekin, beste zerbitzuetakoein	

	KOMUNIKAZIO HUTSUNE ASKO			Komunikazio sistema iraunkor bat diseinatu eta abian jarri behar da, eskaerak entzun, erantzun eta informazioa guztien eskura izateko	
	ESKAERAK EZ DIRA ERANTZUTEN EDO BETI EZEZKOA JASOTZEKO DIRA.				
	FORMAZIOA GELDI DAGO LAN GIROA DELA ETA.	Hasi ziren formazioarekin, hau lantzen. Jendea motibatua zegoen	Giroak ez du jarraipena emateko lagundu, gelditu dago guzti hau	Formazio plan bat beharrezkoa da eta hau ejekutatatu	
LAN BALDINTZAK	ORDUTEGIA	24 orduko turnoen gaia langileen artean tratatu da. Ez du kosturik, eta zerbitzuari onurak besterik ez dizkio ekarriko		Gehiengoak nahi duen ordutegia ezartzea (%76ko babesarekin), 24 ordukoa	●●●
	DISPONIBILITATEA EZ DA MATERIALKI ERREKONOTZITZEN	Negoiazio mahaian landu da eta ez dira akordio batera iritsi. Demostratuta dago borondatea orain arte (adibideak, azpeitian, zestoan...)	Ez dira akordio batera iritsi	Eskatzen dena, eta legez arautua dagoena ordaintzea	●●●
	SOLDATA BAXUA DA BESTE ZERBITZUEKIN ALDERATUTA	Soldata murrizketa handia egon da.		Soldata beste zerbitzuetakoarekin ekiparatu Norbaitek funtzio 'extrak' betetzen baditu (kabo lanak...) hauek ere materialki errekonozitu	
	LIZENTZIAK HARTZEKO ARAZOAK			Lizentzia aplikazio zehatza arautu, zerbitzu honen partikularitateak kontuan hartzen dituenak	
	GAUZA BATZUETARAKO FUNTZIONARIO DIRA, BESTE BATZUETARAKO EZ				
	LAN POLTSAREN FUNTZIONAMENDUA EZ DAGO ARAUTUA			Lan poltsaren kudeaketa planifikatu bat (minimo eta maximoak bereiztuz)	●
	SUHILTZAILE EXPORTADOREAK dira			LAN BALDINTZAK HOBETUko balira jendea ez litzateke joango eta zerbitzuari EGONKORTASUNA emango lioke.	
OTROS					

Premiazko urratsak baloratzerakoan, honela aterata da talde emaitza:

- Diagnosi objektiboari jarraiki, plantilla handitzea da premiazkoa
- Bestalde, langile gisa oso premiazkoa eta baldintza gisa jartzen dute 24 orduko ordutegia. Horrez gain, lan baldintzetako gakoa aipatzen da, betidanik eskaini eta demostratu dutena, haien disponibilitatea ordaintzea, atzerako izaerarekin ere. Azkenik, lan poltsaren kudeaketa hobetzea lehenesten da ere.

Ordizian 2011ko urtarrilaren 28an

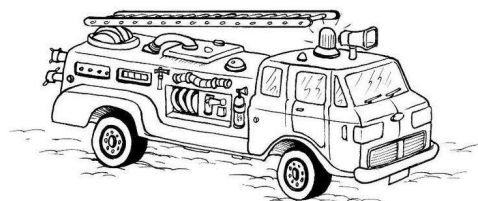
ZARAUTZ

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDEFINITZEN, 2011

DATA: 2011.01.31

PARTE-HARTZAILEAK: KOSTA PARKEKO SUHILTZAILEAK

IRAUPENA: 10.00ETATIK 13.30ETARA



1go SAIOA: AUTO-DIAGNOSIA

Prozesuarekiko espektatibak

Prozesua nondik datorren galdetzen da eta Aztikerreko teknikariak honen berri ematen du. Batetik, Aldundiak kultura politiko berria ezarri nahi zuen legealdi hasieratik, eta zerbitzuari egoera ezberdinen aurrean partxeak jartzen ari zaizkiola ikusten da bestetik. Beraz zerbitzuari buelta bat emateko ordua zela ikusi zen, eta horregatik enkargu hau.

Suhiltzaile batzuen iritziz langileek zer nahi zuten jakiteko nahikoa zuen Edurnek beraiekin biltzea, beraz mesfindantza sortzen du kanpoko agenteak joateak beti. Zerbitzuburuek ez dute gertutasunik langileekiko, eta hori gakoa dela iruditzen zaie. Ez da lehen prozesua, ez lehen ikerketa. OPEk egin zuen ikerketaren emaitzak ez ziren ikusi ere egin, eta lotsagarria dela iruditzen zaie, diru publiko batekin egindako lanaren emaitza ikusi ere ez egitea.

Berdefinizioari dagokionez ez zaie modurik egokiena iruditzen. Dena asmatua dagoela esaten dute, ondoko zerbitzuetara begiratu besterik ez dagoela. Beraiena bakarrik daudenaren sententzia dute, baina zerbitzu gehiago daude kanpoan. Diputazioan beste ereduak ez dituzten ikusi nahi ala ikusitakoa ez ote duten aplikatu nahi zalanza dute.

Aurrekontuaz hitz egiten da, prozesu guzti honek izango duen muga bezala. Halere aipatzen da, dirua egon badagoela, baina zertan inbertitzen den dela gakoa. Beste muga nabarmena ikusten da denbora: korrika eta presaka dator, apirilaren amaieran azkar amaitzeko asmoarekin...ez zaie lan serio bat egiteko modua iruditzen.

Aipatutakoak jaso direla esan da, eta proposatzen da bi galderen arabera egoera kokatzen jarraitzea.

Galderak: Zer aportatzen dien zerbitzuak eta zer aportatzen duten zerbitzura

Suhiltzaileek zerbitzu onena eman nahi dute, beraiek dira aurpegia ematen dutena. Prest daude edozertarako, oso bokazionala da lan hau, eta ideia pila dituzte diote. Beraien borondatea ona dela diote, dena jartzen dutela: bizitza arriskuan ere. Bestalde, agintarien aldetik ez zaiela entzuten sentitzen dute, beti blokeoa eta ezetza jasotzen dute. Lotsagarria iruditzen zaie gizarte mailan ere askotan kontuan ez hartzea, esaterako obra bat egitean beraien zerbitzuaren ezaugarriak kontuan hartzen ez direnean.

Jasotzen dutena zerbitzutik desbalarizazio bat da, ez da beraien borondatea ikusten. Mugak besterik ez dituzte jasotzen, eta ezetzak. Proposamenak ez dira inoiz aintzakotzat hartu. Haiek proposamenak landu eta aztertu egiten dituzte eraman baino lehen, eta haien ustez, proposamen batzuk onura dira Aldundiarentzat. Halere, ez zaie biderik ematen horietaz eztabaidatzeko ere.

Beraien galdera argia da eta horri erantzun beharko litzaioke: "zertarako gaude, zer da egin behar duguna?"

➤ **EGOERAREN DIAGNOSIA: atalka alderdi positiboak eta negatiboak kokatzea**

	ASPEKTU POSITIBOAK	ASPEKTU NEGATIBOAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	- 8 parke, erantzun azkarra emateko aukera - Parke ezberdinetako suhiltzaileen artean harreman ona	- Parkeen despliegia osatu gabe, 1 falta da Nahiz eta erantzun azkarra eman, 2. interbentzioa ez dago bermatua - Aislatuak daude, beste zerbitzuekiko harreman eza, biztanleriak ez du zerbitzua ezagutzen. - Jendeak ez daki dagoenik=ez du eskatzen - Ikustezintasuna - Infrabalaratuak daude, etzaie ateratzen ahal den etekin guztia - Berriak emateko edo zerbitzua aditzera emateko orduan nahi duten irudia ematen dute, ez irudi erreala - Prebentziora ez dira dedikatzen
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	- Jendearen prestutasuna (adibidez formaziorako...) - Langileak batuak daude beraien artean - Material batzuk onak dira	- Plantila eskasa, honek ondorio asko dakartza: interbentzioetan jende gutxi, 2. interbentziorako aukera eza, ziurtasun falta... Zerbitzutik plantila gehiagoren beharra ez ikusteko neurriak hartzen direla uste da, horregatik ez da zerbitzua azaltzen, berriak hala nola ematen dira... - Errekonozimendu falta -Materialaren erabilerarako formazio eta planifikazio falta. Suhiltzaileei ez zaie galdetzen zein behar dituzten. Ez dago erosketen jarraipneik, eta kriterio gabe burutzen dira. Gestio txarra. -Materialaren mantenimendurako pertsona bakarra dago. Antolakuntza falta ere badago, denbora asko behar da konponketetarako, prozedura desegokia da, oso luzea. - Espazio aldetik juxtua da
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	- Formazioari dagokionez keinu batzuk egon dira, eta autoformaziorako jendea prest egon da	- Komunikazioa hautsita dago erabat, bai parke barruan, beste parkeekiko edo zerbitzuarekiko, bai beste zerbitzuekiko ere. - 25 urteko egitura berdina mantentzen da, zaharkitua dago - Simulakro eta praktika falta - Formazio arloan egitura falta bat dago eta balorazio falta horren ardura hartu dutenei - Plantila eskasaren ondorioz funtzio ezberdinak burutzen dira et ez daude argi nork zer kasu askotan - Bolondresen papera, orain arte profesionalen hutsuneak bete dituzte, ez luke hala izan behar

LAN BALDINTZAK	- Beraien artean txanda aldaketak egin ditzakete	- Hartzen diren ardura extrak (kabo lana egin, formazioa eman...) ez dira errekonozitzen (ez dirutan, ez bestela). - Boltsaren gestio txarra - Ordutegi oso txarra (erabakitze eskubidea aldarrikatzen da) - Gida baimen bereziak. Ez dira exigitzen, baina behar dira, eta dituztenei ez zaie errekonozitzen. Lehen laguntza batzuk ematen ziren karnetak berritzeko etab. eta kendu dira. - Disponibilitatea ez da errekonozitzen materialki - 'Funcionarios de segunda'. Funtzionarioen eskubideetara ezin dira iritis kasu askotan (lizentziak, egun natural/laboralak direla, redukzioak...) - Soldata, beste zerbitzuekiko konparatuz, askoz baxuagoa - Protokolo de salida eta zerbitzu minimoak arautzen drenaren artean kontraesanak daude (adib. zer den minimoa...)
BESTE		- Ez dago berrikuntzarako planifikaziorik (I+D...)

	ALDE NEGATIBOAK	ORAIN ARTE EMANDAKO URRATSAK / PAUSUAK	ZAILTASUNAK / OZTOPOAK	ERRONKAK / HELBURUAK	LEHENTASUNAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	PARKE DESPLIEGEA AMAITU GABEA	Zerbait egin bada ez da ezagutzen, momentuz Donostiko parkekoekin hitzarmena dute	Desoreka bat dago momentu honetan	9. parkearekin edo gabe, baina despiegean zegoen asmoa berdintzea	
	ZERBITZUA IKUSTEZINA, ETA INFRABALORATUA			Zerbitzua SOZIALIZATU, benetan egiten dena azaltzeko... profesita baloreen jarri eta babesa eman (adib. jornadas puertas abiertas...)	
	PREBENTZIO LANAK EZ DIRA BURUTZEN			Prebentzio arloko lanetara ere dedikatu	
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	PLANTILA ESKASA	2008ko OPEA	Ez da nahikoa	PLANTILA IGO, turnoko minimo 2 gehiago, guztira 96 (hau planifikatu eta betetzera begira urratsak eman hurrengo oposakeketan)	●●●●●
	ERREKONozIMENDU FALTA			Egindako esfortzua errekonozitu	
	MATERIALAREN EROSKETEN GESTIO TXARRA.			Materialaren erosketak planifikatu, jarraipena burutu, suhiltzaileei galdetu beharrak zeintzuk diren...	
	MATERIALAREN MANTENIMENDURAKO ANTOLAKUNTZA FALTA			Mantenimendua, prozedura antolatu eta pertsonala igo	
	ESPAZIO ALDETIK JUXTUA DA				
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	KOMUNIKAZIOA HAUTSITA			Koordinazio eta komunikazio sistema bat sortu behar da, lanaldiaren barruan kontatu behar dena. Barne komunikazio mailan modu ezberdinak jarri daitezke informazioa pasatzeko (informazio pizarrak...)	● ●
	25 URTEKO EGITURA, ZAHARKITUA	Deloitte egindako ikerketa	Emaitzaren ondorioz zerbitziburua aldatu zen, beste egitura bat jarri (suboficial figura..), baina arazoak jarraitzen du	Egituraren azterketa bat egin behar da, ingurukoengatik ere ikasiz	
	SIMULAKRO ETA PRAKTIKA FALTA			Formazio planifikazio baten barru eta errekonozitua, eta autoformazio eskema baloratu.	
	FORMAZIO ARLOAN EGITURA FALTA ETA BALORAZIO FALTA				
	PLANTILA ESKASAREN ONDORIOZ FUNTZIO EZBERDINAK BURUTZEN DIRA ET EZ DAUDE ARGI NORK ZER KASU ASKOTAN			Regulazio argi bat funtzioei dagokionez	
	BOLONDRESEN PAPERAK,			Bolondresen papera argitu, alde batera utzi plantilan gutxienezkoa adostu arte	

LAN BALDINTZAK	HARTZEN DIREN ARDURA EXTRAK EZ DIRA ERREKONOTZEN				
	BOLTSAREN GESTIO TXARRA				
	ORDUTEGI OSO TXARRA			Gehiengoak nahi duen ordutegia ezarri, 24 ORDUKOENA. ERABAKITZEN UTZI	●●●●●●
	GIDA BAIMEN BEREZIAK. LEHEN LAGUNTZA BATZUK EMATEN ZIREN KARNETAK BERRITZEKO ETAB. kendu dira.			Gida baimenak, denek izatea ahalbidetu. Laguntzak eman berritzeko, edo ateratzeko.	
	DISPONIBILITATEA EZ DA ERREKONOTZEN MATERIALKI			Disponibilitate eta lokalizazioaren arteko bereizketa onartu eta DISPONIBILITATEA ERREKONOTZITU, izaera retroaktiboarekin (ekainaren 1etik)	● ●
	FUNTZIONARIOEN ESKUBIDEETARA EZIN DIRA IRITIS KASU ASKOTAN			Zerbitzu honi dagokion arautegi zehatza sortu, regularizatu, beraien eskubideak ere izatea bermatzeko	
	SOLDATA BAXUAGOA			Soladatak parekatu ingurukoekin	●
	PROTOKOLO DE SALIDA ETA ZERBITZU MINIMOAK ARAUTZEN DUENAREN ARTEAN KONTRAESANAK			Irteeretarako protokoloa errebisatu	
OTROS				Grupo de desarrollo I+D, de modernizacion de recursos y tácticas. Planifikazio iraunkor bat beharko litzateke honi lotuta.	

Edukiak kokatu ondoren, eta erronken gainean, partaideei eskatu zaie baloratzea bi premia. Horretarako 2 gometza banatu zaizkie, eta bakoitzak premiazkoa ikusten duen erronkan kokatu du bere. Bestalde, azpimarratu da horrek ez duela esan nahi beste dena ez dela garrantzitsua, baiian premiak kokatzeko ariketa zela. Emaizak errepasatuz, ikusten da premiak lan baldintzetan daudela, eta zehazki ordutegia aldaketan. Disponibilitateak eta soldatak ere premiaren balorazioa jaso dute. Bestalde, langile plantilla igotzea premia gisa baloratu da ere, eta baita ere fromazio planifikatua garatzea.

Zarautzen, 2011ko urtarrilaren 31an

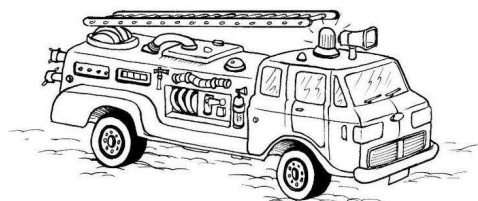
TOLOSA

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDEFINITZEN, 2011

DATA: 2011.02.01

PARTE-HARTZAILEAK: ORIA PARKEKO SUHILTZAILEAK

IRAUPENA: 13.00ETATIK 16.00ETARA



1go SAIOA: AUTO-DIAGNOSIA

Prozesuarekiko espektatibak

Zalantzak daude prozesu honekiko. Arazoa konpontzeko ez duela balioko uste da, ados jartzea ezinezkoa izango baita. Mesfidantza handia dago. Egin dira aurretik beste ikerketa batzuk ere eta ez du ezertarako balio izan, ez dute jakin horrekin zer pasatu den. Espektatibak oso baxuak dira honekiko beraz.

Momentua ere ez da egokiena denik ikusten, hauteskunde bezpera izanik. Dagoen interesa bestelakoa dela uste da. Hiru hilabete prozesua burutzeko ere ez da nahikoa denik ikusten, datak ez dira serioak.

Zuzendaritzarekiko dagoen sentsazioa ez da ona. Zerbitziburua ez da gaian aditua den pertsona bat.

Azkenik, ez da ezer asmatu behar, dena egina dagoela pentsatzen dute. Albora begiratu besterik ez dago, hor dagoela gakoa uste dute: besteengandik ikastea.

Zer aportatzen dien zerbitzuak eta zer aportatzen duten zerbitzura

Zerbitzura aportatzen da ilusioa, borondate ona eta gogoia. Momentu honetan dauden liskarrak eta giroa egonda ere, eta prozesu honetan ere ez parte hartzea bozkatu duten pertsonak inkluso, saiora gerturatu dira, eta horrek asko esaten du beraien jarrera eta gauzak konpontzeko nahiaren inguruan.

Zerbitzuak aportatzen dienaren inguruan ezer gutxi aipa daiteke, blokeo momentu batean daude, eta negatiboki ikusten da guztia.

➤ **1.go ariketa: SUHILTZAILE ZERBITZUAREN (hau da, zure lanaren) ALDE POSITIBOAK eta NEGATIBOAK identifikatu.**

	ASPEKTU POSITIBOAK	ASPEKTU NEGATIBOAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	- 8 parke izateak ematen duen erantzun azkartasuna - Gustoko lana batzuentzat - Lanaren erakargarritasuna	- Beti beste zerbitzuei begira, arlo guztietan (lan baldintzak, giza baliabideak...). Beti atzetik doazenaren sentsazioa. - Zerbitzua NORAEZEAN, momentuko erantzunak ematen dira, partxeak jarri... planteamendu falta dago, norabide falta. - Giro eskasa da orokorrean (duela urte batetik aurrera batez ere), desmotibazio altua eta mala ostia. - Guztiak daude erreta, sargentoak ere, eta horrek ez du giroa hobetzen laguntzen - Giro txarra eta lan baldintzen ondorioz jendeak beste lekuetara alde egiten du. - Suhiltzaileak gutxietsiak daude, lehen pertsona gisa, orain ekonomikoki ere. Irudi txarra ematen da. Zerbitzu barruan ere ez da babestu. Ezta ezagutarazten egiten dena, eta hori kontzienteki egiten dela uste da, aldundiaren estrategia gisa.
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	- Material berria sartzen da - Orokorrean material egokiak dituzte, nahiz eta hutsuneak ere badiren. Halere suhiltzaile guztiak ez daude ados ideia honekin.	- Jendea ez da zaindu. - Prestutasunaren errekonozimendu falta - Eszepzioa erreferentzi gisa hartu da batzutan, gauzak orokortu dira, eta horren arabera erabakiak hartu. - Kamioiak zaharkituak daude - Erosteke kriterio falta dago, planifikazio gabezia, eta dirutza gastatu da ondo pentsatu gabe. - Pertsonal aldetik eskasia, PLANTILA GUTXI. Honek ondorio asko ditu, domino efektu bat sorteen da (parkeak hutsik irteerak daudenean, arriskuan suhiltzaileak eta herritarrak, ziurtasun falta interbentzioan...)
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	- Bai Esanen lana asko baloratzen da	- Mandoen katea apurtuta dago eta funtzioak ez daude argi - Deskoordinazioa orokorrean, antolakuntza eza eta lan sistemarik ez. - Deskoordinazioa ere beste departamentuekin. Funtzio publikoak dituen ordutegiak eta zerbitzuaren beharrak ez datoz bat. - Deskoordinazioa beste zerbitzuekin (Ertzaintza, SOS deiak, basozainak...) - Deskoordinazioa interbentzio momentuetan. Sargento falta, kaboan interbentzioan... - Zerbitzuburuaren gestio gaitasun falta, lan horretarako gaian aditua den pertsona baten beharra dago - Komunikazioan hutsune asko, leku batzutan gauza batzuk esaten dira, besteetan besteak... kriteriorik gabe. - Formazioan, plan baten falta, eta formazioaz arduratu zirenei ere errekonozimendu falta - Parketik kanpora praktikak ez dira burutzen
LAN BALDINTZAK	- Denbora librea izan dezakete antolatzeke moduagatik, baina iritzi kontrajarriak daude honekiko. Korrontearen kontra doaz kasu askotan, asteburuan klan egiteak etab. hori bai dakar.	- Rutinan erortzeko arriskua ikusten da, egunerokoan... Ikastaro ezak eta bestelakoak ez du laguntzen. - Ordutegia - Disponibilitatea ez errekonozitzea materialki

	- Parkean kirola egiteko aukera askok asko baloratzen dute. - Lantegian dauden baliabideak (sukaldeak...) - Egiten zaien jarraipen medikua	- Oporrak ez errekonozitzea - Lizentziak hartzeko aukera eza - Soldata baxua beste zerbitzuekiko parekatzean - Jende gutxi izateak dakarren arriskua interbentzioetan
BESTE		Lan baldintzekin lotuta, emergentzien legean eredu aldaketa bat onartuko da, orain "D" kategoria dute, "C" izatera pasako dira. Honek aldaketa batzuk ekarriko ditu. Beste zerbitzu batzuetan dagoeneko aplikatu dituzte, hemen oraindik ez. Hori etorriko den zerbait izango da.

➤ **2. ariketa: ZERBITZUAREN ASPEKTU NEGATIBOAK GAINDITZEKO ERRONKA edo LAN ILDOAK:**

	ALDE NEGATIBOAK	ORAIN ARTE EMANDAKO URRATSAK / PAUSUAK	ZAILTASUNAK / OZTOPOAK	ERRONKAK / HELBURUAK	LEHENTASUNAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	ZERBITZUA NORAEZEAN	Beste ereduak begiratu izan dira, baina ez da gehiago egin zuzendaritzatik		Zehaztu planteamendu bat, modelo egoki bat	● ●
	GIRO ESKASA, GUZTIAK DAUDE ERRETA	Suhiltzaileek beraien artean giroa ona izaten saiatzen dira		Lan baldintzetako eskaerak onartu, eta beraiei eskatzen zaien adina jartzea zuzendaritzatik	
	SUHILTZAILEAK GUTXIETSIK. IRUDI TXARRA KANPORA BEGIRA. ZERBITZU BARRUAN ERE EZ DA BABESTU.		Zuzendaritzak zerbitzua ezagutzeko zailtasunak jartzen dituela uste da, estrategia bezala	Zerbitzua ikustarazi (adib. Jornadas de puertas abiertas), kanpora atera, beste zerbitzuekin harremana sustatu...	
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	JENDEA EZ DA ZAINDU	Formazioa ematen hastea jendea zaintzeko keinu bezala kontsidera daiteke, baina keinu soila		Zerbitzuburuak langileengan sinistu, jendea zaindu beharko luke	
	PRESTUTASUNAREN ERREKONozIMENDU FALTA			Errekonozimendua: ekonomikoki, eta beraien lana bera eta profesionaltasunarengan sinistuz	
	ESZEPZIOA ERREFERENTZI GISA HARTU DA BATZUTAN, GAUZAK OROKORTU			Arazo isolatuetan irtenbide konkretuak eman, ez orokortu	
	KAMIOIAK ZAHARKITUAK			Kamioi berriak jarri	
	EROSTEKO PLANIFIKAZIO GABEZIA	Batzordeak bazeuden, erosketena tarteko	Batzorde horiei ez zaie jarraipenik eman	Eskaerak jasotzeko metodo bat sortu, planifikatu eta guztien iritzia jasotzen dituen erosketa modu bat antolatu	
	PLANTILA GUTXI	Oposaketak burutu dira, baina ezta minimoetara iristeko adinakoa izan. Suhiltzaileek buska kentzea onartu zuten, baina horrek ez du soluzionatu, minimoen azpitik jarraitzen dute		PLANTILA IGO, 6 lagun turnoko gutxienez, (2 gehiago minimo).	● ● ●
ANTOLAKETA Egitura Koordinazioa Komunikazioa Funtzioak Formazioa	MANDOEN KATEA APURTUTA DAGO ETA FUNTZIOAK EZ DAUDE ARGI			Estruktura egoki bat planteatu eta funtzioak argitu, bai kabo, bai sargentoena... Sargento operatiboak behar dira.	
	DESKOORDINAZIOA OROKORREAN, ANTOLAKUNTZA EZA ETA LAN SISTEMARIK EZ.			Taldeak antolatzeko irizpide batzuk zehaztea eta dinamika bat sortzea, haiek mantentzeko bideak zehaztuz	

	DESKOORDINAZIOA BESTE ZERBITZUEKIN OROKORREAN ETA INTERBENTZIO MOMENTUETAN.			Lan talde bat sortu horrelako kasuetan nola antolatu zehazteko	
	FUNTZIO PUBLIKOAK DITUEN ORDUTEGIAK ETA ZERBITZUAREN BEHARRAK EZ DATOZ BAT.			Suhiltzaileen baldintzak bereziki kontuan hartzen dituen ARAUTEGI bat. Honen barruan kontuan izan oporren kontua, lizentziak... (lan baldintzetan zehazten dira)	●
	ZERBITZUBURUAREN GESTIO GAITASUN FALTA			Gestio modu aldaketa, eta zerbitzuburu aldaketa, gaian aditua den norbait jartzea	
	KOMUNIKAZIOAN HUTSUNE ASKO			Soporte fisiko bat parkean informazioa denon eskura egoteko, eta beste parkeekin komunikatzeko sistema bat egon beharko luke	
	FORMAZIOAN PLAN ETA ERREKONozIMENDU FALTA			Urte hasieran formazio plan bat zehaztu	
	PARKETIK KANPORA PRAKTIKAK EZ DIRA BURUTZEN				
LAN BALDINTZAK	ERRUTINAN ERORTZEKO ARRISKUA			Dinamizatu egunerokoa, praktikak jarri, mugimendua eman parkeari (simulakroak...), planifikazio bat burutu	●
	ORDUTEGIA			24 orduko proposamena onartu	
	DISPONIBILITATEA EZ ERREKONozITZEA MATERIALKI			Disponibilitatea errekonozitu eta ordaindu (lokalizazioarekin nahastu gabe)	●●●●●
	SOLDATA BAXUA			Soldata parekatu	
	LIZENTZIAK HARTZEKO AUKERA EZA			Lizentzien kontua arautu, egun natural/laboralen kontua argitu...	
	OPORRAK EZ ERREKONozITZEA			Oporrak errekonozitu	
	JENDE GUTXI IZATEAK DAKARREN ARRISKUA INTERBENTZIOETAN			Plantila igo	
	LEHEN ZEUDEN BALDINTZA BATZUK BERRESKURATU			Dietak berreskuratu Karneta berritzeko laguntzak jarraitu	

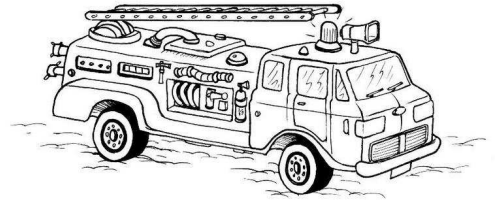
Azkenik, garrantzitsua dena dela ukatu gabe, eskatu zaie premiak identifikatzea, bakoitzak bi erronkak markatuta, edo erronka bakar bati bi marka jarritz. Horrela, lan baldintzetan kokatu dira premia gehienak. Horren gain, plantilla handitzea eta zerbitzuaren norabidea zuzentzea ere premia gisa ikusten dute, egunerokoa dinamizatzearekin batera. Zerbitzura egokituko den arautegia ere premiazkoa ikusten da. Horiek errepasatuta, bilera amaitutzat eman da.

Tolosan, 2011ko otsailaren 1ean

LEGAZPI

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDEFINITZEN, 2011

DATA: 2011.02.02
PARTE-HARTZAILEAK: KOROSTI PARKEKO
SUHILTZAILEAK
IRAUPENA: 13.00ETATIK 16.30ETARA



1go SAIOA: AUTO-DIAGNOSIA

Prozesuarekiko espektatibak

Prozesuarekiko espektatiba gutxi daude, ez da lehen aldia horrelako zerbaitetan sartzen direna, eta orain arte ez dituzte emaitzak inoiz ikusi. Mesfidantza handia dago diputatuaren benetako asmoen inguruan, datak etab. zeintzuk diren kontuan izanik. Interes partidistak sumatzen dituzte batez ere, eta zalantzan jartzen dute beste dena.

Zer aportatzen dien zerbitzuak eta zer aportatzen duten zerbitzura

Aportatzen dutena ilusioa, lanerako gogoia, borondate ona eta profesionaltasuna dira. Lan hau bilatu egiten dela diote. Gizarte mailaren onerako lan egiten da. Ikuspegi humano handia behar dela diote, eta eskrupulu gutxi. Eta postu honen kontzeptua bera ondo ikusten da. Baina guzti hori ez dela errekonozitzen diote, ez emozionalki, ez materialki. Desoreka bat dago jaso eta ematen denaren artean. Desoreka hori handitzen doala sentitzen dute. Desmotibazio oso handia dago jendearen artean. Horrela ezin dela jarraitu diote. Keinuak behar dituzte, keinua eta fede onaren izpiak ikusi nahi dituzte. Politikariak joangi direla diote, eta haiek zerbitzuan jarraituko dutela.

➤ **1.go ariketa: SUHILTZAILE ZERBITZUAREN (hau da, zure lanaren) ALDE POSITIBOAK eta NEGATIBOAK identifikatu.**

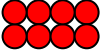
	ASPEKTU POSITIBOAK	ASPEKTU NEGATIBOAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	- Plantila profesionala - Parkeen kokapena, gertu, erantzun azkarrerako aukera - Langileen borondate ona - Oposaketa sistemak jende profesionala lortzen laguntzen du (ofizioak eskatzea...) - Agintarientzat bolondresen jorнала	- Bolondresak, ez dago gai hau antolatua, ez definitua. Lan karga bat suposatzen dute laguntza baino. Pentsari dagokionez errealitatearen argazki desitxuratu bat ematen du, profesionalak eta bolondresak batuta asko daudela bai dirudi, errealitatean lanean ez delarik horrela. - Parke kopuru egokia da, baina bertan dauden pertsonala gutxi. - Oposaketa prozesuak luzeegiak dira
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	- Langileen borondate ona - Profesionaltasuna - Materiala ona da	- Pertsonal gutxi, plantila falta. Hau kontsideratzen da arazo guztien muina - Borondate ona amaitzen ari da, mina eta errekonozimendu faltaren eraginez. Errespetu falta, infrabalarazioa, konfrontazio zuzena... - Halabeharrez bete behar diren funtzio estrak ez dira errekonozitzen - Eskaintzen den esfortzua ez da errekonozitzen - Material gehiegi dauden pertsonerako, desoreka bat dago. Mantenimenduan ere eragiten du. - Planifikazio falta bat dago, irizpiderik gabe erosten da batzutan eta behar ez dena hartu. Ez zaie suhiltzaileei galdetzen, erabili behar dutenak izanik. - Inbertsio desoreka, trailer handiak ta tornilo falta. - Materiala erabiltzeko ere formazio falta askotan
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	- Parkeen gertutasuna, interbentziarako ona - Bai Esan, koordinazioa beraiekin oso ona - Sargentuarekin parke honetan komunikazio eta koordinazio ona dute - Autonomia gaitasun handiagoa dute zerbitzuburu berria dagoeneik, eta ongi hasi zuen bere lana. Ilusioa errekupearatu zen, aldaketak... Baina gero pikutara.	- Zerbitzuburuak ez dago gaitua lan horretarako, ez du profesioa ez interbentzioa ezagutzen. - Parke kopuru egokia da, baina bertan dauden pertsonala gutxi. - koordinazioa beste parkeekin eta kudeaketa arduradunekin 0. ez dago erantzunik gauza askoren inguruan. Zerbitzuburuak ere entzun bai baina erantzun ez. - Formazioarekin lotuta, eman dutenei errekonozimendurik eza, erreta daude - Formazio planik ere ez dago. Legez formazio jarraiazen eskubidea dute eta ez da ematen. - Bolondresen figura, jerarkia. Ez da ulertzen, ez da konpartitzen, beraien funtzioak ez daude argi, suhiltzaileen zerbitzu paralelo bat balitz bezala funtzionatzen du askotan - Suhiltzaileen funtzioa bera askotan ez da baloratzen
LAN BALDINTZAK	- Lana badute, krisi garaian izanik baloratzekoa da - Talde lana da - Disponibilitatea demostratua dago sobran urte guzti hauetan	- Turno aldaketetarako muga asko dituzte - Jai egunak hartzeko zailtasunak - Zerbitzu berezia izanik barne araua ez da egokitzen zerbitzuaren baldintzetara. Zerbitzuaren ezaugarri bereziak hartzen dituen arautegi berezirik ez dago. - kudeaketaren konbenientziaren arabera funtzinoario arautegia dute edo larrialdi arautegiari kasu egiten diete funtzio publikokoek - Inguruko zerbitzuekin koparatuta, baldintza okerragoak dira, eta ondorioz jendea badoa beste zerbitzuetara. Gipuzkoan formatu egiten dira eta gero badoaz. - Baldintza okerragoak: Ordutegia, ez da egokia Jorнала, baxuagoa Disponibilitatea ez da ordaintzen Seguritate eza handia plantila murriztaren ondorioz
BESTE		

Bolondresen egoeraren gainean hainbat matizazio burutu dira. Momentu honetan mankomunitateak ordaintzen die. Hilean 300 € inguru. Hilean astebetez guardian daude, baina ez dago arautua beraien funtzioak zeintzuk diren, nola antolatu behar diren, zein formazio behar duten etab. Normalean beste enpresa bateko langileak dira, beste zerbaitetan daudenak, eta extra bezala bizi dute hau. Aspalditik datorren kontua da, urte asko sortu zen brigada bai eman zaio jarraipena da. Bai Esanetik deitzen zaie interbentzio garaian. Ez daukate koordinaziorik beraien artean eta suhiltzaileentzat askotan lagungarri baino oztopo bilakatzen dira interbentzio garaian. Jefaturarekin ere beste harreman mota bat dute, bielrak egiten dituzte. Askotan oztopo nabaria izan dira, eta pisua profesionalentzat. Bolondresak behar badira, prestatu, antolatu, arautu eta kudeatu behar direla diote. Ezin da utzi bakoitzaren derepenteko ideia arabera.

Azkenik, bolondres izateko ez da inolako oposaketarik pasa behar, beraz prestakuntza eta baldintza aldetik ere ez daude maila berdinean. Gai hau serio hausnartzea eskatzen da.

➤ **2. ariketa: ZERBITZUAREN ASPEKTU NEGATIBOAK GAINDITZEKO ERRONKA edo LAN ILDOAK:**

	ALDE NEGATIBOAK	ORAIN ARTE EMANDAKO URRATSAK / PAUSUAK	ZAILTASUNAK / OZTOPOAK	ERRONKAK / HELBURUAK	LEHENTASUNAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	BOLONDRESAK, EZ DAGO GAI HAU ANTOLATUA, EZ DEFINITUA.	Eskaera bat egin zen duela 6 hilabete egoera hau argitzeko	Ez da erantzunik jaso	Bolondresen kasuaren aurrean erabaki bat hartzea, BAI ala EZ. Bai izatekotan, definitu, konkretatu zertarako, formazio beharrak jaso... Ez bada, kendu eta listo	
	OPOSAKETA PROZESUAK LUZEEGIAK DIRA	Plantila kudeaketa eskaerak handiagoan	Ez da konbokatu minimoa baino gehiago Merkeago irtetzen da ez konbokatzea oposaketa	Oposaketa prozesuak erraztea eta interinidade figura ezabatzea	
	PARKE KOPURU EGOKIA DA, BAINA BERTAN DAUDEN PERTSONALA GUTXI.				
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	PERTSONAL GUTXI, PLANTILA FALTA.	Buska utzi zuten hau hobetzeko, baina momentuz ez da hala izan	Jendea falta da eta ez da betetzen beharra 2 parke mobilizatzeko ez du bermatzen seguridadea	PLANTILA IGO, protokoloak betetzeko adina plantila (Eusko Jaurilaritzaren arabera 6)	
	BORONDATE ONA AMAITZEN ARI DA. ESKAINTZEN DEN ESFORTZUA EZ DA ERREKONOZITZEN			Eskatzen dena errekonozitu. Errekonozimenduak arautu	
	HALABEHARREZ BETE BEHAR DIREN FUNTZIO ESTRAK EZ DIRA ERREKONOZITZEN				
	MATERIAL GEHIEGI DAUDEN PERTSONERAKO, DESOREKA BAT DAGO. MANTENIMENDUAN ERE ERAGITEN DU.		Askotak ez da informatzen material erosketaz eta ez da kontsultatzen ere	Beharretan oinarrituriko material erosketa bat burutu, planifikazio batean oinarritua Beharrak interbentzioetan oinarritu Erabiltzaileei kontsultatuta, kontrastatuta Zerbitzua ongi ezagutzen duen pertsonak erostea	
	PLANIFIKAZIO FALTA, IRIZPIDERIK GABE, EZ ZAIE SUHILTZAILEEI GALDETZEN			Dauden baliabideei zuku dena atera (adib. su eskola) Erabiltzen ez dena zirkuituan saldu	
	INBERTSIO DESOREKA				
	MATERIALA ERABILTZEKO ERE FORMAZIO FALTA ASKOTAN			Materiala erabiltzeko beharrezko formazio eskaintza burutu	
ANTOLAKETA egitura	ZERBITZUBURUA EZ DAGO GAITUA LAN HORRETARAKO			Zerbitzuburua zerbitzua ezagutzen duen pertsona bat izatea, profesionala	
	FORMAZIOA: EMAN DUTENEI ERREKONOZIMENDU EZA,			Formazio plana egitea proiektio batekin, eta horien kudeaketa plan bat kontuan izanik.	

koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	ERRETA DAUDE				Formazio plana behar da: orokorra, eta zehatza material konkretu batzuen erabilera ikasteko	
	FORMAZIO PLANIK EZ DAGO				Lehen egindako ikastaroei jarraipena ematea (egindarkoaren transmisioa)	
	KOORDINAZIOA BESTE PARKEEKIN ETA KUDEAKETA ARDURADUNEKIN 0				Komunikazio/koordinazio estruktura bat erabiltzea iraunkorki (dagoeneko badirenak)	
	BOLONDRESEN FIGURA, EZ DA ULERTZEN, EZ DA KONPARTITZEN, BERAIEK FUNTZIOAK EZ DAUDE ARGI.				Bolondresen papera argitzea (goian adierazia)	
	SUHILTZAILEEN FUNTZIOA BERA ASKOTAN EZ DA BALORATZEN	Eskatu zen hau definitzea	Momentu honetan prozesua gelditu dago		Gaur egun egiten denaren lanaren arabera balorazio eta definizioa egitea, gaurkotzea	
LAN BALDINTZAK	BARNE ARAUA EZ DA EGOKITZEN ZERBITZUAREN BALDINTZETARA				Zerbitzuaren ezaugarri bereziak kontuan hartzen dituen arautegi bat landu, langileekin adostua (Bizkaiko ereduak dago hor)	
	INGURUKO ZERBITZUEKIN KOPARATUTA, BALDINTZA OKERRAGOAK: - ORDUTEGIA - JORNALA - DISPONIBILITATEA - SEGURITATE EZA				Beste zerbitzuetara ekiparatzea:	
					Ordutegian (24 ordu..)	
					Soldatan (Disponibilitatea ordaindinduz besteak beste)	
					Plantila aldetik	

Azken ariketa hau egitean eta lehentasunak jartzerako orduan argi adierazi nahi da parke bezala bolondresen egoera argitzea oso beharrezko eta lehentasunezkoa ikusten dela, baina gipuzkoa osoan pentsatuta egin dutela ariketa. Horrela, premiak baloratuta, lan baldintzak hobetzea lehentasunezko zatia da, plantilla handitzearekin batera.

Besterik gabe, dokumentazioa erreparatzeko eskaera eginez, bilera amaitutzat eman da.

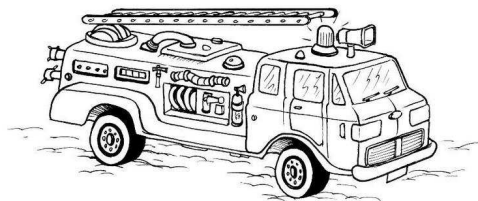
Legazpin 2011ko otsailaren 2an

EIBAR

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDEFINITZEN, 2011

DATA: 2011.02.03

PARTE-HARTZAILEAK: ARRATE PARKEKO SUHILTZAILEAK
IRAUPENA: 13.00ETATIK 16.45AK ARTE



1go SAIOA: AUTO-DIAGNOSIA

Prozesuarekiko espektatibak

Prozesuarekiko espektatiba handirik ez dago. Ez da borondatean sinisten. 10 urtetan hirugarren ikerketa edo antzekoa da. Politikoak joan eta etorri egiten dira, suhiltzaileek lanean jarraitzen dute legealdi batetik bestera. Politikariak aldatzen doaz, eta inork ez dio gaiari behar bezala heltzen. Orain arte gai ezberdinei ez zitzaien heltzen despliegeari amaitu gabeko zegoenaren aitzakiarekin. Horri ematen zitzaion lehentasuna, eta partxeak jartzen joan dira.

Datak zeintzuk diren kontuan izanik zalantza asko daude honen benetako asmoaren inguruan.

Oro har aldundiaren aldetik gardentasuni kez dagoela iruditzen zaie langileei, beti izan dute jarrera hori. Duela zortzi hilabete ohartu dira benetan zer zen ordaintzen zena, eta zer ez, despliegeari inor ez zuelako burutzen. Lan asko egin da ezeren truke.

Saioaren hasieran, beste parke batean esandako berretsiz, argi azaldu dute parte hartzaileek suhiltzaileen artean bozketa bat burutu dela prozesu honetan parte hartu ala ez adosteko, eta botu gutxi batzuegatik baiezkota atera dela. Hurrengo fase batera pasatzeko baldintzei buruz aldiz, parke batzutan baldintza 24 orduko ordutegia ezartzearena zelan esan zitzaigun arren, hori parke guztien artean adostua ez dagoela adierazi dute. Beraien hitzetan, baldintza bat jarriko zela adostu zen, baina zein izango zen zehazki ez.

Zer aportatzen dien zerbitzuak eta zer aportatzen duten zerbitzura

Aportatzen diena momentu honetan ezer gutxi da, errekonozimendu falta handi bat.

Aportatzen dutena borondate on guztia eta esfortzua dira. Zerbitzua mantendu bada horregatik izan da. Jaso izan dute solidarioak ez direnaren kritika, azken hilabeteetan disonibilibidadearen kontua dela eta egin izan dituzten aldarrikapenengatik, eta horrek mindu egiten du inkluso. Suhiltzaileek beraien asmo eta borondate on guztia jartzen dute eta lan egiteko prestutasuna.

➤ **1.go ariketa: SUHILTZAILE ZERBITZUAREN (hau da, zure lanaren) ALDE POSITIBOAK eta NEGATIBOAK identifikatu**

	ASPEKTU POSITIBOAK	ASPEKTU NEGATIBOAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	-Jendearen borondate ona -Erantzun azkarra emateko aukera parkeen kokagunea dela eta -Sartzen duen jendearen balioaniztasuna, balioa	- Erantzun azkarra bai, baina giza baliabide eskasiaren ondorioz honen kalitatea zalantzan dago. Ez dago orekatuta azkartasuna erantzun kalitatearekin. - Oposaketak astiro doaz, prozesu luzeak dira - Zuzendaritzak partxeo lan eskema batekin funtzionatu du, duela 25 urteko eskemarekin - Gutxi erabiliak. Beste gauza batzuetarako ere erabili ahalko lirateke suhiltzaileak (baso suak, prebentzio lanak...). Probetxu atera beraiei.
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	- Giza baliabideak. Sartzen den jendearen balioaniztasuna, balioa. Oposaketetan eskatzen diren ofizioen ezagutzak jende oso ona sartzeko aukera ematen du. - Jendearen bokazioa - Orokorrean material ona, kamioiak kenduta	- Giza baliabide gutxi parkeko (ratioa nahikoa da, baina parkeko ez), ondorioz arrisku fisikoa handia da (ezta suhiltzaileen iritzi soila, babes zibilekoak ere hori uste dute). Beti minimoetan. - Errekonozimendu falta lanerako duten borondate horri - Material batzuk zaharkitzen ari dira
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	Egin diren auto formazio kurtsoak oso kalitate onekoak. Sistema bera oso ona da.	- Formazioa: auto formazio sistema ona da, baina funtzionatzeko ordutegi mugikortasuna behar da, eta ez da errekonozitzen. Auto formaziorako borondate on hori amaitzen ari da. - Orokorrean formazio gabezia egon da orain arte, ez da planik egon. - Komunikazio falta bat dago suhiltzaileak eta funtzio publikoaren artean. - Zerbitzuaren gestio planak, helburuak, asmoak, exekuzio planak etab. ez dira ezagutzen. - Hierarkia zein den argi dago, baina batzutan ez dago argi zertarako den edo funtzioak zeintzuk diren. - Hartzen diren erabaki aldaketak ez dira esplikatzen. Adibidez zergatik subofizialen figura... - Beste parkeekin ez dago Koordinaziorik, satelite sentsazioa daukate - Autonomia gutxi izan dute orain arte parkeak kudeatzeko, hobetzeko... Aldatzen ari den aspektua da hau.
LAN BALDINTZAK	- Funtzionarioak dira, eta krisi garaian egonda baloratzekoa da lana ziurtatua izatea	- Ordutegia - Suhiltzaile izateagatik eskubideetara ezin heldu: oporrak, lizentziak, orduen konpentsazioa, malgutasuna... - Soldata baxua besteekin alderatuz - Funtzio extrak ez dira ordaintzen (kabo lanak egiten badira...) - Administrazioetik prepotentzia batzutan, jarrera eskasa - Gehiegizko arriskua hartzen da plantila baxuaren ondorioz - Disponibilitatea ez da errekonozitzen
BESTE		- Suhitzaile exportadoreak dira

➤ **2. ariketa: ZERBITZUAREN ASPEKTU NEGATIBOAK GAINDITZEKO ERRONDA edo LAN ILDOAK:**

	ALDE NEGATIBOAK	ORAIN ARTE EMANDAKO URRATSAK / PAUSUAK	ZAILTASUNAK / OZTOPOAK	ERRONKAK / HELBURUAK	LEHENTASUNAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	ERANTZUN AZKARRA BAI, BAINA HONEN KALITATEA ZALANTZAN.			Kalitatean hobetu beharra dago, bai barrura bai kanpora begira	
	OPOSAKETAK ASTIRO PROZESU LUZEAK DIRA			Oposaketa prozesuak azkarragoak izan beharko lukete	
	DUELA 25 URTEKO ESKEMAREKIN FUNTZIONATZEN, ZAHARKITUA	Edurne hori adieraztera ausartu da, eta baloratzekoa da	Oso berandu da, zergatik orain?	Errebisatu behar da duela 25 urteko definizioa eta antolaketa	
	GUTXI ERABILIAK SUHILTZAILEAK			Potentzialitatea aztertu, beste zerbitzuekin batera, eta funtzio banaketa berri bat egin, suhiltzaileei etekina atera	
BALIABIDEAK: giza baliabideak Materialak	GIZA BALIABIDE GUTXI PARKEKO			PLANTILA HANDITU, arauak agintzen duten bezala (EJ, 6 interbentzioko). Bi aukera ezberdin: parkeko beste bi pertsona jarri, edo parkeak murriztu eta beste antolaketa bat egin. Ondorioz: - Suhiltzaileek hartzen duten arriskua gutxituko da - herritarren arriskua gutxituko litzateke Memento honetan 2 parkeetatik joaten da jendea eta ez da alternatiba ona, lehen kolpea delako asetu beharrekoa. Bigarren parkekoak iristen direnerako 30 minutu pasa dira, ez dago ondo antolatzeak aukerarik.	
	ERREKONOSIMENDU FALTA LANERAKO DUTEN BORONDATE HORRI			Borondatea errekonozitu. 25 urteko lanaldiaren errekonozimendu falta bat dago.	
	MATERIAL BATZUK ZAHARKITZEN ARI DIRA			Materiala erostea beharren arabera, erabiltzaileekin kontsultatu. Material asko alperrik daude askotan.	
ANTOLAKETA egitura	AUTO FORMAZIO SISTEMA ONA DA, BAINA EZ DA ERREKONOSITZEN. BORONDATE ON HORI AMAITZEN ARI DA. OROKORREAN FORMAZIO GABEZIA		Errekonozimendurik ez da egon	Formazioa, hasitako bidean jarraitzea, autoformazioarekin, errekonozituz. Eta plan baten arabera exekutatzeko jarraitzea (formazio jarraia izatea langileen eskubidea da, eta beraien betebeharra)	
	KOMUNIKAZIO FALTA BAT DAGO SUHILTZAILEAK ETA FUNTZIO PUBLIKOAREN ARTEAN.			Komunikazioa eta jarrerak hobetu, futzio publikoarekin errespetua, eta tramitazioa erreztu	

koordinazioa komunikazioa funtzioak formazioa	ZERBITZUAREN GESTIO PLANAK, HELBURUAK, ASMOAK, EXEKUZIO PLANAK ETAB. EZ DIRA EZAGUTZEN.				Lan ildo politiko, kudeaketa eta asomen berri ematea, langileekin kontsultatzea.	
	HARTZEN DIREN ERABAKI ALDAKETAK EZ DIRA ESPLIKATZEN.					
	HIERARKIA ZEIN DEN ARGI, BAINA EZ FUNTZIOAK ZEINTZUK DIREN.				Funtzioak argitu	
	BESTE PARKEEKIN EZ DAGO KOORDINAZIOARIK				Formazio eta praktiken bidez harremana eta koodinatzioa lantzea	
	AUTONOMIA GUTXI IZAN DUTE ORAIN ARTE PARKEAK KUDEATZEKO, HOBETZEKO...	ALDATZEN ARI DEN ASPEKTUA DA HAU.				
LAN BALDINTZAK	ORDUTEGIA				24 ordukoa onartu, edo ordutegia aldatu (batzuk 24 ordukoaren alde, beste batzuk 16/8koa ere onartuko lukete)	
	SUHILTZAILE IZATEAGATIK ESKUBIDEETARA EZIN HELDU				Eskubide horiek izatea bermatuko luken ARAUTEGI MINIMO BAT, zehatza eta aplikagarria dena sortzea	
	SOLDATA BAXUA BESTEEKIN ALDERATUZ	Sekula ez da eskatu soldata handitzea 2010 arte. Orain eskatzen dena beraie dagokiena ordaintzea da.			SOLDATA BERDINTZEA, inguruko zerbitzuekoekin parekatuta. Ez da soldata igoera bat eskatzen dena, ZORRAK KITATZEA baizik. Legez dagoekiena ematea. Horrek barne hartzen du: Dagokiena ordaintzea (disponibilitatea legez oraindu behar da) Gehikariak (lokalizazioa...) negoziatzea Hartzen diren ardura extrak ordaintzea ...	
	FUNTZIO EXTRAK EZ DIRA ORDAINTZEN					
	DISPONIBILITATEA EZ DA ERREKONOZITZEN	Prozesu bat dago guzti honen atzetik (RPT berria...)				
	GEHIEGIZKO ARRISKUA HARTZEN DA PLANTILA BAXUAREN ONDORIOZ				Plantila igo, egokitu	
OTROS					EXPORTATZEARI UTZI (lan baldintzak hobetu...)	

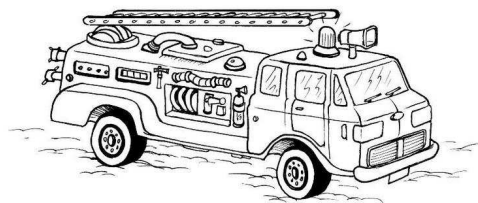
Komentatzen da besteak beste, **3 zutabe** daudela guzti honetan **klabea** direnak: ordutegia, **soldata eta langile kopurua**. Lehen biak epe motzean konpondu daitezke. Langile kopuruarena denbora eta prozesu luzeago bat behar duen zerbait da.

Eibarren, 2011ko Otsailaren 3an

AZPEITIA

GIPUZKOAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERDIFINITZEN, 2011

DATA: 2011-02-04
PARTE-HARTZAILEAK: AZPEITIAKO PARKEKO
SUHILTZAILEAK ETA KABOAK
IRAUPENA: 13ETATIK 17ETARA



1go SAIOA: AUTO-DIAGNOSIA

Prozesuarekiko espektatibak

Saioaren inguruan, eta prozesuaren inguruan orokorrean, mesfidantzak adierazten dituzte nagusiki. Ez dute argi ikusten zein den benetako intentzioa, zein den benetako helburua. Aldiz, helburu ezkutuak sumatzen dizkiote prozesuari, eta ineteres elektoral argiak ere. Baloratzen dute, ez direla baldintzak ematen horrelako lan bat egiteko: korrika eta presaka dator, ez da asimilatu, eta berdefinizio bat egitea 3 hilabeteetan ezinezkoa ikusten dute. Horrekin batera, aipatzen dute prozesua abiatu dela hutsuneekin, eta galdetzen dute horien eraginarekin zein berme dagoen, ongi ateratzeko. Horrela, sargentoek ez dutela parte hartuko esan dute, haien baldintzak betetzen diren bitartean. Orduan, ze aterako da?

Bestalde, haiek adierazten dute haien borondatea eta disponibilitatea mugarik gabekoa izan dela, eta horretan, erasotuak sentitu direla oso, haien eskubideak ez direlako bermatzen, minimoetan ere. Azken hilabetetan jasan dituzten erasoak eta desbalorizazioak oso sakon iritsi zaizkiola adierazten dute, eta horien mina oso azalean daramakitela ere adierazi dute. Kendu dizkiete oso oinarritzko elementuak, eta erabaki dute hori egitea (soldata). Nola fidatu horrelako gertaerak izan direnean? Zeintzuk dira orain baldintzak eta joku arauak? Zeintzuk dira mugak?

Argi adierazten dute ez dutela borondaterik ikusten, ez keinurik, eta behar dutela keinua edo borondatea.

Aztikereko arduradunak, bere eskuetan diren erantzunak eman ditu, eta horietan, prozesuaren eskema nagusia azaldu, eta batez ere, AUTODIAGNOSIA urratsa azpimarratu du: xede talde denek egin dute, 3 lan dinamika nagusien baitan, edukiak bateratu ahal izateko. Hortik, SUHILTZAILE ZERBITZUAREN BEHARREN DIAGNOSIA txostena aterako dela esan du. Txosten hori, parke eta talde denei helaraziko zaiela esan da ere. Prozesuaren inguruako mugak eta konpromisoak, AURKEZPENEAN, Diputatuak azaldu zituela esan da, eta horiek errepikatu dira. Partaideek uste dute, horrekin ez dela ezer esaten, eta haiek ez dituztela argi zeintzuk diren mugak eta aukerak.

Adibide ezberdinen bidez, etengabe azpimarratzen dute mesfidantza eta asmo intentzionatuak prozesuarekiko. Baina halere, eta horren gainetik, haien parte hartzea, denbora eta ideiak emango dituztela adierazi dute. Horrekin, berriro ere, haien aldetik dena jartzera doazela sentitzen dute. Espero dute agintarien aldetik ez azken hilabeteetakoa jasotzea (denari ez).

Zer aportatzen dien zerbitzuak haiei, eta zer aportatzen duten haiek zerbitzura:

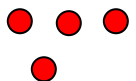
Orokorrean, aipatzen dute, lan orduak eskaitzen dizkiotela (1.600), osasuna, disponibilitatea, mututasuna eta sumisia ados ez dauden egoeren aurrean. Borondatea eta bokazioa eskaintzen diotela ere azpimarratzen dute, baita baldintzak okerrera joan direnaren ere. Bueltan jasotzen dutenaren inguruan, honakoak aipatzen dituzte: soldata (nahi eran murrizten zaiena), errekonozimendu falta, balorazio eza, haien eskubideak bortxatuak, eta erasoak agintarien aldetik. Aipatzen dute haiek beti eman dutela ardura, eta bete dutela, eta haien ardurari esker, agintariek aurre egin ahal izan diela hainbat egoerei. Azken hilabeteetan jasotako mespretxu eta erasoek gairatzen ari direla haien borondate ona.

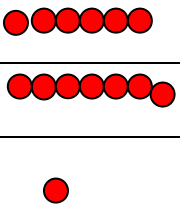
Erreta daudela diote, eta oso gaizki tratatuak sentitzen direla diote. Eman dutena askoz ere gehiago izan da, jaso dutenarekin konparatua. Azpimarratzen dute, oso profesio bokazionala dela, eta beretik denek gehiegi eman dutela sentitzen dute. Ordainean, haien oinarritzko eskubideak ere bortxaturik daudela sentitzen dute.

	ASPEKTU POSITIBOAK	ASPEKTU NEGATIBOAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	-Suhiltzaileen profesionaltasuna: betebeharrak betetzen dituzte erruz. -Zerbitzuak ematen duen erantzun azkarra. -Zerbitzuak duen egitura komarkala, eta parkeen kokapena. -Pertsonalak duen borondatea, haien bizitza lanari emana. Bereziki suhiltzaileen borondate ona	-Plantilla exkaxa -Bi parke mobilizatzek, parke bat hutsik uztea dakar. -Parkeen kokapena ez zaie denei ona iruditzen. -Pertsonen borondate onak zerbitzuak dituen karentziak estaltzen ditu (larrialdi handia dagoenean etxetik bolondres joaten dira beti). -Parke zentrala falta da. -Egun pertsonalak duen desmotibazioa. Zerbitzuak desmotibatzen du eta ez du keinurik egiten beste norabidean. -Pertsonalaren mugimendu asko=suhiltzaileak formatzen dira,eta beste herrialdeetara doaz, baldintza hobeak direlako han.
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	-Giza baliabideak oso profesionalak -Orokorrean, bitarteko oso onak -Materiala nahikoa eta ona -Interbentziorako erropa ona -Eraikinak ongi daude,eta instalazioak egokiak dira. -Kalefazioa eta duxak egokiak dira	-Plantilla exkaxa, beti minimoen azpitik gara. Ondorioz, zerbitzua ez da ematen baldintza onetan. Segurtasuna arriskuan= bai suhiltzaileena, bai herritarrena. -Giza baliabideen eskubideak ez dira errespetatzen: lizentziak... -Material oreka ez dago parke denetan, banaketa txarra. -Hainbat materiala txarra: kamioiren bat. Materialak batzuk ez dute baldintzarik betetzen -Talkiak oso exkakak -Erropak ez ditu erabakitzen erabiltzaileak -Eraikinak opso espazio txikiak ditu= gela, gimnasioa..txikiegiak
ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	-BAI ESAN= oso profesioanalk eta efikazak. -Bi parke mugitzea ona da (beste iritzi batzuk kontrakoa diote). -Jerarkia badago, eskema egina dago (kontrakoa,ez du emaitza onik)	-Fomazio iraunkorra falta da. -Hasierako formazioa ezberdina da, bakoitzak formazio ezberdina jaso du. -Praktikak egiteko aukera gutxi -Jerarkiak ez du ongi funtzionatzen -Funtzioak ez daude ongi definituak(bakoitzak bere erabakiak hartzen ditu). -Ez dira errekonozitzen halabeharrez bete behar diren funtzioak (kabo lanak, sargento lanak...) -Komunikazio bertikalak ez du funtzionatzen, eta horizontalak ere zailtasunak ditu. -Protokoloak ez dira berdin aplikatzen: ez talde bakoitzean, ez parke bakoitzean.Protokoloak ez daude eguneratuak. -Erabakiak alde bakarrekoak dira (agintariekin hartzen dituzte)
LAN BALDINTZAK	-Pertsonalak bokazio handia du	-ORDUTEGIA -EGUTEGIA -Eskubideak ez dira betetzen, lizentziak, e.a. -Soldata -Poltsak ez du funtzionatzen -Disponibilitatea ez dute errekonozitzen/ordaintzen, eta ematen dugu. -Lanean, stresa eta krispazioa bizi dugu, klimagatik (azken 8 hilabetez bereziki,baina 22 urtez ere) -Agintarien betebeharrak murrizten doaz (karneta berritzea, dietak...)

BESTE		-Zerbitzu buruaren profesionaltasun falta -Arduradunen profesionaltasun falta -Arduradunen aldetik, jarrera ezkorra eta borondate falta jasotzen dute.
-------	--	--

Orokorrean, asko azpimarratzen da agintarien borondatea ikusi nahi dutela, ez diela borondaterik sumatzen, eta ondorioz, ez dutela ulertzen zertan ari dira. Azken hilabeteetan, agintarien aldetik, erasoak jaso dituzte, eta desbalorazioak. Beraz, aipatzen dute, borondate keinuak behar dituztela kolaborazio harreman batean sinisteko, eta sortzeko.

	ALDE NEGATIBOAK	ORAIN ARTE EMANDAKO URRATSAK / PAUSUAK	ZAILTASUNAK / OZTOPOAK	ERRONKAK / HELBURUAK	LEHENTASUNAK
LARRIALDI ZERBITZUA, OROKORREAN	-Plantilla exkaxa -Bi parke mobilizatzeak, parke bat hutsik uztea dakar. -Parkeen kokapena ez zaie denei ona iruditzen. -Pertsonen borondate onak zerbitzuak dituen karentziak estaltzen ditu (larrialdi handia dagoenean etxetik bolondres joaten dira beti). -Parke zentrala falta da. -Egun pertsonalak duen desmotibazioa. Zerbitzuak desmotibatzen du eta ez du keinurik egiten beste norabidean. -Pertsonalaren mugimendu asko=suhiltzaileak formatzen dira, eta beste herrialdeetara doaz, baldintza hobeak direlako han.	-Diseinatu eta planifikatu zen 9. parkea. -Egin den guztiak gehiago desmotibatu du (soldata kendu, desbalorizatu, mesfidatu...)	-Ez da egin, ez dakite zertan diren plan horiek. -Negoziaketak beti blokeatuak, emaitzik ez, aurrerapenik ez, eta borondate falta sumatzen dute	-Eskualde hutsak parkeez osatzea, 9. parkea egitea. -KEINUAK, BORONDATEAK behar dira agintarien aldetik. Keinu argiak eta egiazkoak behar dituzte, ez ilunak eta zalantzak -Lan baldintzak hobetu=pertsonen mugikortasuna ekiditu/gutxitu -Kendutako/lapurtutako dirua bueltatu	
BALIABIDEAK: Giza baliabideak Materialak	-Plantilla exkaxa, beti minimoen azpitik gara. Ondorioz, zerbitzua ez da ematen baldintza onetan. Segurtasuna arriskuan= bai suhiltzaileena, bai herritarrena. -Giza baliabideen eskubideak ez dira errespetatzen: lizentziak... -Material oreka ez dago parke denetan, banaketa txarra. -Hainbat materiala txarra: kamioiren bat. Materiak batzuk ez dute baldintzarik betetzen -Talkiak oso exkakak -Erropak ez ditu erabakitzen erabiltzaileak -Eraikinak opso espazio txikiak ditu= gela, gimnasioa..txikiegiak	-Plantilla handitu da 4 bider 24/26 urteetan (parkeak zabaldu direlako). -Eskubideak ez dira errespetatzen. -Materiala, unikateralki erabaki da orain arte	-Beti exkaxa, eta mantxo. Prozesu oso luzeak. -Función pública, eta Aldundiko lan arautegi orokorrak. -Langileek ez dute inoiz jakin zein material zetorkien	-PLANTILLA HANDITZEA: interbentzio beharrak aztertu; seguritatea bermatuko duen kopurua aztertu; lan eskubideak bermatuko dituen kopurua aztertu. TALDEKO 6 pertsona izan datiteke, Jaurkitaren manualetan dioten bezala. -LAN ARAUTEGI PROPIOA sortzea (Bizkaian bezala), zerbitzuaren ezaugarrien baitakoa, EDO -Función publikoari zerbitzuari buruzko ikastaroa eman, dituen hutsune larriaz ohartu, eta egokitu haien jarduna. -Material beharra ongi aztertu, eta egokitu eskaerak, parkeen arteko banaketa ona bermatuz. -Entrenamenduko torreak ipini: bat parkeko	

ANTOLAKETA egitura koordinazioa komunikazioa funtzioak Formazioa	Fomazio iraunkorra falta da. -Hasierako formazioa ezberdina da, bakoitzak formazio ezberdina jaso du. -Praktikak egiteko aukera gutxi -Jerarkiak ez du ongi funtzionatzen -Funtzioak ez daude ongi definituak(bakoitzak bere erabakiak hartzen ditu). -Ez dira errekonozitzen halaberharrez bete behar diren funtzioak (kabo lanak, sargento lanak...) -Komunikazio bertikalak ez du funtzionatzen, eta horizontalak ere zailtasunak ditu. -Protokoloak ez dira berdin aplikatzen: ez talde bakoitzean, ez parke bakoitzean.Protokoloak ez daude eguneratuak. -Erabakiak alde bakarrekokoak dira (agintariak hartzen dituzte)	-Oraingo jefea hasi zen formazioaren inguruan zerbait egiten: AUTOFORMAZIOA. -Oraingo komunikazio estiloak ez du funtzionatzen	-Falta de reconocimiento.Ez baloratuak. Aprobetxatu dira, errekonozitu eta baloratu gabe. -Komunikazioa eten egiten da estamentu ezberdinetan	-FORMAZIO EGUTEGIA ETA PLANA IZATEA (langileekin negoziatua eta adostua) -2parkeen arteko interbentzioak formatu -Sargento operatiboak bermatu interbentzioetan -Definir funciones de cada grado, de manera conjunta con los trabajadores. -Halaberharrez betetzen dituzten funtzio extrak urteko errekonozitzea (kabo lanak, sargento lanak...) -Gradu denak bermatu parke denetan. Egitura berdindu parke denetan. -Komunikazioa arautu eta bete. -Erabakien aurretik, langileekin eztabaidatu, langileen ikuspegiak jaso, eta ondoren, erabakiak	
LAN BALDINTZAK	-ORDUTEGIA -EGUTEGIA -Eskubideak ez dira betetzen, lizentziak, e.a. -Soldata -Poltsak ez du funtzionatzen -Disponibilitatea ez dute errekonozitzen/ordaintzen, eta ematen dugu. -Lanean, stresa eta krispazioa bizi dugu, klimagatik (azken 8 hilabetez bereziki,baina 22 urtez ere) -Agintarien betebeharrak murrizten doaz (karneta berritzea, dietak...)	-Proposatu da, lan taldeka aztertu dira, txostenak egin dira, beste herrialdeetako ereduak jaso et aztertu dira...	-Inoiz kasurik ez.Kontrakua, errekonozimenduak kendu dituzte (botere abusua, agintari jarrera)	-24 /4 ORDUTEGIA -LAN ARAUTEGI ZEHATZA SORTU -SOLDATAK EKIPERATU, inguruko zerbitzuen soldateetara: disponibilitatea aipatu eta jaso (rpt-aztertu eta baloratu) -Poltsaren antolaketa eta kudeaketa hobetu epe ertainera -LAN ESKUBIDEAK BERMATU: *Karnetak berritzea *Kendutako dietak ematea *Kendutako disponibilitate balorazioa bueltatzea	
BESTE	-Zerbitzu buruaren profesionaltasun falta -Arduradunen profesionaltasun falta -Arduradunen aldetik, jarrera ezkorra eta borondate falta jasotzen dute.			Zerbitzua ezagutzen duen zerbitzu burua (suak nola berotzen duen dakien zerbitzu burua). Profesioa ezagutzen duten arduradunak GARDENTASUNA arduradunen aldetik: jarreraren, kudeaketan, planifikazioan.... BORONDATE KEINUA AGINTARIEN ALDETIK	

Partaideek, erronken gaineko balorazio lana egin dute. Haien premiazkoak diren erronkak seinalatu dituzte, onartuz, denak direla garrantzitsuak eta ezinbestekoak, baina premiazkoenak kokatuz. Horrela, lan baldintzetan kokatzen dituzte premiak, ordutegian eta soldatan hain zuzen. Horrez gain, plantilla handitzea ere premia ikusten dute.

Azken aipamena ere egiten dute: borondatea eta gardentasuna eskatzen diete arduradunei. Keinuak eskatzen dituzte, eta argiak.

Besterik gabe, akta zuzentzeko ohar garrantzitsuarekin batera, bilera amaitutzat eman da.

Azpeitian, 2011eko otsailaren 4ean.



Jendarte-ikerketa aplikatuak

Martin Ugalde Kultur Parkea, Gudarien Etorbidea z/g

20140 ANDOAIN [GIPUZKOA]

943 59 30 06 / 608 018 512

idazkaritza@aztiker.com