



IRAUNKORTASUN TXOSTENA

2016



AURKIBIDEA

KAPITULUA 1 SARRERA

- 1.1. Arduradun gorenaren adierazpena
- 1.2. Iraunkortasunari buruzko bigarren txostena

KAPITULUA 2 ERAKUNDEAREN PROFILA

- 2.1. Visaren aurkezpena
- 2.2. Visari buruzko datu orokorrak
- 2.3. Gobernu-egitura eta organigrama
- 2.4. Xedea, ikuspegia eta balioak
- 2.5. Visaren zenbakitan

KAPITULUA 3 ERAKUNDEAREN GIZARTE-ERANTZUKIZUNAREN IKUSPEGIA

- 3.1. EGE estrategia. Erakundearen gizarte-erantzukizuna Visan
- 3.2. Gobernu ona eta gardentasuna
 - 3.2.1. Gobernu arduratsua
 - 3.2.2. Arriskuen kudeaketa eta barruko kontrola
 - 3.2.3. Kapitalen zuriaketaren prebentzioa
 - 3.2.4. Gardentasun-ataria
- 3.3. Erronkak eta helburu estrategikoak
- 3.4. Kudeaketa bikainerako tresnak

KAPITULUA 4 INTERES-TALDEEKIKO KONPROMISOA

- 4.
 - 4.1. Jabeekiko harremana
 - 4.1.1. Jarduerari buruzko datu nagusiak
 - 4.1.2. Jardueraren beste adierazle batzuk
 - 4.1.3. Emaiza ekonomikoak
 - 4.1.4. Zeharkako eragin ekonomikoa
 - 4.2. Bezeroekiko harremana
 - 4.2.1. Visako bezero nagusiak
 - 4.2.2. Gogobetetasuna
 - 4.2.3. Kalitatea
 - 4.2.4. Produktuaren politika
 - 4.2.5. Produktuaren egokitzapena bezeroen arabera
 - 4.2.6. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketa (KEI)
 - 4.2.7. Pribatutasuna
 - 4.2.8. Komunikazioa
 - 4.2.9. Euskararen sustapena bezeroekiko harremanetan
 - 4.3. Enpresa hornitzaileak
 - 4.3.1. Kontratazioarako politika
 - 4.3.2. Enpresa hornitzaileekiko harremanaren kudeaketa
 - 4.3.3. Hornitzaileei egindako ordainketari buruzko informazioa
 - 4.4. Taldea
 - 4.4.1. Nor garen
 - 4.4.2. Hautaketarako eta barne-igoerarako prozesuak
 - 4.4.3. Pertsonen prestakuntza eta garapena

- 4.4.4. Berdintasuna, uztarketa eta onura sozialak
- 4.4.5. Laneko segurtasuna eta osasuna
- 4.4.6. Komunikazioa eta laneko harremanak
- 4.5. Enpresa laguntzaile eta aliatuak
 - 4.5.1. Sozietate lerrokatuak
 - 4.5.2. Laguntzaileak eta aliatuak
- 4.6. Ingurumenaren babesa
 - 4.6.1. Ingurumeneko estrategia eta kudeaketarako sistemak
 - 4.6.2. Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak
 - 4.6.3. Ingurumeneko prestakuntza eta sentsibilizazioa
 - 4.6.4. Ingurumeneko barne-emaizak
 - 4.6.5. Ingurumeneko kanpo-emaizak (jarduerarekin lotutakoak)
- 4.7. Sozietatearen garapenerako lankidetzak
 - 4.7.1. Gizarte-ekintzako politika
 - 4.7.2. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak

1. SARRERA

1.1. ARDURADUN GORENAREN ADIERAZPENA

Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A. sozietateak (aurrerantzean, Visesa) gizarte osoaren esku jartzen du Iraunkortasun Txostena. Txosten hori egiteko orduan Global Reporting Initiativeko nazioarteko estandarrak kontuan hartu dituzenez, bere sektoreko eta jarduerako erakunde aitzindarietako da ingurumen, ekonomia eta gizarte arloko komunikaziorako konpromisoari dagokionez.

Global Reporting Initiative (GRI) irabazi-asmorik gabeko erakundea da, eta iraunkortasunari buruzko txostenak egiteko orientazioa eskaintzen du. Aldian-aldean, “*Iraunkortasun Txostenak egiteko Gida*” argitaratzen du, eta mundu zabaleko erakundeek txosten horiek egiteko darabilten erreferentzia nagusietako da.

Visesak gardentasunarekin duen konpromisoa argi utzi nahi du, 2011-2015 azken bost ekitaldietako lorpenak jakinaraziz Memoria honetan, baita hurrengo urteetarako markatutako helburuak ere.

2016. urterako eta hurrengoetarako erronkak azken urteotako egoera ekonomiko eta sozialaren baldintzapean egongo dira, eragin zuzen-zuzena duelako erakundeko jardueran. Hori dela eta, Visesak honako haxe lortzeko ardatz estrategikoak proposatu ditu:

A taula. 2013-2016ko ardatz estrategikoak.

1. ardatza	Euskal herritarren etxebizitza-premiei erantzutea: etxebizitza eskuratzeko aukera ematea
Ardatz honek Visesako jardueraren atal nagusia estali nahi duenez, herritarrentzako etxebizitzetarako lurzorua, sustapena, eraikuntza eta eskaintza lortzeko jarduketak guztiak azaltzen dira bertan, betiere Eusko Jaurlaritzak alokairuan nahiz salmentan zehaztutako eskakizun guztiak betetzen badituzte.	
2. ardatza	Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapena sustatzea
Ardatz honek ardatz estrategiko moduan nabarmendu nahi du zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapen iraunkorraren sustapena. Horretarako, jarduketak biziagoak garatu nahi ditu eraikitako parkean, eta hiri-ikuspegiarekin lotutako lurralde-orekaren ikuspegi orokorretik sustatu nahi ditu.	
3. ardatza	VISESA pertsonekin konpromisoa daukan iraunkortasun finantzarioko sozietate publiko eraginkor, berritzaile eta lehiakor moduan garatzea
Ardatz honetan, Visesak enpresa moduan iraunkortasunarekin eta bertako pertsonekin hartu duen konpromisoa jartzen da agerian, baliabide eskuragarrien erabilera hobean aurrera egiten jarraitzeko moduko jarduketak guztiak kontuan hartuta. Hartara, eraginkortasun handiagoa lortu ahal izango da eginkizunak garatzeko orduan, eta interes-talde guztien premien zein aurreikuspenen arabera kalitateko zerbitzu berritzailea eman ahal izango da.	
4. ardatza	VISESAk gizartean egindako ekarpena balioestea
Ardatz honek pertsonetik konpromisoa eta gizarte-erantzukizuna dituen erakunde moduan Visesak gizartean egin dituen ekarpenak jarri nahi ditu agerian. Izan ere, lurraldeko ekonomia zein gizartea dinamizatzen ditu, eta EAE bera ere bultzatzen du nazioartean etxebizitzaren arloko erreferentzia moduan.	

**5.
ardatza****VISESArekin konpromisoa duten pertsona prestatuak sendotzea**

Ardatz honetako jarduketan bidez, garatutako jarduerarekin konpromisoa duten profesional prestatuen taldea edukitzeko helburu estrategikoari emango zaio erantzuna. Izan ere, euren lana garatzeko behar beste informazio dute. Era berean, Visesa-Orubide harremanari buruzko indarreko hausnarketaren ondorioz etorkizunean sortu daitezkeen aldaketetara egokitzea edota iragaitza erraztea ere bada helburua.

Iturria: Visesa

Visesak pertsonekin, euskal gizartearekin, gizarteko sektore guztiek kalitatezko etxebizitza izateko hartutako konpromisoa bere jarduna hiri berritze, birsortze eta birgaitzera zabalduz gauzatu da. 2015. urtean Visesa SmartenCity proiektuan hasi da lanean Gasteizko Koronazio auzoan. Proiektu hau auzo baten jasangarritasunean erreferentzia izango da, baina batez ere pertsonen bizikaltatearen hobekuntzan izango da erreferentzia 3 eremutan: energia berrikuntza, mugikortasun jasangarria eta informazio teknologien erabilera. Eraikitakoaren gaineko jardura ikuspuntu berri honekin, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiken Siletik existitzen den hirian eragiteko markatutako estrategia lerro bat, Visesak garatzen ohi duen alokairu zein jabetzako babestutako etxebizitzaren promozio jardura osatzen du.

Gaur egungo testuinguru sozio-ekonomikoan ere Visesak ez du bere jarduna eten. Guztira eskritura egina duten 442 etxebizitza, eraikitzen ari diren babestutako 694 etxebizitza eta esleituta/lizitazioa martxan duten 601 lizitazio obrarekin 2015. urtean, haren lana are garrantzitsuagoa da eraikuntza sektorean gizarte zein ekonomia ikuspuntutik.

Sozietate publiko honen konpromisoa osatzen dugun pertsonen igoerriko zaie. Orubidetik Visesara pasa diren pertsonekin zerbitzu eraginkor bat emateko gure gaitasuna handitu eta hobetzen da baita gure bezeroen beharrei erantzuteko ere. Zentzu honetan, bi sozietateen zati operatiboa sartu ondoren, martxan jarri da Hasi-Hazi Empezar-Creer proiektua, Visesa enpresa indartsuago, sendoago eta Eusko Jaurlaritzaren eta gure bezeroen aginduekin konprometituagoa den ikasketa ekimen bat, zerbitzuari zein produktuari balore handiagoa emateko ekimena.

Memoria honekin azken urteetako kudeaketa ekonomiko, soziala eta ingurugirokoa aurkezteaz gain gure bezeroek emandako konfiantza eskertu nahi dugu eta gure laguntzaileen eta Visesako pertsonen inplikazio eta esfortzua etxebizitza lortzea ekarri dutenak.

Marcos Muro Nájera
Visesako zuzendari nagusia

1.2. IRAUNKORTASUNARI BURUZKO BIGARREN TXOSTENA

2016ko ekitaldian prestatutako eta aurkeztutako txosten hau egiteko orduan, honako hauxe hartuko dugu kontuan: Iraunkortasun Txostenak egiteko 3.1. GRI Gidan (Global Reporting Initiative) proposatutako eskakizunak zein gomendioak; eraikuntzako eta higiezinetak gehigarri sektoriala; eta adierazle nagusiei zein gehigarriei buruzko informazioa. Horrez gain, behar bezalako justifikazioa eskaini dugu, informazio hori ez dagoenean edo erakundearen ezaugarrien ondorioz ezartzen ez denean.

Visesak egindako jasagarritasunari buruzko bigarren memoria honetan 2016 aurreko bi ekitaldien datu eta informazioa gehitu da, 2014ko lehendabiziko memoriaren datuekin batera enpresaren ibilbidea eta bere emaitzen joera hobeto ulertzen laguntzeko.

Visesaren jardunari buruzko informazio nabari guztia eskaintzen duen zentzuzko agiri orekatua egin nahian, GRI Gidan zehaztutako printzipio guztiak kontuan hartu dira txosten hau idazteko orduan:

- **Materialtasuna.** Txosten honetan emandako informazioak G3.1 gidan eta eraikuntzako nahiz higiezinetak gehigarri sektorialean azaldutako adierazle guztiak estaltzen ditu. Materialtasuna zehazteko, sozietatearen jardura, interes-taldeentzako garrantzia eta ingurunearekiko elkarreragina aztertu dira, ekonomia, gizarte eta ingurumen arloko eragin adierazgarrienak islatzeko.
- **Interes-taldeen partaidetza.** Txosten honen bidez, Visesak antzemandako interes-talde guztien informazio-premiei eman nahi die erantzuna. Erakundeak berak, hain zuzen ere, etengabeko harremana dauka haiekin, euren aurreikuspenak eta interesak zein diren jakiteko.
- **Iraunkortasunaren testuingurua.** Txosten honek Visesaren jarduna iraunkortasunaren hiru dimentsioetan islatzea dauka helburu: ekonomikoa, soziala eta ingurumenekoa, sektorean eta eskualdean arlo horretan dagoen egoera kontuan hartuta.
- **Zehaztasuna.** Argitalpenak behar besteko adierazle eta faktore materialak estaltzen ditu zehaztasunez, gizarte, ekonomia eta ingurumen arloko eraginak islatzeko eta interes-taldeek Visesak 2011tik 2015era garatutako jarduna ebaluatzeko.
- **Oreka.** Txostenean, erakundearen jardunaren alde onak eta txarrak azaltzen dira, jardun orokorraren zentzuzko balioespena egin ahal izateko.
- **Erkagarritasuna.** Zabaldutako informazio nolako formatuan aurkezten den kontuan hartuta, badago Visesak urteen joan-etorrian izandako bilakaera erkatzerik eta aztertzerik. Epealdien arteko aldaketa esanguratsuak azpimarratu eta azaltzen dira.
- **Estaldura.** Honako hauxe sartu da txostenaren estalduran: alokatutako instalazioak, azpikontratutako jarduerak eta txostenaren erkagarritasunean eragina izan dezaketen beste erakunde batzuk.
- **Xehetasuna eta argitasuna.** Berton eskainitako informazioa zehatza bezain xehea da, interes-taldeek Visesaren jarduna balioesteko aukera izan dezaten.
- **Fidagarritasuna.** Bigarren txosten hau ez da kanpoan egiaztatu, baina kanpoan modu independentean egiaztatzeko konpromisoa hartu dugu argitaratzen den hurrengo txostenetik hasita. 4.1.3. ataleko datuak baino ez daude egiaztatuta, auditatutako urteko kontuei buruzko txostenetatik atera ditugulako.
- **Datuen informazio-iturria.** Iraunkortasun Txosten honetan azaldutako taula guztietan agertzen da zein den adierazleen jatorria edo iturria. Beraz, ez da datuetan antzematen ezin den zenbatespenik eta kalkulurik agertzen.

Txosten honen ezarpen-mailak erabilitako oinarritzko edukien atalekin eta kopuruarekin dauka zerikusia. Iraunkortasun Txostenak egiteko GRI Gidaren arabera, txosten honen ezarpen-maila A da, erakundearen profilari buruzko informazio ugari eta adierazle askori buruzko informazioa eskaintzen dituelako eta nola neurtu eta kudeatzen diren azaltzen duelako.

Ezarpen-maila hori kanpoko erakunde batek erkatu du, baina egiaztatu gabe. Txosten honek erakundearen bertan azken urteotan iraunkortasunaren arloan emandako aurrerapausoei buruzko informazioa eskaintzea du helburu nagusi. Hala ere, hurrengo memorietan erakundearen gizarte-erantzukizunean are gehiago sakontzeko konpromisoa hartu denez, ez da txosten honetan egiaztatu.

B taula. Ezarpen-mailen taula.

Txostenaren aplikazio-maila		C	C+	B	B+	A	A+
Oinarritzko edukia	PRODUKTUA Profilari buruzko informazioa G3ren arabera	Huel buruzko informazioa: 1.1 2.1 – 2.10 3.1 -3.8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4., 4.14 – 4.15	Txostenaren kanpo-egiaztapena	C mailan zerrendaturiko irizpide guztiei buruzko informazioa, bai eta huel buruzkoa ere: 1.2 3.9, 3.13 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17	Txostenaren kanpo-egiaztapena	B mailarako eskatzen diren berberak	Txostenaren kanpo-egiaztapena
	PRODUKTUA Kudeaketaren Ikuspuntuari buruzko informazioa G3ren arabera	Ez da beharrezkoa		Kudeaketaren Ikuspuntuari buruzko informazioa adierazle-kategoria bakoitzerako		Kudeaketaren Ikuspuntuari buruzko informazioa adierazle-kategoria bakoitzerako	
	PRODUKTUA Jarduera-adierazleak G3ren arabera & Sektore-gehigarrietako Jarduera-adierazlea	Gutxienez 10 Jarduera-adierazleri buruzko informazioa, eta gutxienez dimentsio bakoitzetik bati buruz: Ekonomikoa, Soziala eta Ingurumen-dimentsioa.		Gutxienez 20 Jarduera-adierazleri buruzko informazioa, eta gutxienez dimentsio bakoitzetik bati buruz: Ekonomikoa, Soziala, Ingurumen-dimentsioa, Giza Eskubideak, Lan-praktikak, Sozietatea, Produktuen gaineko Erantzukizuna.		Adierazle bakoitzari buruzko eta Sektore-gehigarrietako adierazleei buruzko informazioa, materialtasun-printzipioaren ildotik, edo a) adierazleari buruzko informazioa emanez, edo b) ez agertzeko arrazoiak emanez.	

Iturria: Iraunkortasun Txostenak egiteko Gida. GRIko ezarpen-mailak. 3.1. bertsioa.

Txostenaren irismenari dagokionez, bertan agertzen diren datuak azken bost ekitaldietakoak dira. Datuok Visaren jardura guztiaren adierazgarri dira: bulegoetan garatutako jardura administratiboa, obretan eraikitze jardura... Nolanahi ere, ez dira hornitzaileen datuak kontuan hartu, azpikontratutako eraikuntza-obren ondorioz sortutako ingurumen-informazioa izan ezik, askotan nekez lortzen dira-eta. Txosten honetan agertzen diren datu gehienak Visatik atera dira, eta, datu autonomikoetan, Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila izan da iturria.

Visak honelako txostena bi urtean behin egiteko konpromisoa hartu du (lehenengo seihilekoan). Horretarako, gure interes-taldeentzat interesgarria den informazioa eskainiko dugu, gizarteak gure kudeaketa eta berarekin dugun konpromisoa balioesteko aukera eduki dezan.

Visaren web orrian egongo da eskuragarri (www.visesa.eus), Visako Gardentasun Atarian (<http://gardena.visesa.eus/eu/>).

2. ERAKUNDEAREN PROFILA

2.1. VISESAREN AURKEZPENA

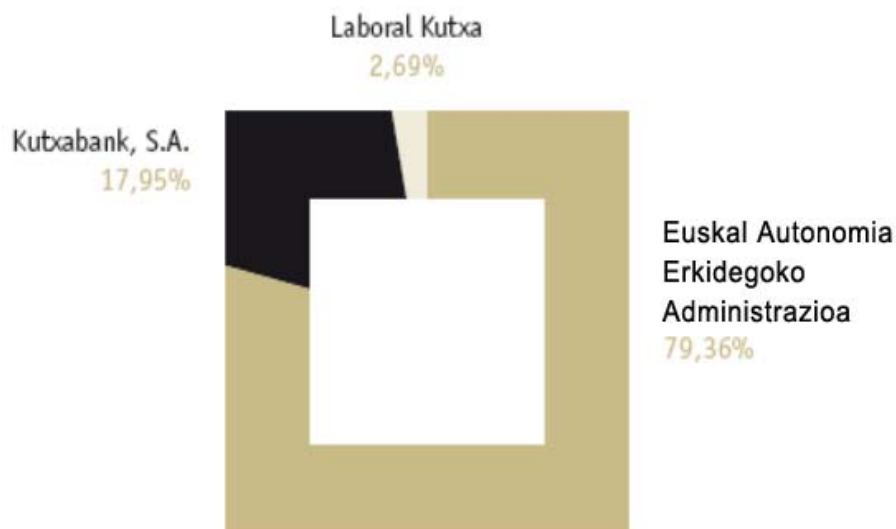
Visesa Eusko Jaurlaritzako sozietate publiko instrumentala da, eta, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren menpe, beste instituzio batzuekin sustatzen du gobernu autonomoak egindako ahalegin irmoa, lurraldeko etxebizitza eta lurzoru arloko politika garatzeko eta hiria zaharberritu eta biziberritzeko.

1990. urtean sortua, 1992an jardunean hasi zenetik 16.500 etxebizitza inguru amaitu ditu, eta beste 2.904 etxebizitza ditu proiektuan eta eraikitzen. Horrek, Euskadiko lehendabiziko etxebizitza sustatzaile bihurtu du.

Visesaren balantzea onbideratuta dagoenez, babestutako etxebizitza-politikaren bultzatzailea da.

Hala ere, zenbakien garrantzitik haratago, nabarmendu beharra dago oraindik ere Visesarentzat pertsonak eta euren etxebizitza-premiak direla garrantzitsuena, bere helburu nagusia, alegia.

2012ko urrian zabalkuntza egin ondoren, Visesaren gaur egungo kapital soziala 36.902.136,80 eurokoa da, eta honelaxe banatzen da titularitatea:



Horrez gain, Visesak partaidetza zuzena ere badu honako sozietate hauetan:

C taula. Visesaren partaidetza zuzena.

Sozietatea - Jarduera	Partaidetza zuzena (%)
Orubide, S.A. - Lurzoruaren kudeaketa	%57,1

Iturria: Visesako Urteko Kontuak 2015-21-31n

Hona hemen Visesaren zenbait mugarri eta aitoren nabarmen, herritarrentzako zerbitzua hobetzeko etengabeko bilakaeran:

D.a. taula. Visesaren bilakaerako mugarriak.

1990	Visesa sozietate publikoa sortu zen (Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A. - Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A.).
1992	Visesa jardunean hasi zen.
1994	Geure lehen sustapena esleitu genuen: Intxaurrendoko babes ofizialeko 373 etxebizitza (Donostia).
1996	Ziurtagiri energetikoa sartu genuen geure sustapen guztietan.
2000	BBK, Kutxa, Vital eta Laboral Kutxa gure akziodun egin ziren, eta Orubide zein Alokabide sozietateak sortu ziren (Visesak %50eko partaidetza dauka bertan).
2000	ISO 9001 ziurtagiria lortu genuen kalitatea kudeatzeko sistemagatik.
2002	EAEko etxebizitza hutsak mobilizatzeko programa jarri genuen abian (Bizigune Programa).
2005	ISO 14001 ziurtagiria lortu genuen ingurumena kudeatzeko sistemagatik.
2007	Hasitako 10.000 etxebizitza eta eskrituratutako 5.000 etxebizitza izan genituen EAEn.
2010	10.000 etxebizitza esleitu genituen.
2010	Betearazpena batera finantzatzeko I+G+b-ko 7. Esparru Programaren barruan, Europako Batzordeak Visesak PIME's Proiektua hautatu zuen bizitegi-garapen iraunkorraren eredu moduan. Bertan, hain zuzen ere, Visesak 432 etxebizitza babestu egin zituen Salburuan.
2010	I+G+b-ko 7. Esparru Programan, Europako Batzordeak OPEN HOUSE proiektua hautatu zuen, eraikinen jasagarritasunaren ebaluaziorako metodologia europarra garatzeko eta ezartzeko.
2011	Urteko marka lortu genuen amaitutako babes publikoko etxebizitzetan (5.473 etxebizitza), eta Visesa guztizkoaren herenaz arduratu zen.
2011	Visesak eta EHUko Arkitektura Sailak lankidetzak hitzarmena sinatu zuten, industrializazioari eta etxebizitza babestuari buruzko tailerra eta ikerketa-taldea garatzeko.
2012	Zerbitzugintza energetikoa jarri genuen abian, etxebizitzetako 400etik gora jaberekin kontratuak sinatu ondoren.
2012	Gardentasun handiagoa eta zerbitzu hobea eskaintzeko asmoz, Euskadiko Kontratazio Publikoen Atarian kontratazio-espeditentak argitaratzen hasi ginen (kontratugilearen profila).
2013	Merkaturatzeko modalitate berriak diseinatu eta abian jarri genituen: erosteko aukera eskaintzen duen alokairua eta geroratutako ordainketadun erosketak.
2013	Obra lizitzatzeko orrietan egin genituen hobekuntzak (esate baterako, badago eskaintza telematikoak aurkezterik, azpikontratistetzako ordainketa fiskalizatu da, bermeen araubidea eta itzulketa malgutu dira...).
2013	I+G+b-ko 7. Esparru Programan, Europako Batzordeak OSIRYS proiektua hautatu zuen, ekomaterialak garatzeko eta, horren bidez, etxebizitzaren barruko aldeko airearen kalitatea hobetzeko.
2014	EuskoRegite plataforma jarri zen abian, etxebizitza Sailburuordetzari zerbitzua emateko.
2014	Obren lizitazioarako orriak aldatu ziren, kontratistek azpikontratistekin dituzten betebeharrak txertatzeko eta ordainketa-baldintzak hobetzeko.
2015	Orubide integrazioa: Orubide argitaratzea eta Orubideren aholkularitza jardueraren salerosketa kontratua sinatzea eta langileak Visesa eta Alokabiden subrogatzea.

2015	Enpresa txiki eta ertainen proiektua arrakastaz amaitzea, energia eraginkortasun eta jasangarritasun eremuan egoitza garapen eredugarrien eremuaren barruan sartutakoa, Gasteizko Zaramagan 30 etxebizitza diruen eraikin bat berrituz.
2015	Europar Batzordeak "Smart Cities and Communities SCC1-205 (H2020)" deialdian aurkeztutako SmartEnCity (Koronazioa) birgaitze proiektua onartzea, eraginkortasun energetikoan, garraioan eta IKTetan integratutako eta orekatutako konponbideak identifikatu, garatu eta zabaltzeko, hiri eremuetan bizi-kalitatea jasangarritasunez hobetzeko. Koronazio auzoan erakusketa (Gasteiz).
2015	Visesaren Gardentasun Ataria argitaratzea

Iturria: Visesa

Hona hemen Visesak jasotako sari eta aitoren nagusiak.

D.b. taula. Visesak jasotako sariak eta aitorenak.

2003	COAVNek eraikuntzako obra onenari emandako saria: Lakuan egindako 168 etxebizitza sozial (Vitoria-Gasteiz).
2005	Eusko Jaurlaritzako Zilarrezko Q gure kudeaketa bikainagatik.
2008	Zilarrezko Bikain Ziurtagiria, euskaren agerpen, erabilera eta kudeaketagatik.
2008	IISBE erakundeak (International Initiative for Sustainable Built Environment) Bermeoko babes ofizialeko 50 etxebizitzako sustapena hautatu zuen, "SB08 - Munduko Eraikuntza Iraunkorrari buruzko Konferentzia" Espainiako ordezkaria izateko.
2009	COAVNeko Euskal Herriko Arkitekto Hirigileen Elkarrekin Boluetan egin genuen proiektuari emandako saria, "Hiria, Hirigintza eta Ekologia" ekitaldiaren XI. edizioan.
2010	Aedipe-Human-Capital Humanok pertsonetan oinarritutako berrikuntzari emandako saria (administrazio publikoen kategorian).
2013	Gaztela eta Leongo Juntak bizitegi kolektiboen kategorian Bermeoko babes ofizialeko 50 etxebizitza bioklimatikori eraikuntza iraunkoragatik emandako IV. saria.
2013	Espainiako Arkitektura Teknikoko Kontseilu Orokorrak eraikuntzako osasun zein segurtasunaren berrikuntzari eta lidergoari emandako saria, ekimen publiko onenaren kategorian.
2013	Endesak 2013an higiezinaren sustapen iraunkorrenari emandako saria, Bermeoko babes ofizialeko 50 etxebizitza bioklimatikotarako proiektuagatik.
2014	PIME's A-32 proiektuaren hautaketa jardura egokiaren eredu moduan, 2014ko Solar Decathlon Europeko CECODHAS erakusketarako (Versailles).
2014	"Babestutako Etxebizitzako Jardura Onenaren" AVS Saria: Visesak sustatutako babes ofizialeko 242 etxebizitzako proiektua errendimendu handikotzat hartu da eraikuntza jasangarriaren faktore guztietan, eraikinaren kontsumoak zero koak direlako ia-ia (Nzeb) eta kalifikazio energetikoa duelako.
2014	Mutualia Sariaren VI. Edizioko akzesitaren lorpena, Visesak laneko osasunaren zein segurtasunaren arloan garatutako prebentzio eta kudeaketagatik.
2014	"Euskaliteko Club 400ren XI. Topaketako" finalista, nazioarteko PIME's lankidetzaproiektuaren bidez (I+G+b-ko 7. EP) nazioarteko ezarpenean garatutako jardura onagatik.
2014	Nazio Batuetako Jardura Egokiaren Nazioarteko X. Lehiaketa (Dubai 2014). Honako jardura hau aurkeztu genuen: "BILBO-BOLUETA: PERTSONENTZAKO HIRIGINTZA. Hiria biziberritzea eta ingurune naturala berreskuratzea". BEST ziurtagiria lortu genuen, eta finalisten zerrendan ere sartu gintuzten (SHORT LIST).
2015	Europako Batzordeak VISESari esker onak eman dizkio. 2015eko urtarrilean "Green Public Procurement in practice" aldizkarian VISESAk altzari eta sukaldeko ekipamenduen lizitazioari lotuta eta erosketa publiko berdearen arloan burutu zuen jardura jardun egoki gisa argitaratu zen.

2015	Habitataren Mundu-mailako Eguna (Sustapen Ministerioa) Madril, Jarduera Egokien Nazioarteko Lehiaketaren X. Edizioan (Dubai) parte hartu duten Espainiako Jarduera Egokien azalpenarekin. Bertan, Visesak Boluetako proiektua aurkeztu zuen.
2015	Segurtasun eta Laneko Osasunaren Sarien IV. Edizioa, FSL aldizkaria. Visesak aurkeztu duen proposamenak Laneko Segurtasunaren Kudeaketaren Saria irabazi du eta saria 2016ko otsailean eman da.
2015	Eraikin Adimendunen II. Biltzarra (Madril, 2015eko urriaren 27a). “Energiaren kudeaketa zentzuduna etxebizitza publikoko eraikinetan; 176 etxebizitza sozialen kasu praktikoa, Gasteizen (Visesa-Eusko Jaurlaritza)” artikulua argitaratzea.
2015	FORAE birgaitze foroa (Madril, 2015eko azaroaren 4a). “A klasea eta autokontsumo futboltaikoa 1960. urteko etxebizitza-blokearentzat, Zaramagan (Gasteiz)” artikulua argitaratzea.

Iturria: Visesa

2.2. VISESARI BURUZKO DATU OROKORRAK

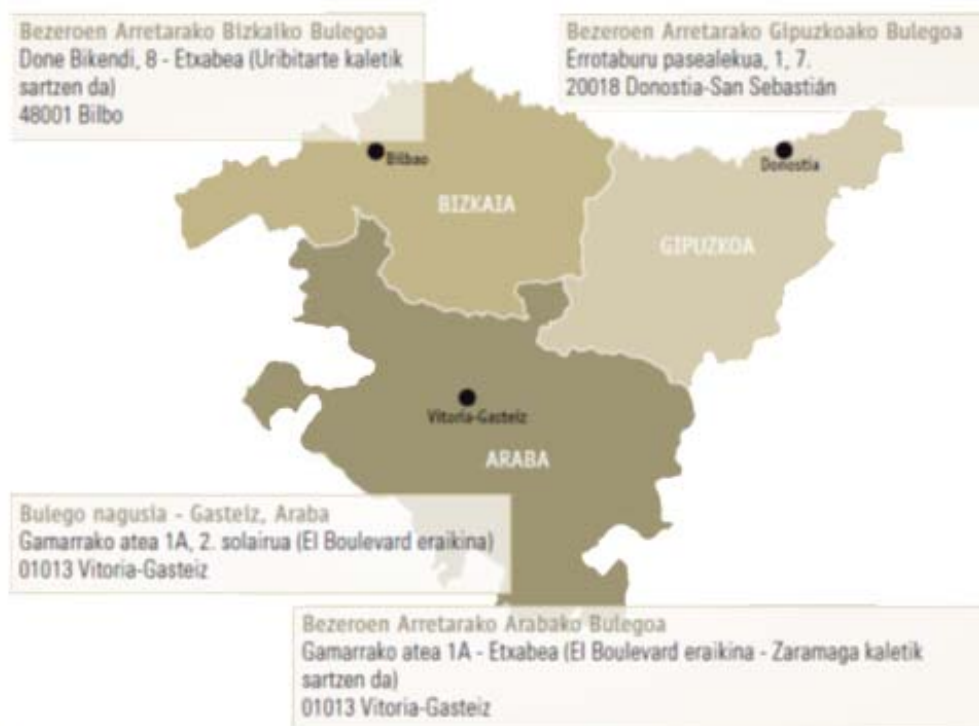
E taula. Visesari buruzko oinarritzko datuak.

Sozietatearen izena:	EUSKADIKO ETXEBIZITZA ETA LURRA, E.A. - VISESA		
Forma juridikoa:	Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailera atxikitako sozietate publikoa		
Produktu/zerbitzu nagusia:	Saltzeko eta alokatzeko etxebizitza babestu publikoa		
Bulego nagusiaren helbidea:	Gamarrako atea 1A, 2. solairua (El Boulevard eraikina) - Vitoria-Gasteiz		
Telefonoa:	945 21 40 50	Faxa:	945 06 84 40
e-posta:	visesa@visesa.eus	Web orria:	www.visesa.eus

Visesak EAEren esparruan ematen ditu bere zerbitzuak, eta 3 bulego ditu, bezeroei banakako eta in situ arreta eskaintzeko. Bulegoetan, harrera-zerbitzua dagoenez, informazioa ematen die bezeroei, eta, aldi berean, Visesako langileenganantz bideratzen ditu bisitaldiak.

Bezeroen arretarako bulegoak:			Bulego nagusia:	Saldu osteko arreta:
Arabako BAB Tel.: 945 214038 Faxa: 945 241609 gasteiz@visesa.eus	Bizkaiko BAB Tel.: 946 612 620 Faxa: 944 241 989 bilbao@visesa.eus	Donostiako BAB Tel.: 943 326340 Faxa: 943 326341 donostia@visesa.eus	Tel.: 945 214 050 Faxa: 945 068 440 visesa@visesa.eus	Tel.: 902 350035 Faxa: 902 350005 sap@visesa.eus

Iturria: Visesa



Txosten honetan azaldutako informazioa argitzeko edo osatzeko, 945.21.40.50 telefonoan Prozesu eta Sistemetako Zuzendaritzarekin harremanetan jarri besterik ez dago.

2.3. GOBERNU-EGITURA ETA ORGANIGRAMA

Administrazio Kontseilua Visesa kudeatu, zuzendu, administratu eta ordezkatu egiten duen organoa da. Gutxienez, hiru hilean behin batzartzen da, baita enpresaren interesaren arabera beharrezkoa den guztietan ere. Horretarako, presidenteak bere ekimenaz edo kontseiluko kideen zati adierazgarriak eskatuta egiten du deialdia. Hona hemen Visesako Administrazio Kontseiluaren gaur egungo osaketa:

F taula. Visesako Administrazio Kontseilua.

Presidenteak:	Ángel Toña Guenaga jauna, Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburua.
Presidenteordea:	M^a Covandonga Solaguren Santamaría andrea, Etxebizitzako sailburuordea.
Zuzendari nagusia:	Marcos Muro Nájera jauna.
Kideak:	Iñaki Arrizabalaga Ormaetxea jauna, Zerbitzuetako zuzendaria. Ignacio Basáñez Alfonso jauna, Etxebizitzako zuzendaria. Miren Saratxaga de Isla andrea, Etxebizitza Plangintzaren eta Prozesu Eragileen zuzendaria. Hernando Lacalle Edeso jauna, Aurrekontuetako zuzendaria. Fernando Irigoyen Zuazola jauna, Kutxabank, S.A. Pedro Martínez de Alegría Pinedo jauna, Kutxabank, S.A. Alfredo Zabaleta Barredo jauna, Laboral Kutxa.
Idazkaria:	Alberto Arzamendi Ceciaga jauna, Visesako zuzendari juridikoa.

Iturria: Visesa

Sozietatearen Estatutuetan, honako arlo hauetako gai guztiak azaltzen dira: osaketa, izendapena eta amaiera; iraupena; bilerak; asistentzia; eta Administrazio Kontseiluaren deliberazioak. Horrez gain, Estatutuetako 26. artikuluan, Administrazio Kontseiluaren eskumenak zein diren ere azaltzen da, eta, labur-labur zein aipamen moduan, honako hauexek dira:

- Batzar nagusietarako deiak egitea eta haren erabakiak betearaztea.
- Sozietatea erabat ordezkatzeko.
- Zuzendaria izan ezik, sozietateko era guztietako langileak izendatzea, kontratatzea eta banatzea eta haien eskubideak, betebeharrak zein ordainsariak zehaztea.
- Sozietatearen jarduna antolatzea, zuzentzea eta ikuskatzea.
- Sozietatearen helburua betetzeko beharrezkoak edo egokiak diren egintzak eta kontratuak egitea.
- Sozietatearentzat egokiak izan daitezkeen kreditu eta mailegu eragiketak hitzartzea.
- Sozietateko aurrekontuak eta programak egitea.
- Sozietateak era guztietako bulegoen aurrean dituen eskubideen edo ekintzen erabilerari buruzko erabaki egokiak hartzea.
- Aurretiaz zehaztutako edozein modalitatepeko zuzenbide pribatuko arbitrajea, sozietatearen gaiez arduratzea.
- Zenbait laguni ahalak ematea.

Administrazio Kontseiluko karguak ez dira ordainpekoak, baina, hala badagokio, Batzar Nagusiak ekitaldi bakoitzerako zehaztu ahal izango ditu, Estatutuetako 27. artikuluan xedatzen den bezala.

Zuzendari nagusia erakundeko organo betearazle gorena izango denez, enpresaren kudeaketa zuzenduko du. Visesako zuzendari nagusiaren ahalmenak Administrazio Kontseiluak esleitzen dituenek, edozein unetan ezeztatu edo aldatu ahal izango ditu. Hona hemen Estatutuetako 29. artikuluan zehaztutako eskumenen laburpena:

- Zerbitzugintza hobetzeko egokiak edo beharrezkoak diren zabalkuntzak, eraldaketak eta

berrikuntzak aztertzea eta proposatzea.

- Enpresako arlo ekonomikoa modu arrunt eta egokian ustiatzeko jarduerak kudeatzea, aztertzea eta proposatzea.
- Kontseiluak eta presidentek aztertu, ezagutu, landu eta onartu beharreko gai eta agiri guztiak prestatzea, biltzea eta antolatzea.
- Presidentearen goi-zuzendaritzapean, kontseiluak hartutako erabakiak zein ebazpenak prestatzea, bideratzea eta betearazi egiten direla bermatzea.
- Ekitaldi bakoitzaren amaieran, kontseiluari bere kudeaketaren garapenari buruzko txostena bidaltzea eta kontseiluak Batzar Nagusiari bidali beharrekoa egitea.
- Beharrezkoa denean, gutunak eta agiriak bere sinaduraz baimentzea.

Bere eginkizuna garatzeko orduan, Zuzendaritza Nagusiak Visesako Zuzendaritza Lantaldearen asistentzia eta aholkularitza jasotzen du, eta Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailera atxikitako sozietateekin ere badago koordinatuta.

Zuzendari nagusia eta arloko zuzendaritzetako zuzendariak Visesako Zuzendaritza Lantaldeko kideak izango dira. Gainera, jorratu beharreko gaien arabera zuzendari nagusiak deitutakoek parte hartuko dute Zuzendaritza Lantaldearen bileretan.

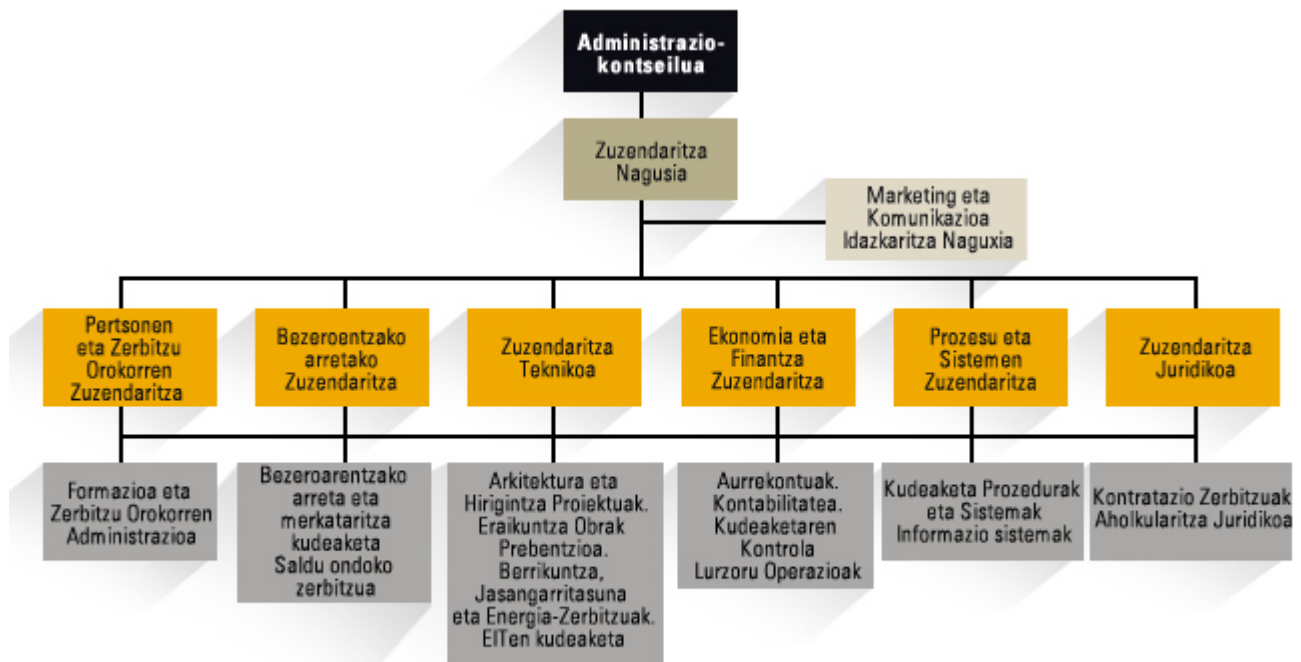
Visesako Zuzendaritza Lantaldeak arloko prozesuak eta zuzendaritzak behar bezala koordinatuta daudela ziurtatzea du helburu. Horretarako, kontsultarako zein aholkularitzarako eginkizunak garatzen ditu Zuzendaritza Nagusiarentzat, eta zuzendaritzetako planak, proiektuak, programak zein helburuak aztertzen ditu.

Visesako organigrama funtzionalean txertatuta ez dagoenez eta izaera estatutariorik ez daukanez, hautazkoa izango da, Zuzendaritza Nagusiaren irizpidea kontuan hartuta.

Hona hemen Zuzendaritza Lantaldean jorratutako zenbait gai:

- Ekimenak zein proposamenak zehaztea, Zuzendaritza Nagusiak Administrazio Kontseiluari bidali diezazkion eta bertan onartu ditzaten edo informazio moduan jakinarazi ditzan; esate baterako, Plan Estrategikoa; Kudeaketa Plana (hobekuntzarako proiektuen lehenespena); urteko kontuak; kontratuen esleipenak (zerbitzuak, obrak, hornikuntzak); aginte-taulak Administrazio Kontseiluari emandako informazioa; langile-taldeko lanpostu berrien sorrera, aldaketa edo desagertzea; barruko berrantolaketa; lanpostuen balioespena...
- Plan Estrategikoaren (urtekoa) eta Kudeaketa Planaren (seihilekoa) aurrerapen-mailaren jarraipena egitea; Kudeaketa Sistema Berrikusteko Txostena (urtekoa) eta EFQM autoebaluazioak aztertzea; eta Zuzendaritza Lantaldeko Aginte Taula Integralaren adierazleen jarraipena egitea (hilekoa).
- Enpresarentzat inplikazio orokorra duten gaiak aztertzea, betiere Zuzendaritza Nagusiak irizpideak zehazteko laguntzarik eskatzen badu. Halakoetan, zuzendari bakoitzak bere zereginetik emango dio laguntza hori. Gai horiek honako honexekin lotuta egon ahal izango dira: jarduera (lurzoruen erosketaren egokitasuna, finantziarioak, lizitazioak, hornitzaileekin gatazkak edo obraren betearazpenekoak, salmenten prozesua, bezeroekiko harremanak, saldu osteko zerbitzua...); pertsonak (hautaketa-prozesuak...); prozesuak eta sistemak (prozedurak, kudeaketa-taldeen sorrera...); partaidetzapeko edo Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko enpresekiko harremanak nahiz koordinazioa; eta Zuzendaritza Nagusiaren ustez garrantzitsua den beste edozein gai.

2015eko abenduaren 31n, 72 lagunek osatzen dute Visesako giza taldea, eta honako organigrama funtzional honen arabera daude banatuta:



Kudeaketa sistema integratua ezartzeko proiektuaren hastapenetik EFQM eredurantz bideratu zen, eta gaur egun Eusko Jaurlaritzako Kudeaketa Aurreratuko eredurantz. Visesaren helburuetako bat egitura bertikal, funtzional eta hierarkiko batetik prozesu eta taldeetara bideratutako egitura horizontalago batera pixkanaka igarotzea izan zen.

2005. urtean, bezeroaren kudeaketa helburu nagusi duen prozesukako organigrama zehaztu zen, eta interes-talde guztiak txertatzen ditu egiturari. Hain zuzen ere, prozesuak hobetzeko taldeak eta kudeaketako taldeak dira egitura hori osatzen dutenak, gero eta gehiago kudeaketa prozesuetarantz bideratzen dela ikusi dadin.

Gaur egun, kudeaketa-arlo guztiak prozesuetan txertatuta daudenez, gaur egun baieztatu egin daiteke erakundea bera prozesukako egiturarantz bideratu dela eta, bertan, egitura funtzionala nahiz prozesukakoa abian daudela.

2.4. XEDEA, IKUSPEGIA ETA BALIOAK

Visesaren xedeak, ikuspegiak eta balioek bere helburua, asmoak eta kudeaketa-lehentasunak zehazten dituzte, baita interes-taldeekin jarduteko eta erabakitze modua ere.

GURE XEDEA

Visesa Eusko Jaurlaritzaren menpeko sozietate publikoa da, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailera dago atxikita eta lurraldeko etxebizitza zein lurzoru arloko politika garatzen du beste instituzio batzuen laguntzaz.

Lurzorua kudeatu eta jabetzapeko nahiz alokairupeko babes publikoko etxebizitza iraunkorrak sustatzen ditu EAEn etxebizitza-premiak dituzten taldeentzat, betiere Eusko Jaurlaritzak zehaztutako eskakizunak betetzen badituzte.

Era berean, Visesak hiriko biziberrikuntzan nahiz berriztapenean bete-betean parte hartu, bultzatu eta landu egiten du, baita etxebizitza eta azpiegitura publikoen zaharberrikuntzan ere. Hartara, irisgarritasuna sustatzen du, pertsonen bizi-kalitatea bilatzen du eta lurralde iraunkorra sustatzen du lurralde-orekaren ikuspegitik.

GURE IKUSPEGIA

Visesak babes publikoko etxebizitzaren eta zaharberrikuntzaren arloko erreferentea izaten jarraitu nahi du EAEn, baita Eusko Jaurlaritzak bere planak betearazteko orduan daukan eragile erabakigarria ere. Horretarako:

- Produktuen eta zerbitzuen zorroa garatzen du, hartzaile dituen taldeen premiei aurre egiteko eta ekonomia, gizarte zein ingurumen arloko ikuspegi hirukoitzetik iraunkorra izateko.
- Esku hartzen duten gainerako eragile publikoekin koordinatu eta lan egiten du, lurraldeko plangintza integratua izan dadin eta baliabideen ustiapena ahalik eta onena izan dadin.
- Lurraldeko dinamizazio ekonomiko eta sozialean parte hartzen du bete-betean.
- Gure jardueraren ondorioz sortutako gizarte-erantzukizuna sustatzen du.
- Proiektu ekonomiko iraunkorra dauka.
- Konpromisoa eta gogobetetasuna dituzten pertsonen taldea dauka.

GURE BALIOAK

2013-2016ko hausnarketa estrategikoan, Visesak balio korporatiboei buruzko hausnarketarako partaidetzazko prozesua ere jarri du abian, bere xedea, ikuspegia eta etorkizuneko estrategia garatzen lagundu diezaioten. Gogoeta hau, non erakundeko pertsonak hartu duten parte, Visesaren baloreak honakoak direla ezarri du:

- Visesako bezeroen eta pertsonen gogobetetasuna,
- Elkarlana Lankidetzaz,
- Talde-lana,
- Gizarte-erantzukizuna,
- Finantza-egonkortasuna,
- Epe luzeko ikuspegia,
- Gardentasuna,

- Pertsonen eta akziodunen konpromisoa,
- Eraginkortasuna,
- Moldakortasuna Berrikuntza.

2.5. VISESA ZENBAKITAN

Hona hemen Visesarren zenbait dimentsio nabari, ikuspegi estrategiko orokorrak kontuan hartuta:

1. taula. Visesa zenbakitan.

Sozietatearen ikuspegia	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Indarreko etxebizitzak (kop.)	4.202	4.469	3.980	3.189	2.904	-8,9
Eraikitzen ari diren etxebizitzak (kop.)	-	1.230	1.108	780	728	-6,7
Sinatutako salerosketa-kontratudun etxebizitzak (kop.)	480	963	576	692	398	-42,5
Eskrituratutako etxebizitzak (kop.)	854	805	441	387	422	9,0
Erosteke aukera eskaintzen duen alokairu-kontratu etxebizitzak (kop.)	-	-	72	195	295	51,3
Ikuspegi finantzarioa	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Sustapenak saltzeagatiko diru-sarrerak (milaka €)	104.254,2	77.794,3	44.208,3	44.691,1	48.598,1	8,7
Ekitaldiko emaitza - BDI (€)	1.514.281	505.089	221.672	118.295	2.658.268	2.147,2
Marjina gordinaren arabera errentagarritasuna (%)	%7,4	%7,7	%13,1	%22,9	%25,1	9,6
Funts propioen errentagarritasuna (%)	%3,76	%1,21	%0,33	%0,18	%3,93	2.083,3
Bezeroen ikuspegia	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Bezeroen gogobetetasun-indize orokorra inkestako atributuen arabera haztatutakoa (E 0:100)	66,5	65,2	65,1	69,6	61,9	-11,0
Eskrituratu ondoren lehenengo urtean jasotako eta Visesak onartutako gorabehera teknikoan batez besteko kopurua (kop.)	2	3,6	3	1,8	4,3	145,7
Barruko prozesuen ikuspegia	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Salmentarako sustapenetan berandu esleitutako etxebizitzak (%)	%47	%29	%100	%0	%0	0,0
Estandarraren gaineko %40tik gorako aurrezki energetikoaz urteko sailkatutako etxebizitzak - A edo B sailkapena (%)	%85	%89	%51	%68	%100	47,1
Pertsonen ikuspegia	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Langile-taldeko pertsonak urtean (kop.)	67	59	59	61	72	18,0
GAO - Gogobetetasunaren Adierazle Orokorra - faktore guztietatik haztatutako batezbestekoa (E 1:5) (bi urtean behin)	3,61 (2006)	3,47 (2008)	3,56 (2010)	3,38 (2012)	3,58 (2014)	5,9

Iturria: Visesa

3. ERAKUNDEAREN GIZARTE-ERANTZUKIZUNAREN IKUSPEGIA

3.1. EGE ESTRATEGIA. ERAKUNDEAREN GIZARTE-ERANTZUKIZUNA VISESAN

Visesak erakundearen gizarte-erantzukizunarekin (EGE) eta iraunkortasunarekin hartuko konpromisoa erakundearen xedean bertan azaltzen da, baita 2013-2016ko Plan Estrategikoan zehaztutako ardatz zein helburu estrategiko eta eragileetan ere.

Enpresaren helburua (xedea) eta estrategiaren norabidea (ikuspegia) zehazteko orduan, Visesan interesen bat duten taldeak antzeman behar dira, eta, horrez gain, euren aurreikuspenak eta premiak zein diren jakin beharra dago modu sistematikoan.

Alde horretatik, Plan Estrategikoa egiteko orduan, antzemandako interes-talde guztien eskakizunen azterketako ondorio guztiak hartu dira kontuan, baita interes-taldeek eurek emandako informazioa edo haiekiko elkarreraginaren bidez Visesak berak daukan informazioa ere.

Honako interes-talde hauek antzeman dira:

- Akziodunak:
 - Eusko Jaurlaritza
 - Erakunde finantzarioak
- Visesa osatzen duten pertsonak
- Bezeroak:
 - Etxebizitzaren azken erabiltzaileak saltzeko eta alokatzeko
- Gizartea oro har, baita honako hauexek ere:
 - Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila
 - Etxebizitza Sailburuordetzara atxikitako sozietateak: Alokabide eta Orubide
 - Partaidetzapeko Orubide sozietatea
 - Enpresa hornitzaileak eta laguntzaileak
 - Parte-hartzen den elkarteak

Visesaren ustez, bere interes-talde guztiekiko komunikazioa estrategikoa da, haiekiko harremanari esker ingurunea ezagutzen duelako eta alderdi guztientzat onuragarriak bezain bateratuak diren helburuetarantz bideratzen duelako erakundearen kudeaketa.

Horretarako, zenbait bide eta kanal darabiltza, alderdi interesdun guztiekin harreman zuzena edukitzeko, Visesari buruz zer uste duten zuzenean jakiteko eta erakundeko zerbitzugintzaren inguruan nolako premiak eta aurreikuspenak dituzten zehazteko. Taulan zehaztutako maiztasuna gutxienezkoa denez, badago maiztasun handiagoaz egiterik.

G taula. Komunikazio-bideak.

Interes-taldeak	Komunikazio-bideak
Akziodunak:	Biltzar Orokorrak eta Hiruhileko administrazio-kontseiluak; aldian aldiko bilerak; aldian aldiko txostenak eta hiruhileko reportinak; eta ohiko harremanak.
Visesa osatzen duten pertsonak:	Hileko Berezi bilera; aldian aldiko jardunaldiak zein bilerak; Intranet; asteko Zuzendaritza Lantaldea; hiruhileko Enpresa Batzordea eta Segurtasun Zein Osasun Batzordea; hiruhileko Berdintasun Batzordea; hiruhileko Euskara Batzordea; ohiko harremanak; prozesuen edo proiektuen birelak; eta bi urtean behingo gogobetetasun-inkestak.

Bezeroak:	Zerbitzuen Gutuna; Urteko gogobetetasun-inkestak; focus groupa; Etxebizitza pilotuak; sustapenetako etxebizitza eredugarriak; web orria; bezeroen arretarako bulegoak (zuzenekoak); dei-gunea; Saldu Osteko Arretarako Zerbitzua; eta bezeroen arretarako telefonoa, faxa nahiz e-posta.
Gizartea oro har, baita honako hauexek ere:	Gardetasun ataria; Urteko memorien argitalpena (urteko kontuak, kudeaketa, iraunkortasuna...); web orria; foro nahiz ekitaldi sozialetako partaidetza; jardunaldien antolaketa (Kalitatearen Aste Europarra); zenbait elkarte eta talderekin egindako bilerak (Zaramagako eta Koronazionako Auzoko Elkartek); babes sozialak (Bolivia, Haiti); eta Europako lankidetzarako proiektu eta elkarteetako partaidetza (Lhedco, AVS, Q-epea, E2B, Marko-Programak...).
▪ Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila	Informazioaren trukea eta adierazleen reportina; aldian aldiko bilerak; eta ohiko harremanak.
▪ Etxebizitza Sailburuordetzara atxikitako sozietateak: Alokabide eta partaidetzapeko Orubide sozietatea	Kudeaketa estrategiko zein eragilerako laguntza eta babesa; Zuzendaritza Lantaldearentzako laguntza; aldian aldiko bilerak; koordinaziorako bilerak; eta ohiko harremanak.
▪ Enpresa hornitzaileak, Enpresa laguntzaileak eta Parte-hartzen den elkarteak	Aldian aldiko bilerak; web orriko kontratugilearen profila; eta azoka sektorialak; Irakasle eta hizlari moduan izandako partaidetza; eta proiektu partekatuetako partaidetza (Eraikal, EHU, Tecnalia...).

Iturria: Visesa

3.2. GOBERNU ONA ETA GARDENTASUNA

3.2.1. Gobernu arduratsua

2011. urtean, Visesak erakundea iraunkortasunaren eta gobernu onaren arloan nola zegoen jakiteko diagnostikoa egin zuen. Horretarako, Eusko Jaurlaritzako Kontrol Ekonomikoko Bulegoak (KEB) argitaratutako gida hau erabili zuen: "Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoko Erakunde, Sozietate eta Fundazioetako Gobernu Arduratsurako Gida".

Gida horretako zenbait kapitulutan, ezarri beharreko neurriak agertzen dira, erakundeko ekonomia, ingurumen eta gizarte arloko kudeaketa eraginkortasunez ikuskatu ahal izateko. Erakundearen sektorearen eta tamainaren arabera, garatu beharreko arloak ezartzeko zenbait maila daude, "Ekonomia Lankidetzeta eta Garapenerako Antolakundeak" (ELGA) zehaztutako gardentasunaren eta gobernu onaren printzipioak betetzeko. Visesa erakunde ertaina denez, oinarrizko mailako nahiz maila aurreratuko arloak ezartzen dituzte.

Hiru hilean behin, Visesak ezarri beharreko politiken eta neurrien ezarpeneko aurrerapen-mailaren jarraipena egiten du. Horrez gain, betearazpenaren nondik norakoen berri ematen dio Eusko Jaurlaritzako Kontrol Ekonomikoko Bulegoari (KEB), erakundearen jardun orokorra ebaluatu ahal izateko.

Gainera, Visesak gure ustez garrantzitsuak diren zenbait faktore betetzen ditu, gobernu arduratsurako gidaren betearazpenari begira faktore edo arlo horiek derrigorrean ezarri behar ez badira ere.

H taula. Visesan gobernu arduratsuari begira ezarritako neurriak.

Arloa	Visesan ezarritako neurria
Barruko kontrola: Barne Auditoriarako Saila	Barne Auditoriarako Saila sortzea, enpresako arrisku orokorren barne-kudeaketa, kontrola eta jarraipena egiteko (sail independentea, enpresako zuzendaritza-mailekiko atzera elikadura etengabea eta enpresaren barruko egoeraren erabateko ezagutza: prozesuak, irregulartasunak, hobekuntzarako proposamenak...).
Bezeroak: Segurtasuna eta Osasuna	Barne Auditoriarako Sailaren eta kanpoko auditoreen arteko komunikazio-bide zuzena egotea (barruko auditorien planaren azalpena eta auditorien planeko emaitzen azterketa).
Bezeroak: Informazio gardena	Euren bizi-zikloan produktuek eta zerbitzuek osasunean nahiz segurtasunean duten eraginei buruzko borondatezko kodeak edo legezko arauketa ez betetzeagatik sortutako gorabeherak kontrolatzea.
Bezeroak: Kontsumo arduratsua	Enpresako komunikazioari buruzko borondatezko kodeak edo legezko arauketa ez betetzeagatik sortutako gorabeherak kontrolatzea.
	I+G+b-ko jardueretan inbertitzea.

Arloa	Visesan ezarritako neurria
Ingurumena eta Energia: Eraginkortasun energetikoa	Zerbitzu energetikoetarako arduraduna izendatzea.
Pertsonak: Komunikazioa	Kudeaketako lantaldeetan pertsonen ordezkariak sartzea eta Zuzendaritza Lantaldeko kideekin ohiko komunikazioa ezartzea.
Pertsonak: LAP	Sindikatuekin osasun eta segurtasun arloko gaiei buruzko hitzarmen formalak zehaztea.
	Osasuneko lantaldeak edukitzea, laneko osasunerako eta segurtasunerako programak kontrolatzeko eta aholkularitza emateko.
Sozietatea: Inbertsioak	Onura publikoari begira, erakunde sozialekiko aliantzak sortzea.
	Ingurumenaren eta gizartearen gaineko eraginari buruzko azterketak egitea.

Iturria: Visesa

Visesak gida horretako arloak txertatu ditu bere kudeaketa-sistema integratuan. Horretarako, ezarpenerako plana jarri du abian, ezarri beharreko neurriak prozesuekin nahiz arduradunekin lotzeko. Gainera, *input* moduan ere erabiltzen dira, kudeaketako planetako hobekuntza-proiektuak zehazteko orduan.

2013ko azaroan, kanpoko auditoria egin dugu kontsultoretza-enpresa independentearen bitartez (KEBek proposatutakoa), Visesan bertan Gobernu Arduratsurako Gida betetzen den egiaztatzeko. Kanpo audiotretza honen ostean, Eusko Jaurlaritzako Ekonomia Kontrol Bulegoak Visesa eremu honetako ezartze graduan %62,65an kokatzen zuen txosten bat egin zuen, EAEko beste erakundeen batz besteko ezartze gradua baino handiagoa dela, %58,66 dena.

2014-2015 azken ekitaldi honetan, eta audiotretza honen ondorioz, ekintza plan bat egin genuen zentzu honetan aurrera egiteko hautemandako ekintzak barne hartuz eta horiei garrantzia emanez. Horren ondorioz, 2016an korporazio gobernuko dokumentatutako sistema bat diseinatzeari ekin diogu (Kode etikoa, kontseilariaren estatutua eta administrazio kontseiluaren araudia).

Horrela, ezartzen ari garen ekintzekin eta bigarren kanpo audiotretza baten zain, eremu honetan aurrerapen nabarmena espero dugu.

3.2.2. Arriskuen kudeaketa eta barruko kontrola

Eusko Jaurlaritzak Visesan bertan arriskuen kudeaketarako eta barne-kontrolerako eginkizuna ezartzeko agindu zuen, eta eskaera horri erantzuteko asmoz, 2011. urtean arriskuak antzemateko eta kontrolatzeko sistematika jarri zen abian.

Sistematika hori Visesako Zuzendaritza Lantaldeak 2013ko martxoaren 12an onartutako prozeduran azaltzen da, eta oinarritzko 4 fasetan dago banatuta:

1. Arriskuen Katalogoko arrisku nagusiak antzmatea: Arriskuen Mapa.
2. Antzemandako arrisku bakoitzeko, prozesuarekin eta arduradunarekin lotutako Arriskuaren Fitxa egitea, zer kontrol egiten diren eta arriskua gutxitzeko zein egin beharko liratekeen aztertzeke.
3. Arriskuaren fitxa bakoitzeko, Arriskuaren Ekintza Plana egitea, abian jarri beharko liratekeen kontrolak kontuan hartuta.

4. Barruko auditoriaren bidez, prozesu eta Sistemetako Sailak arrisku bakoitzeko ekintza-planean zehaztutako ekintzak abian jarri direla egiaztatzea.

Arriskuen Kudeaketarako eta Barruko Kontrolerako Gidak betetzen direla egiaztatzeko kanpo-auditoria egin ondoren, 2013ko azaroan Eusko Jaurlaritzako Kontrol Ekonomikoko Bulegoak (KEB) behar besteko txostena egin du, eta, bertan adierazitakoaren arabera, Visesak %62,25eko ezarpen-maila lortu du arlo horretan. Hori dela eta, erakundea bera posizio aurreratuagoan dago EAEko beste erakunde batzuen batez besteko ezarpen-mailaren aldean, %60,48koa da-eta.

2013-2016 epealdirako Plan Estrategikoarekin barne-kontroleko eta arriskuen kudeaketarako bigarren biurteko plana egin dugu.

2014 eta 2015 bitartean sistematika egokitu dugu auditoretzan hautemandako hobekuntza eremuei arreta emanez. Gainera, positiboki baloratu dugu barne-kontroleko eta arriskuen kudeaketarako funtzioaren ezarpenaren aurrerapena.

3.2.3. Kapitalen zuriketaren eta terrorismoaren zein delituzko beste jarduera batzuen finantziazioaren prebentzioa

Apirilaren 28ko 10/2010 Legeak, kapitalak zuritzeari eta terrorismoa finantzatzeari aurrea hartzekoak, xedatutakoa betetzeko, VISESAk zenbait neurri eta prozedura ezarri ditu, hala nola:

1. Barne Kontrol eta Komunikazioko Organoaren (BKKO) sorketa.
2. BKKOren antolaketa eta funtzionamenduari buruzko araudia.
3. "Kontrol eta Komunikazioko Barne Prozedurei buruzko Eskuliburua", kapitalak zuritzearekin zerikusia daukaten eragiketak ezagutzeko, saihesteko eta ekiditeko.
4. Bezeroak onartzeko politika.

Eskuliburu eta prozedura horiek ezarrita eta beti eguneratuta daude; hortaz, une oro erantzuten diete VISESAk gauzatutako jardueri.

BKKOri dagokionez, organo hori 2006ko maiatzaren 2an sortu zuen Administrazio Kontseiluak, bere araudian jasotako eginkizunekin. 2015eko ekitaldian, BKKO behin bildu da eragiketa susmagarri bat aztertzeko; SEPBLACi jakinarazi zion eta ondoren artxibatu egin zen.

Bestalde, Administrazio Kontseiluak, 2015eko martxoaren 31n egindako bilkuran, 2014ko ekitaldiari dagokion kanpo-adituaren urteko txostena aztertu eta baliozkotu zuen eta 2015erako Jarduketa Plana onetsi zuen.

Jarduketa Planean xedatutako ekintza asko ekitaldian zehar ezarri dira; azpimarratzekoak dira bezeroari alta eman baino lehen kontrolatzearen eta terrorista-zerrendak egiaztatzearen automatizazioarekin, bezeroak identifikatzen dituzten agiriak digitalizatzeko prozesuarekin, haien identifikazio formalarekin eta persona juridikoen benetako titulartasuna ezagutzearekin zerikusia daukatenak.

Azkenik, 2015. urtearen amaieran, hurrengo ekitaldian bezeroari harrera egiteko bulegoetako langileentzako trebakuntza-plan espezifikoak garatzeko izapideak hasi ziren, prozeduretan jasotako errekerimenduak ezagutzea eta aplikatzea errazteko asmoz. Era berean, aipatutako ekitaldiari dagokion kanpo-auditoretza hasi zen.

3.2.4. Gardetasun Ataria

Gardetasun Atariaren bidez (<http://gardena.visesa.eus/eu/>), Visesak beste urrats bat eman du herritarren zerbitzura jarduteko konpromisoan: alde batetik, balio publikoa sortuz, eta, bestetik, gardetasun-kulturako eredu bati jarraituz bere eginkizunak gauzatzeko eta erabakiak hartzeko baliabide publikoak erabiltzean.

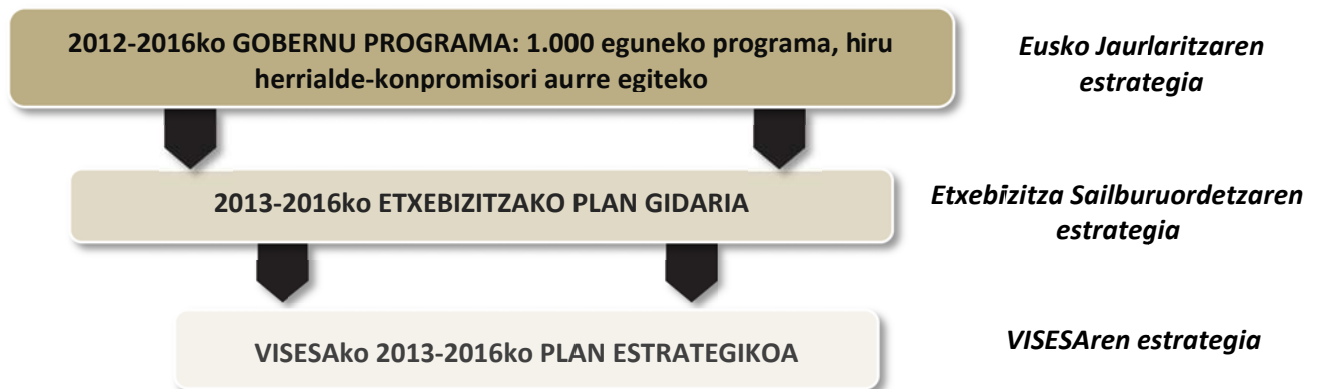
Sinetsirik dago bere jarduerari eta gobernu onari buruzko informazio garrantzitsua eta eguneratua aldizka argitaratzeak (publizitate aktiboa) eta informazio-eskaerei erantzuteko herritarren esanetara egoteak (informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen eskaerak) herritarrek Visesan duten konfiantza handituko eta sendotuko duela. Era berean, herritarren partaidetzaren kultura sortuko du, beren eremukoak diren gai publikoetan erantzunkide izan daitezen.

3.3. ERRONKAK ETA HELBURU ESTRATEGIKOAK

Visesako jarduerak berak eragin sozial esanguratsua dauka, Eusko Jaurlaritzak etxebizitza publikoaren sustapenaren alde eta herritar guztientzako etxebizitza duinaren lorpenaren helburu sozialaren bultzadaren alde egin duen apustuaren barruan dagoelako kokatuta.

Bestetik, Visesak sozietate publikoen betebeharra hartzen du bere gain baliabide publikoak arduraz kudeatzeko orduan. Horretarako, egokitasunaren, eraginkortasunaren eta gobernu arduratsuaren irizpideak ezartzen ditu.

Hori dela eta, printzipio horik Visesako 2013-2016ko Plan Estrategikoan txertatzen dira, eta 5 ardatz estrategikoren bidez elkartu eta hedatu egiten dira, Etxebizitza Sailburuordetzako Plan Gidariaren eta Eusko Jaurlaritzako Programaren arabera.



I. taula. Gobernuko, sailburuordetzako eta Visesako programen eta planen arteko koherentzia.

2012-2016ko GOBERNU PROGRAMA	2013-2016ko ETXEBIZITZAKO PLAN GIDARIA	VISESAko 2013-2016ko PLAN ESTRATEGIKOA
1.- Egoera txarragoan daudenentzako etxebizitza-estrategia berria ezartzea	2. ARDATZA. Lehentasunezko taldeei etxebizitza eskuratzeko aukera ematea	
2.- Alokairua sustatzea	1. ARDATZA. Alokairupeko etxebizitza irmo-irmo sustatzea	1. ARDATZA. Euskal herritarren etxebizitza-premiei erantzutea: etxebizitza eskuratzeko aukera ematea
3.- Gazteei etxebizitza eskuratzeko aukera ematea	2. ARDATZA. 2.5. jarduketalerroa: behar besteko jarduketak bultzatzea, gazteei etxebizitza eskuratzen laguntzeko	
4.- Bazterketa-arriskuan etxebizitzarik gabe daudenei laguntzea	2. ARDATZA. 2.4. jarduketalerroa: neurri berritzaileak sustatzea, bizitegi-premiei aurre egiteko	
5.- Etxebizitzak egokitzea eta eraikitzea eta eraikuntza iraunkorra bultzatzea	4. ARDATZA. Europako zuzentarauak kontuan hartzen dituen zaharberrikuntza-eredu berri iraunkorra, soziala, merkea eta integratzailea sustatzea	2. ARDATZA. Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapena bultzatzea
	3. ARDATZA. Behar besteko baliabideak erabiltzea, eraikuntza premia berrietara egokitzeko eta sustapenerako beharrezkoak diren lurzoruak kudeatzeko	1. ARDATZA. Euskal herritarren etxebizitza-premiei erantzutea: etxebizitza eskuratzeko aukera ematea
	5. ARDATZA. Etxebizitza hutsak gutxitzea	
	6. ARDATZA. Administrazioak euren artean koordinatzea eta kudeatzea	3. ARDATZA. Visesa pertsonetikiko konpromisoa eta iraunkortasun finantzarioa dituen sozietate publiko eraginkor, berritzaile eta lehiakor moduan garatzea
		4. ARDATZA. Visesak gizartean egindako ekarpena balioestea
		5. ARDATZA. Visesarekin konpromisoa daukaten pertsona prestatuak sendotzea

Iturria: Visesako 2013-2016ko Plan Estrategikoa

Estrategia zehaztutakoan, ardatz estrategikoak 14 helburu estrategikoren bidez hedatzen dira; eta azken horiek, 41 helburu eragile zehatzen bitartez. Estrategia bera jarraipenerako eta neurketarako aginte-aula osatzen duten adierazleen eta urteko proiektuen bidez neurtu ahal izango da.

J taula. Visesa-ren helburu estrategikoen eta helburu eragileen hedapena.

ARDATZ ESTRATEGIKOAK	HELBURU ESTRATEGIKOAK	HELBURU ERAGILEAK
1 Euskal herritarren etxebizitza-premiei erantzutea: etxebizitza eskuratzeko aukera ematea		
	1.1 Eskariaren arabera babes publikoko etxebizitza sustatzea, lurralde bakoitzeko premiak kontuan hartuta.	1.1.1 Babes publikoko etxebizitzaren eskaria aztertzea: lurralde-mailan profilen premiak zein diren zehaztea. 1.1.2 Etxebizitzaren sustapena gaur egungo premietara egokitzea (etxebizitza-mota, eskuratzeko modalitateak...) eta produktu egokiena proposatzea, premia horiei erantzun ahal izateko. 1.1.3 Lurzoruko zein etxebizitzetako proiektuen plangintza egitea eta betearaztea, etxebizitza-premiak estaltzean lurralde eta eskari arloko orekaren irizpideak kontuan hartzeko, etxebizitza eskuratzeko modalitate eskuragarrien arabera.
	1.2 Visesa-ko jarduketetan eraginkortasun energetikoaren eta ingurumenaren gainerako eraginaren murrizketaren irizpideak ezartzen jarraitzea.	1.2.1 Zerbitzugintza energetikoari eustea. 1.2.2 Zehaztutako irizpideak kontuan hartuta, sustatutako etxebizitzetako eraginkortasun energetikoa eta ingurumenaren gaineko eraginaren murrizketa hobetzea.
2 Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapena bultzatzea		
	2.1 Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapena bultzatzea	2.1.1 Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapenaren arloko jarduketa behar duten eremuak aztertzea. 2.1.2 Eredu orokorra diseinatzea eta abian jartzea, Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapena kudeatzeko. 2.1.3 Eraikinetako azterketa teknikoen kudeaketan eta koordinazioan parte hartzea. 2.1.4 Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapenaren arloko jarduketan plangintza egitea eta betearaztea.
	2.2 Beste eragile instituzional batzuekiko koordinaziopean, hiriko biziberrikuntzarako eta berriztapenerako proiektu estrategikoetan parte hartzea.	2.2.1 Zorrotzaurre biziberritzeko proiektua garatzea eta bertan parte hartzea. 2.2.2 Bolueta biziberritzeko proiektua garatzea eta bertan parte hartzea. 2.2.3 Galindo ibarra biziberritzeko proiektua betearaztea.

2.2.4 Txomin-Enea biziberritzeko proiektua garatzea eta bertan parte hartzea.

2.2.5 Tolosa biziberritzeko proiektua garatzea eta bertan parte hartzea.

2.2.6 Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapenaren arloko jarduketan plangintza egitea eta betearaztea.

2.3 Visesako hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapenaren arloko jarduketetan, eraginkortasun energetikoaren eta ingurumenaren gaineko eraginaren murrizketaren irizpideak ezartzen jarraitzea.

2.3.1 Zehaztutako irizpideak kontuan hartuta, zaharberritutako, biziberritutako edo berritutako etxebizitzetako eraginkortasun energetikoa eta ingurumenaren gaineko eraginaren murrizketa hobetzea.

ARDATZ ESTRATEGIKOAK	HELBURU ESTRATEGIKOAK	HELBURU ERAGILEAK
3 Visesa pertsonetikiko konpromisoa eta iraunkortasun finantzarioa dituen sozietate publiko eraginkor, berritzaile eta lehiakor moduan garatzea		
	3.1 Visesako iraunkortasun ekonomiko eta finantzarioa bermatzea.	
		3.1.1 Finantziazio-iturri alternatiboak lortzea.
		3.1.2 Errentagarritasuna handitzea eta sozietateko baliabideak hobeto erabiltzea.
		3.1.3 Etxebizitzaren stockaren errendimendua hobetzea.
		3.1.4 Lokal zein garajeen stockaren errendimendua hobetzea.
		3.1.5 Lurzoruaren stockaren errendimendua hobetzea.
	3.2 Visesaren eraginkortasuna hobetzea eta, horretarako, administrazioan lehendik dauden baliabideak erabiltzea.	
		3.2.1 Prozesuak eta prozedura egokitzea, Visesaren eraginkortasuna hobetzeko.
		3.2.2 Emaizten neurketa eta EFQM ereduaren arabera ebaluazioa zein atzera elikadura berrikustea eta egokitzea.
		3.2.3 Bilakaera teknologikoan aurrera egiten jarraitzea.
		3.2.4 Bezero, hornitzaile eta jarduerarekin lotutako beste eragile batzuekiko komunikazioa eta informazioa hobetzeko moduko ekimenak bultzatzea eta herritarren partaidetzarako jarduketetan lan egitea.
		3.2.5 Produktuak eta pertsonen arreta zehazteko eta kudeatzeko orduan, berrikuntza sustatzea.
	3.3 Orubide Visesan txertatzeko prozesua amaitzea.	
		3.3.1 Integrazio ekonomiko zein juridikorako prozesua garatzea eta amaitzea.
		3.3.2 Erakundean txertatzeko prozesua garatzea eta amaitzea.

4 Visesak gizartean egindako ekarpena balioestea

4.1 Pertsonekin konpromisoa daukan erakunde moduan, enpresen gizarte-erantzukizunaren estrategiaren ezarpenean aurrera egitea.

4.1.1 Visesako interes-talde guztiekin harremanetan egoteko eredua zehaztea eta garatzea.

4.1.2 Gardentasuna sustatzea eta interes-taldeei kontuen berri ematea.

4.1.3 Berdintasunaren arloan aurrera egitea.

4.1.4 Euskararen arloan emandako aurrerapausoak sendotzea.

4.2 Visesak EAEko dinamizazio ekonomiko eta sozialean izandako ekarpena balioestea.

4.2.1 Visesak EAEko jarduera ekonomikoan izandako ekarpena zehaztea, neurtzea eta balioestea, aberastasuna sortu eta enplegua sustatzen du-eta.

4.2.2 Visesak integrazio eta kohesio sozialean izandako ekarpena zehaztea, neurtzea eta balioestea, etxebizitza eskuratzeko aukera ematen du-eta.

4.2.3 Visesak eraikuntzaren sektorearen garapenean izandako zeresana balioestea (laneko segurtasunaren eta osasunaren sustapena, eragile publiko eta pribatuekiko lankidetzat...).

4.3 Nazioartean EAEk etxebizitzaren arloko erreferentzia moduan daukan proiektzioan Visesak izandako ekarpena bultzatzea.

4.3.1 Europa mailan interesa duten elkarte eta proiektuetan parte hartzea.

4.3.2 Bere jarduketaren arloko aitorpen zein sarietarako hautagaitzetan parte hartzea.

ARDATZ ESTRATEGIKOAK	HELBURU ESTRATEGIKOAK	HELBURU ERAGILEAK
5 Visesarekin konpromisoa daukaten pertsona prestatuak sendotzea		
	5.1 Estrategiaren arabera prestakuntza zein trebakuntza bultzatzea, Visesako pertsonak aldaketetara egokitzeko duten gaitasuna sustatzeko.	
		5.1.1 Prestakuntzako politika berrikustea eta strategiara zein premia berrietara egokitzea.
	5.2 Visesa osatzen duten pertsonetikiko konpromisoa eta balioen garapena sustatzea.	
		5.2.1 Visesako nortasun partekatua eratzea.
	5.3 Pertsonak ahalik eta baldintza onenetan daudela bermatzea, euren lana behar bezala garatu dezaten.	
		5.3.1 Informaziorako eta komunikaziorako politika hobetzea eta ezartzea, eraginkorragoa izan dadin.
		5.3.2 Laneko osasuna eta segurtasuna hobetzeko neurriak ezartzea.

Iturria: Visesako 2013-2016ko Plan Estrategikoa

Visesaren ustez, estrategia bera dinamikoa izan behar da, eta etengabe egokitu behar da barruan zein kanpoan gertatutako aldaketen ondorioz sortutako premietara. Horretarako, Plan Estrategikoko helburuen lorpen-mailaren jarraipena egiten da urtero, zehaztutako adierazleei buruzko datuen azterketaren bidez.

Urte anitzeko Plan Estrategikoko helburu eragileen arabera Urteko Kudeaketa Plan bakoitzeko proiektuen jarraipenari esker, egindako jardueren zein proiektuen eta zehaztutako estrategiaren lorpeneko aurrerapenaren artean dagoen kausa-efektua ikusi daiteke berriro.

Hartara, Etengabeko Hobekuntzaren Zikloa (PDCA) ezartzen dugu plangintza estrategikoan.

2. taula. Urteko Kudeaketa Plana.

Urteko Kudeaketa Plana	2011	2012	2013	2014	2015	% Var.
Kudeaketa Planaren betearazpena (%)	%83,6	%70,2	%75,5	%67,9	%59,4	-12,6
Kudeaketa Planeko hobekuntza-proiektuak (kop.)	14	32	44	76	66	-13,2

Iturria: Visesa

3.4. KUDEAKETA BIKAINERAKO TRESNAK

Kudeaketaren esparruan, Visesak honako tresna hauek ezarri ditu erakundearen kudeaketa hobetzeko:

- Eusko Jaurlaritzako Kudeaketa Aurreratuaren Eredua eta Kalitatea Kudeatzeko Sistema ISO 9.001 arauaren arabera. Bikaintasunaren funtsezko kontzeptuak dituzte helburua, eta, euren artean, honako hauexek nabarmentzen dira: etorkizun iraunkorra sortzea, pertsonen talentuaren bidez arrakasta lortzea eta, urteen joan-etorrian, emaitza bikainei eustea berrikuntzaren nahiz etengabeko ikaskuntzaren bitartez.
- Gobernu Arduratsurako Eredua, “Euskadiko Sektore Publikoko Erakunde, Sozietate eta Fundazioetako Gobernu Arduratsurako Gidako” eskakizunen betearazpenaren adierazgarri.
- Arriskuen Kudeaketarako eta Barruko Kontrolerako Eredua, antzemandako arrisku nagusiak eta honako honexekin lotutako faktoreak jorratzeko: estrategia zein plangintza, erakundeko gobernu, eragiketak nahiz azpiegiturak, epeen betearazpena, erabakiak hartzeko informazioaren igorpena...
- Kapitalen Zuriketaren Prebentziorako Eredua, Kapitalen Zuriketaren Prebentzioari buruzko apirilaren 28ko 10/2010 Legearen betearazpenaren adierazgarri. Era berean, terrorismoaren edo delituzko beste jardura batzuen finantziazioan ez erabiltzea ere badu helburu.
- Datuen Babesari buruzko Lege Organikoa Kudeatzeko Eredua (15/1999 Legea). Bertan, zenbait neurri, jarduketa-arau, formulazio, klausula eta prozedura zehazten dira, herritarren oinarritzko eskubideak babesteko eta bermatzeko.
- Ingurumena Kudeatzeko Sistema, ISO 14.001 arauaren arabeko ziurtagiria, Visesak garatutako jardueretan ingurumenaren arloko jarduna hobetzeko.
- Laneko Osasuna eta Segurtasuna Kudeatzeko Sistema, OHSAS 18.001 arauaren arabera (ziurtagiririk gabe), laneko arriskuen prebentziorako jarduna hobetzeko.
- Gardentasun Ataria, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu egokiari buruzko abenduaren 9ko 19/203 Legea.
- Zerbitzuen Karta, UNE 93.200 Arauan oinarrituta, Visesak erabiltzaileekin hartzen dituen kalitate konpromisoen adierazpen gisa. Zerbitzuen Kartak ahalbidetzen du pertsona horiekin komunikabide argia ezartzea eta eskuratutako informazioa eta emaitzak zenbagarriak, eskuragarriak eta gardenak izatea.

Visesak aldiari aldiro kontrolak egiten ditu, kudeaketarako sistema horietako eskakizunak bete egiten direla bermatzeko:

- Eusko Jaurlaritzako Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera autoebaluazioak.
- Kalitatea, Ingurumena eta Laneko Segurtasuna zein Osasuna Kudeatzeko Sistemetako barruko zein kanpoko auditoriak.
- Kontrol Ekonomikoko Bulegoari “Gobernu Arduratsuaren Gida” eta “Arriskuen Kudeaketa eta Barruko Kontrola” betetzen diren jakinaraztea.
- Kapitalen zuriketaren prebentzioari buruzko barruko auditoriak, 10/2010 Legean xedatutakoa eta arlo horretako indarreko prozedurak zein jarraibideak betetzen direla egiaztatzeko.
- Norberaren datuen babesari buruzko (DBLO) barruko (urtero) eta kanpoko (bi urtean behin) auditoriak, DBLOko VIII. tituluan xedatutakoa eta datuen segurtasunaren arloko prozedurak zein jarraibideak betetzen direla egiaztatzeko.
- Honako haxe kontuan hartzen duten urteko auditoria finantzarioak: indarreko urteko abenduaren 31ko egoeraren balantzea, galeren eta irabazien kontua, ondare garbiko aldaketen egoera, efektiboko fluxuen egoera eta data horretan amaitutako urteko ekitaldiko txostena.
- Herri Kontuen Euskal Epaitegiko auditoriak.

4. INTERES-TALDEEKIKO KONPROMISOA

4.1. JABEEKIKO HARREMANA

4.1.1. Jarduerari buruzko datu nagusiak

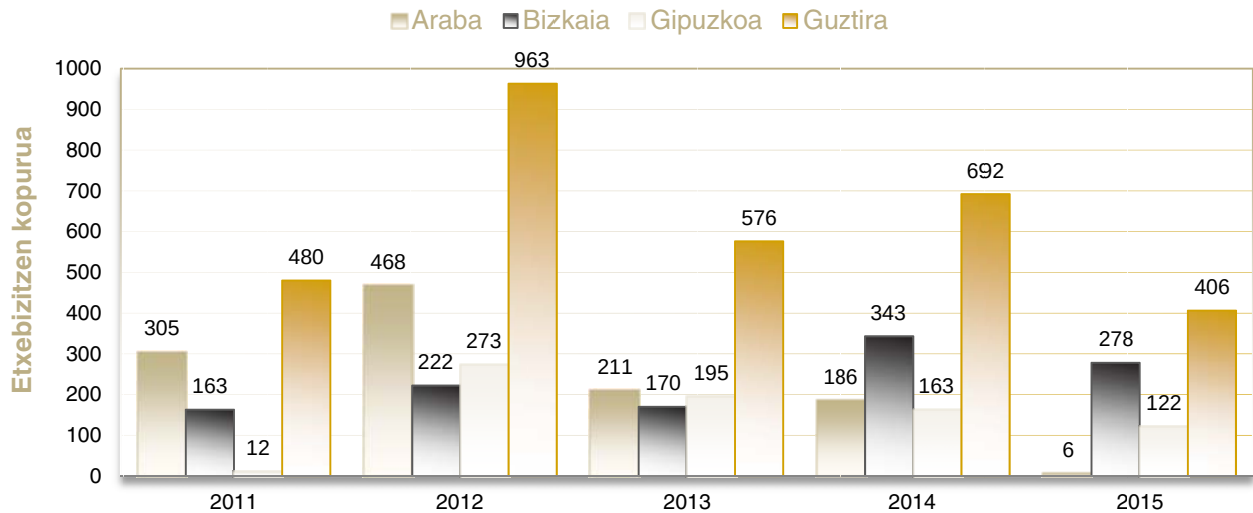
3. taula. Jarduerari buruzko datu orokorrak.

Jarduerari buruzko datu orokorrak (etxe. kop.)	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Hasitako etxebizitza babestuak guztira *	1.297	288	719	499	437	-12,4
Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)	915	288	355	499	216	-56,7
Etxebizitza sozialak (ES)	322	0	121	0	185	100,0
Etxebizitza tasatu autonomikoak (ET)	60	0	243	0	36	100,0
Amaitutako etxebizitza babestuak guztira *	1.749	411	258	967	390	-59,7
Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)	1.323	281	165	728	266	-63,5
Etxebizitza sozialak (ES)	426	130	80	239	124	-48,1
Etxebizitza tasatu autonomikoak (ET)	0	0	13	0	0	0,0
Sinatutako salerosketa-kontratudun etxebizitzak guztira **	480	963	576	692	406	-41,3
Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)	480	565	202	453	322	-28,9
Alokairupeko babes ofizialeko etxebizitzak (ABOE)	0	0	165	0	0	0,0
Etxebizitza sozialak (ES)	0	396	209	239	84	-64,9
Etxebizitza tasatu autonomikoak (ET)	0	2	0	0	0	0,0
Erosteo aukera eskaintzen duen alokairu-kontratu sinatua duten etxebizitzak (EAAL) **	0	0	72	195	295	51,3
Eskrituratutako etxebizitzak guztira **	854	805	441	387	422	9,0
Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)	810	408	66	271	249	-8,1
Alokairupeko babes ofizialeko etxebizitzak (ABOE)	0	0	165	0	0	0,0
Etxebizitza sozialak (ES)	14	396	210	116	173	49,1

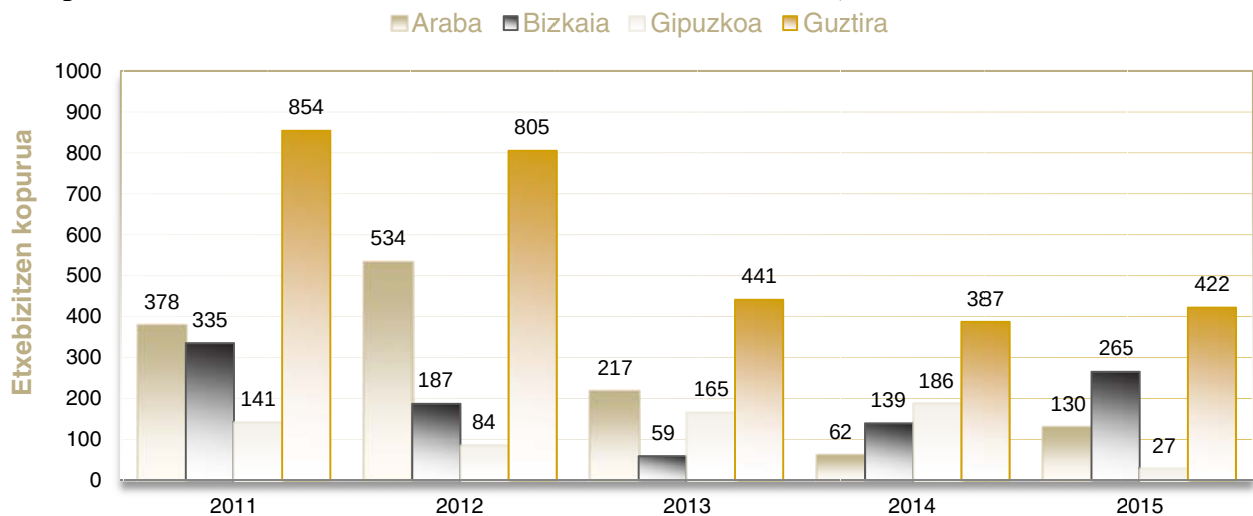
* Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia. ** Iturria: Visesa

Urteotan hasitako eta amaitutako etxebizitzetzi buruzko datuak kontuan hartuta, oraindik ere Visesa funtsezko eragilea da EAEko babes publikoko etxebizitzak sustatzeko orduan. Beraz, bere xedea betetzen du urterik urte.

1. grafikoa. Salerosketa-kontratadun etxebizitzak 2011 eta 2015 bitartean, EAEko eskualdearen arabera.



2. grafikoa. Eskrituratutako etxebizitzak 2011 eta 2015 bitartean, EAEko eskualdearen arabera.



4.1.2. Jardueraren beste adierazle batzuk

Hasitako babes publikoko etxebizitzaren kopurua (BOE+ES+ET) 949koa izan da 2015ean. Beraz, gure erkidegoan hasitako etxebizitza guztien %46 baino gehiago egin ditu Visesak.

4. taula. Hasitako etxebizitzaren merkatu-kuota.

Hasitakoen merkatu-kuota - %	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Visesak hasitako babes publikoko etxebizitzaren kuota guztira (BOE+ES+ET)	%31,0	%12,4	%37,2	%33,7	%46,0	36,7
Visesak hasitako babes publikoko etxebizitzaren kuota (BOE)	%25,0	%14,7	%23,4	%34,6	%33,8	-2,4
Visesak hasitako etxebizitza sozialen kuota (ES)	%82,4	%0	%79,1	%0	%100	100,0
Visesak hasitako etxebizitza tasatuen kuota (ET)	%44,1	%0	%93,1	%0	%28,8	100,0

Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia

3. grafikoa. Hasitako etxebizitzaren merkatu-kuota.



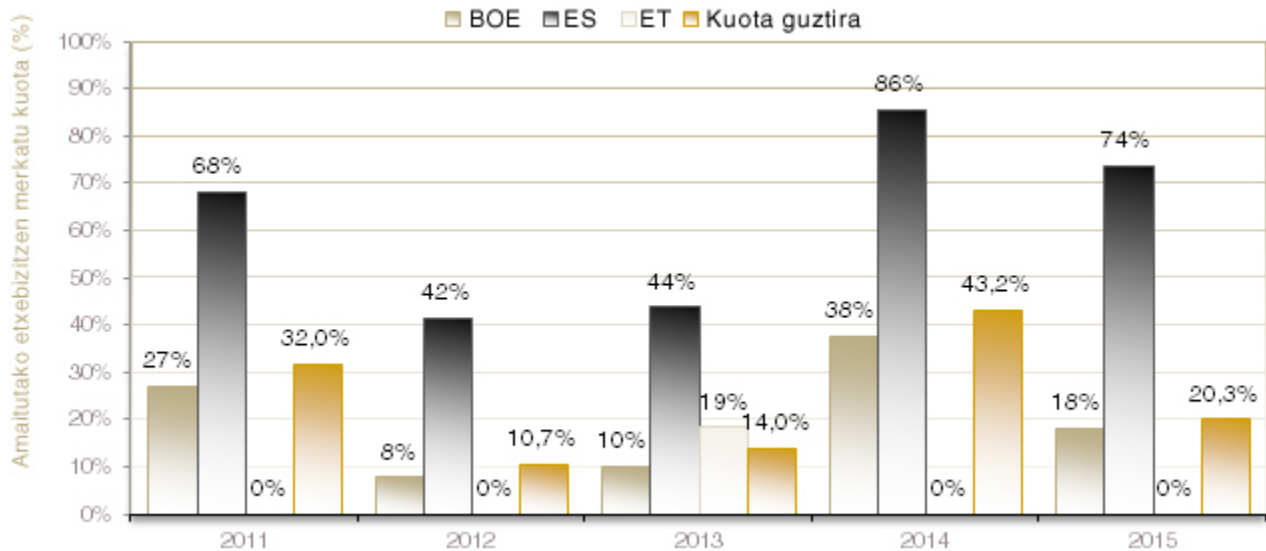
Amaitutako babes publikoko etxebizitzaren kopurua 1.925ekoa izan da 2015ean. Visesak gure erkidegoan amaitutako etxebizitza guztien %20a baino gehiago emanaz.

5. taula. Amaitutako etxebizitzaren merkatu-kuota.

Amaitutakoen merkatu-kuota - %	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Visesak amaitutako babes publikoko etxebizitzaren kuota guztira (BOE+ES+ET)	%32,0	%10,7	%14,0	%43,2	%20,3	-53,1
Visesak amaitutako babes publikoko etxebizitzaren kuota (BOE)	%27,3	%8,0	%10,4	%37,9	%18,3	-51,7
Visesak amaitutako etxebizitza sozialen kuota (ES)	%68,4	%41,5	%44,0	%85,7	%73,8	-13,8
Visesak amaitutako etxebizitza tasatuen kuota (ET)	%0	%0	%18,6	%0	%0	0,0

Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia

4. grafikoa. Amaitutako etxebizitzaren merkatu-kuota.



Berandu esleitutako etxebizitzaren kopuruaren inguruko emaitzek eta esleipen horren batez besteko atzerapenak hobera egin dute azken urteotan, ahalegin handia egin delako proiektuak epean amaitzeko eta geure bezeroen gogobetetasuna hobetzeko.

Gure bezeroek balioetsitako faktoreen artean, jabeen erkidegoa eraketaren kudeaketa integralerako ematen diegun laguntza nabarmentzen dute, batzuek jabeen erkidegoaren prozesua eta osteko irismena ezagutzen ez dutelako.

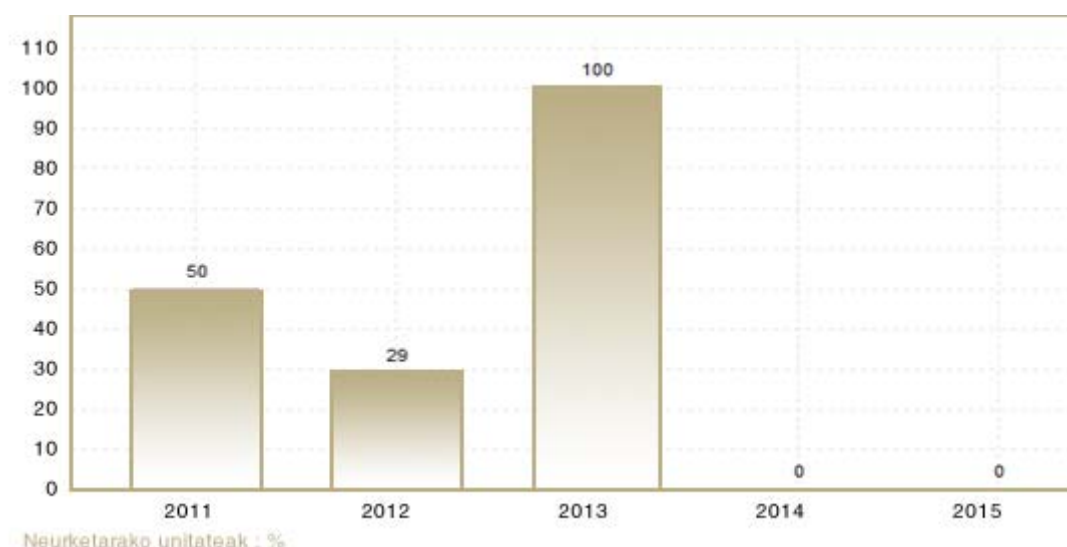
6. taula. Berandu esleitutako etxebizitzak.

Berandu esleitutako etxebizitzak - %	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Emitza	%50	%29	%100*	%0	%0	0,0

Iturria: Visesa

* 2013ko datua 2013an esleitutako sustapen bakarreko 13 eguneko atzerapenaren ondorioz sortu da. Hori dela eta, emaitza hori ez da adierazgarria.

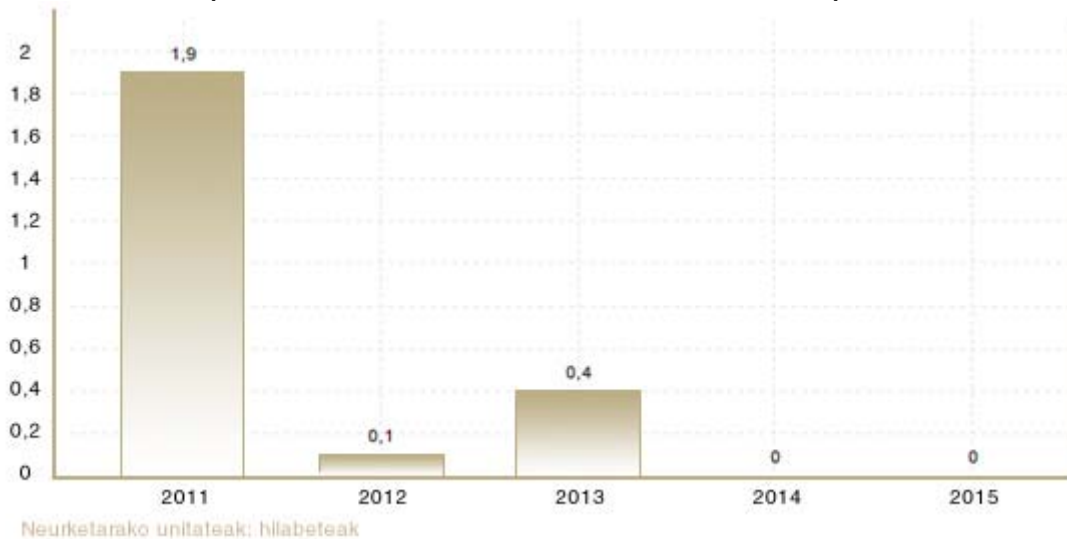
5. grafikoa. Berandu esleitutako etxebizitzak. (3B3.17 BERANDU ESLEITUTAKO ETXEBIZITZEN EHUNEKOA)



7. taula. Esleipenaren batez besteko atzerapena.

Berandu esleitutako etxebizitzak - Hilabeteak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Batez besteko atzerapen-hilabeteak	1,9	0,1	0,4	0	0	0,0

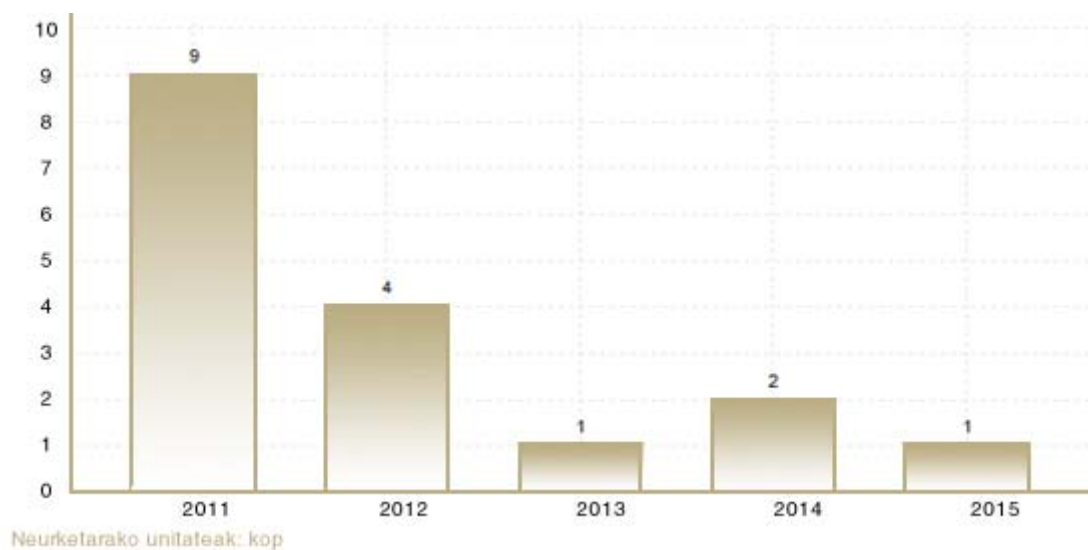
Iturria: Visesa

6. grafikoa. Esleipenaren batez besteko atzerapena
(3B3.18 BERANDU ESLEITUTAKO ETXEBIZITZAK)


8. taula. Erkidegoen eraketak.

Erkidegoen eraketak - Kop.	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Eraitza	9	4	1	2	1	-50,0

Iturria: Visesa

7. grafikoa. Erkidegoen eraketak
(3B3.37 Visesak EGINDAKO ERKIDEGOEN ERAKETEN KOP.)


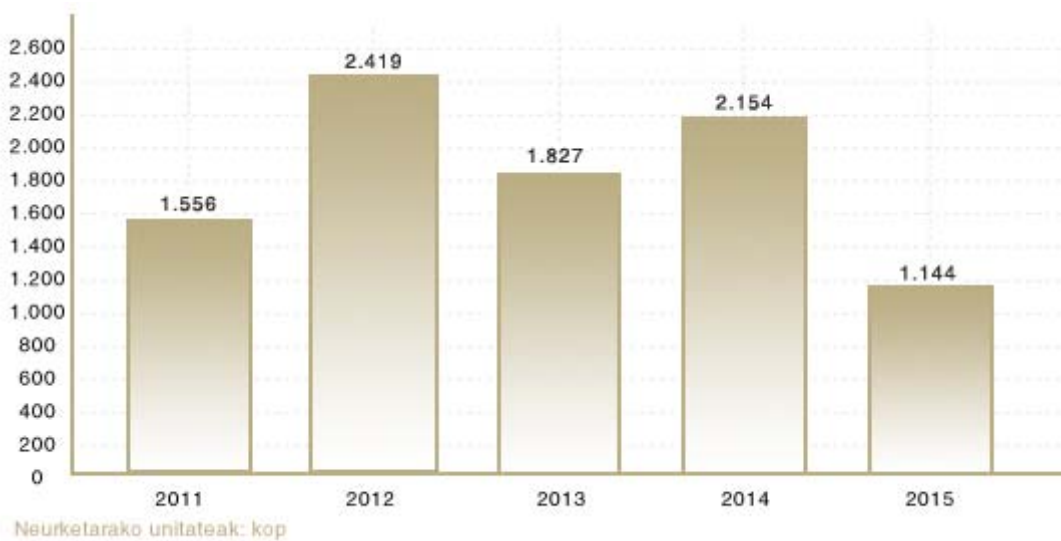
Etxebizitzetako esleipendunentzako jakinarazpena aldaera garrantzitsua da esleipendunei etxebizitzak esleitzeko orduan, zenbat eta lehenago egin orduan eta jabe gehiago izango ditugu etxebizitzak okupatzeko. Gaur egun, oso zeregin garrantzitsua da, jende askok uko egiten diolako babes publikoko etxebizitzaren esleipenari. Hori dela eta, 3 esleipen-jakinarazpen egin behar dira esleipen bat lortzeko.

9. taula. Esleipenaren jakinarazpenak.

Bezeroentzako esleipen-jakinarazpenak - Kop.	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Eraitza	1.556	2.419	1.827	2.154	1.144	-46,9

Iturria: Visesa

8. grafikoa. Esleipenak
(3B3.36 BEZEROEI EGINDAKO ESLEIPEN-JAKINARAZPENAK)



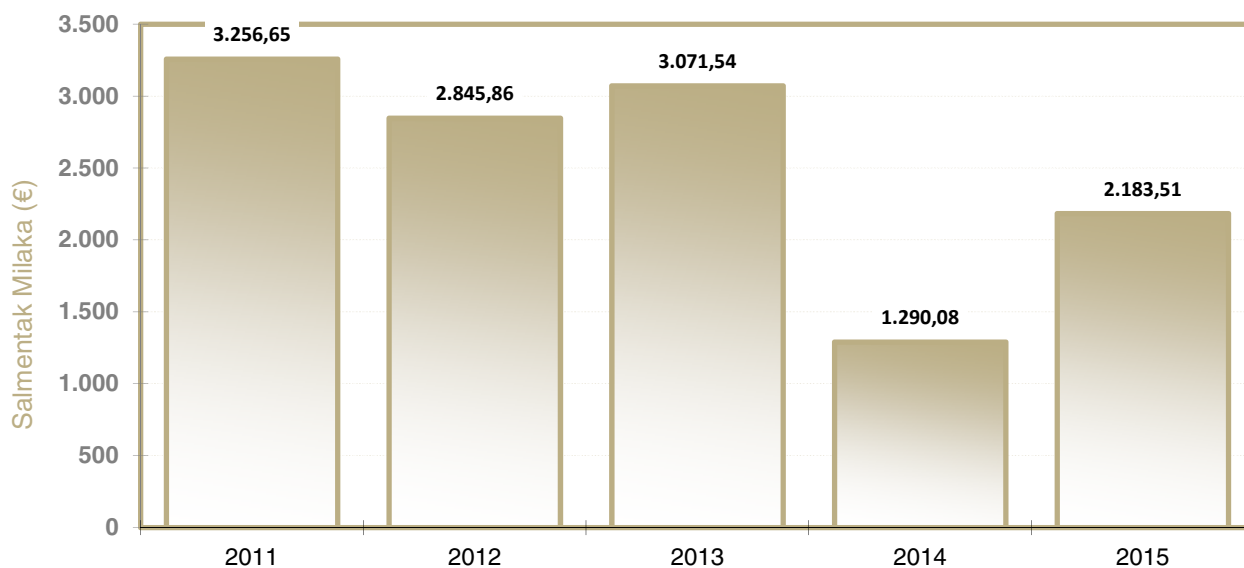
Babes publikoko etxebizitzarekin lotuta ez dauden elementuen salmenta (lokal komertzialak eta garaje askeak, oro har) oso garrantzitsua da sustapenetako gastu finantzarioak orekatzeko. Hartara, badago iraunkortasun ekonomikoa bermatzerik. Salmenta-prozesu hori aparte egiten da, ez daukalako inolako zerikusirik babes publikoko etxebizitzak eta haiekin lotutako garajeak nahiz trastelekuak merkaturatzeko egindako izapide orokorrekin.

10. taula. Lotuta ez dauden elementuen salmenta.

Lotuta ez dauden elementuen salmenta * - milaka €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Eraitza	3.256,65	2.845,86	3.071,54	1.290,08	2.183,51	69,3

* Lotuta ez dauden elementuak: sustapenean etxebizitzarekin lotuta ez dauden elementu guztiak (lokal komertzialak eta garaje zein trasteleku askeak). Iturria: Visesa

9. grafikoa. Lotuta ez dauden elementuen salmenta
(3B3.22.a LOTUTA EZ DAUDEN ELEMENTUEN URTEKO SALMENTAK)



Bestetik, zerbitzugintza energetikoa ere ematen diegu Visesak sustatutako eraikinetako jabeen erkidegoei. Eraikin horietako sailkapen energetikoa A da, eta eraginkortasun handiko mikrosorkuntzako sistema dute (berotasunaren eta elektrizitatearen aldi bereko sorkuntza), euren errendimendua hobetzeko asmoz. Horretarako, Visesak baterako sorkuntzarako ekipoen titularitateari eusten dio, eta galdaren gela osoko eragiketak zein artapena kudeatzen ditu, baita berokuntzaren nahiz ur beroaren hornikuntza egokia ere.

11. taula. Zerbitzugintza energetikoa jasotzen duten etxebizitzak.

Kudeaketa energetikoa jasotzen duten etxebizitzak - Kop.	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Eraitza	203	445	445	445	445	0,0

Iturria: Visesa

4.1.3. Eraitza ekonomikoak

Hona hemen erakundeko jardun ekonomikoaren adierazle nagusiak. PWC Price Waterhouse Coopers eta PKF Attest enpresek auditatutako urteko kontuetatik atera dira.

12.taula. Eraitzen kontua.

Kudeaketako eraitzen kontua - €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald.(%)
Diru-sarrerak						
▪ Salmentak / Negozio-kopuruaren zenbateko garbia	107.334.101	83.007.881	47.679.569	46.746.776	52.071.319	11,4
▪ Diru-sarrera osagarriak	2.879.744	1.782.140	1.332.190	1.354.646	1.279.625	-5,5
▪ Ustiapenerako dirulaguntzak	70.166	368.503	733.384	405.031	46.920	-88,4
▪ Beste batzuk	5.718.980	14.059.368	11.578.599	13.064.999	16.261.464	24,5
(+) Diru-sarrerak guztira (1)	116.002.991	99.217.892	61.323.742	61.571.452	69.659.328	13,1

Gastuak						
Hornikuntzak	-65.206.157	-55.732.740	-38.471.882	-39.738.668	-33.218.551	-16,4
Langile-gastuak	-3.259.281	-3.068.155	-3.172.513	-3.197.634	-3.704.047	15,8
▪ Soldatak eta ordainsariak	-2.540.106	-2.376.850	-2.449.109	-2.481.687	-2.866.163	15,5
▪ Pentsio-sistema osagarrietarako ekarpenak	-40.721	-2.825	0	0	0	0,0
▪ Beste gastu sozial batzuk	-678.454	-688.480	-723.404	-715.947	-837.884	17,0
Kanpoko zerbitzuak	-1.856.250	-1.680.438	-1.655.497	-1.444.964	-1.648.407	14,1
Zergak	-120.507	-19.253	-20.932	-20.809	-58.370	180,5
Galerak, narriadurak eta horniduren aldaketa	-4.645.947	5.158.114	3.378.493	-4.648.971	203.325	-104,4
Ibilgetuaren amortizazioa	-635.292	-666.160	-664.905	-1.047.297	-1.437.111	37,2
Izakinen aldaketa	-36.712.350	-39.021.248	-17.409.333	-7.843.273	-23.740.699	202,7
(-) Gastuak guztira (2)	-112.435.784	-95.029.880	-58.016.569	-57.941.616	-63.603.860	9,8

Ustiapenerako eraitza (1+2)	3.567.207	4.188.012	3.307.173	3.629.836	6.055.468	66,8
Eraitza finantzarioa	-2.465.708	-3.415.074	-2.923.028	-3.456.753	-3.128.139	-9,5
Zergen aurretiko eraitza	1.101.499	772.938	384.145	173.083	2.927.329	1.591,3
Ekitaldiko eraitza	1.514.281	505.089	221.672	118.295	2.658.268	2.147,2

Iturria: Urteko kontuen auditoriari buruzko txostenak

Visesa etxebizitzaren eta beste elementu osagarri batzuen salmentei esker finantzatzeko da, batez ere, baita ustiapenerako jasotako dirulaguntzen bidez ere. Hartara, garatutako eraikuntza-proiektuen kostu garbia eta kudeaketarako beharrezko egitura estaltzen dira.

Funtsean, “ustiapenerako dirulaguntzak” Europako organismo ofizialek esleitzen dituzte lankidetzarako nahiz elkarlanerako proiektuak garatzeko, txosten honetako 4.6.1. atalean adierazten den bezala.

Beste era bateko dirulaguntzak ere badaude. Diru-sarreraren atalean sartuta daude, eta Eusko Jaurlaritzak alokairu sozialerako etxebizitzak garatzen dituzten sustatzaile guztiei (publikoak nahiz pribatuak) ematen dien dirulaguntzarekin daukate zerikusia.

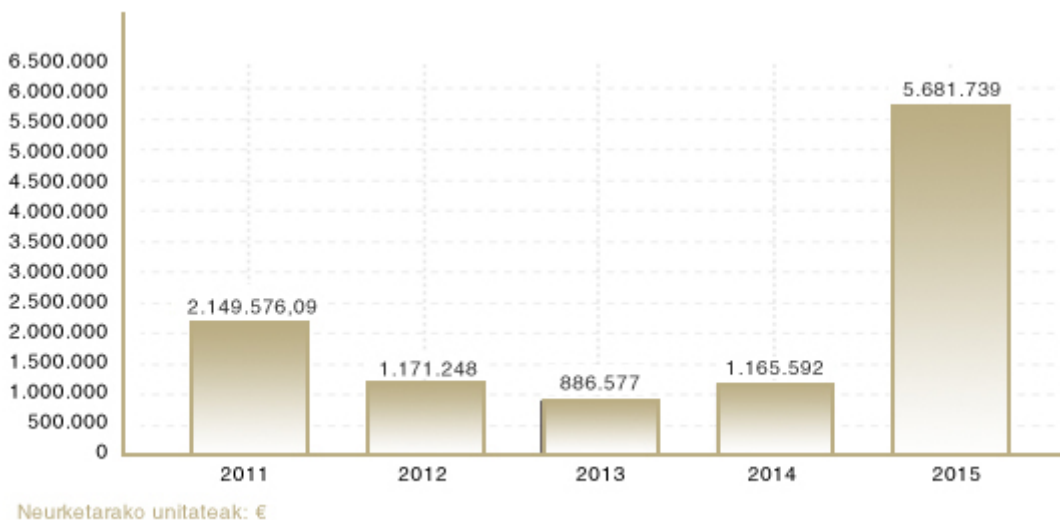
Hona hemen Visesan garrantzitsuak diren beste jarraipen-adierazle ekonomiko zehatz batzuk:

13. taula. Cash flowa.

Cash flowa - €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Emitza	2.149.576	1.171.248	886.577	1.165.592	5.681.739	387,5

Iturria: Visesa

10. grafikoa. Cash flowa
(VIS-12.15 CASH FLOWA)

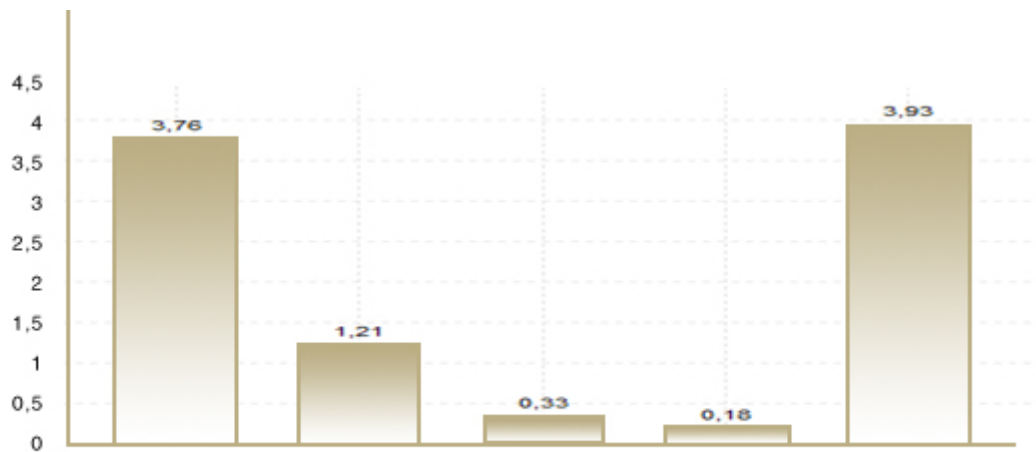


14. taula. Funts propioen errentagarritasuna.

Funts propioen errentagarritasuna - %	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Emitza	%3,76	%1,21	%0,33	%0,18	%3,93	2.083,3

Iturria: Visesa

**Gráfico 11. Funts propioen errentagarritasuna
(VIS-12.02 FUNTS PROPIOEN ERRENTAGARRITASUNA)**



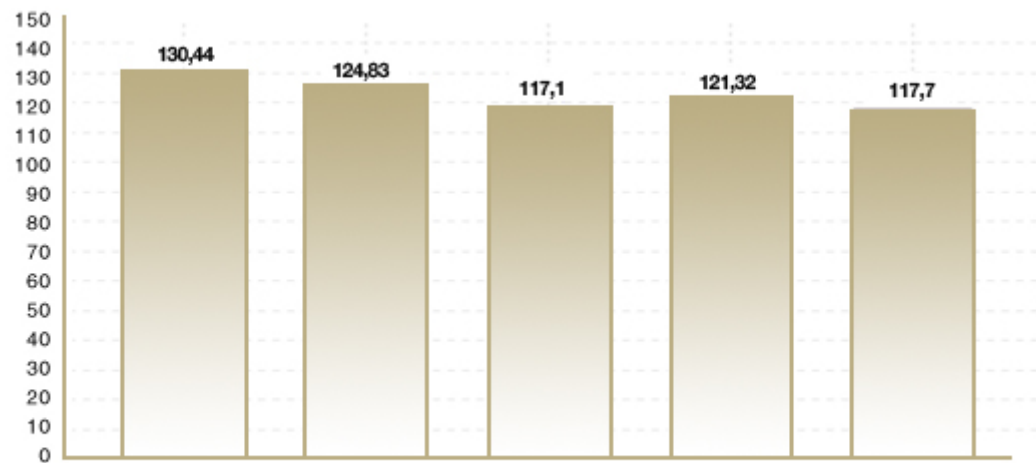
Neurketarako unitateak: %

15. taula. Maniobra-fondoa.

Maniobra-fondoa. Kaudimena -%	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Emitza	%130,4	%124,8	%117,1	%121,3	%117,7	-3,0

Iturria: Visesa

**12. grafikoa. Maniobra-fondoa
(VIS-12.07 MANIOBRA-FONDOA (KAUDIMENA))**

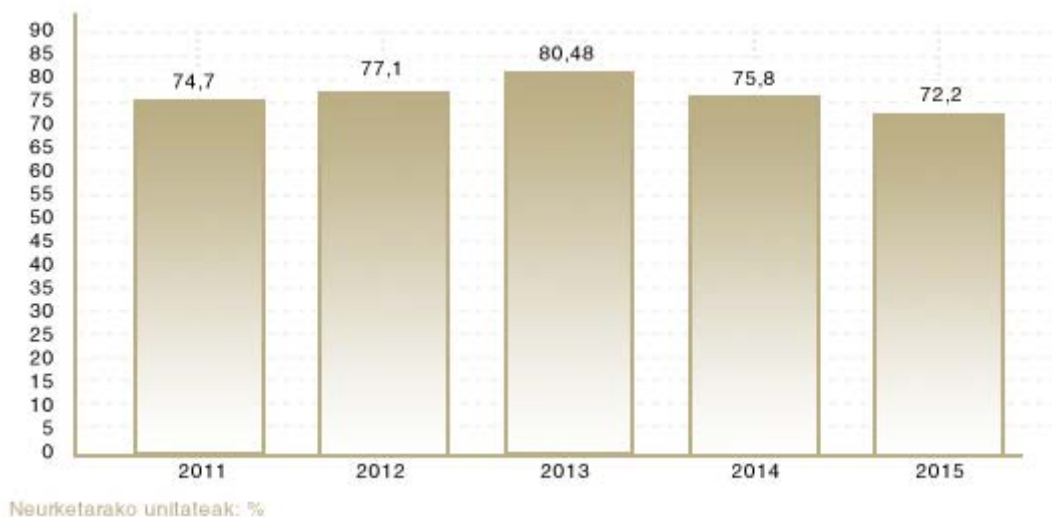


Neurketarako unitateak: %

16. taula. Zorpeketa.

Zorpeketa - %	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Emitza	%74,7	%77,1	%80,5	%75,8	%72,2	-4,7

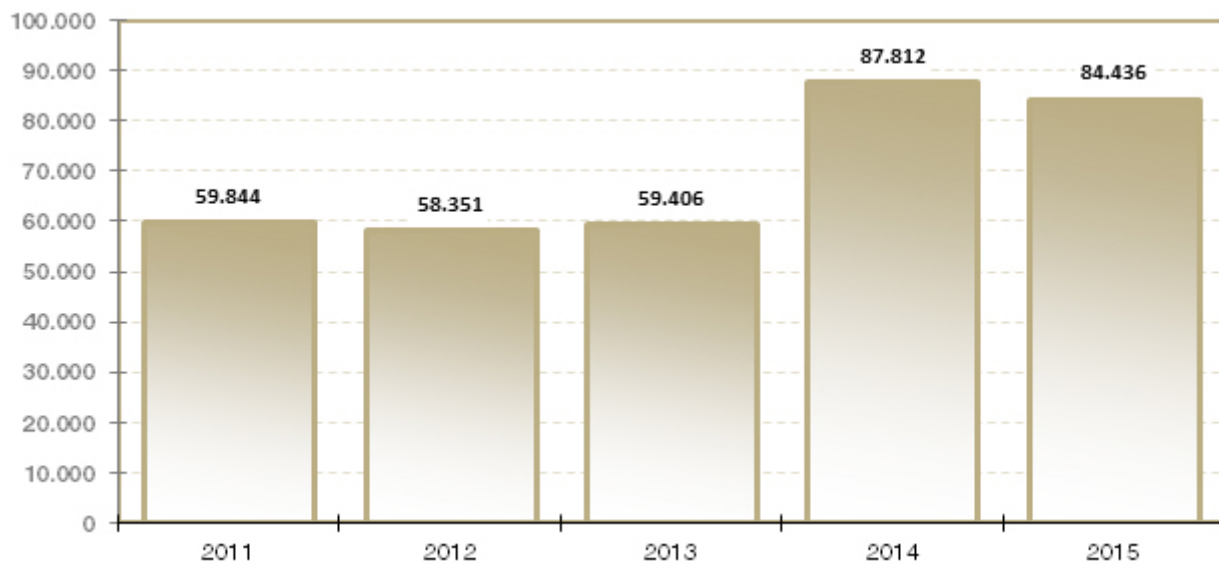
Iturria: Visesa

13.grafikoa. Zorpeketa
(VIS-12.06 ZORPEKETA)


17. taula. Pertsonako egitura-gastuak.

Pertsonako egitura-gastuak - €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Emitza	59.844	58.351	59.406	87.812	84.436	-3,8

Iturria: Visesa

14. grafikoa. Pertsonako egitura-gastuak
(VIS-12.09 PERTSONAKO EGITURA-GASTUAK)


4.1.4. Zeharkako eragin ekonomikoa

Babestutako etxebizitzaren sustatzaile moduan, Visesak egunez egun lan egiten du, etxebizitzaren sorreran nahiz eraikuntzan erreferentzia izateko, ikuspegi berritzaile bezain iraunkorretik egiteko eta edozein ikuspegitik ingurumena eta, batez ere, pertsonak zaintzeko.

Horrez gain, Visesa EAEko sektore publikoko jarduera ekonomikoko eragile nabaria da, eragile publiko zein pribatuen mobilizazio ekonomikoa bultzatzen duelako, 2011 urteak eta 2015 bitartean gastuen kontzeptuagatik egindako ordainketen hurrengo taulan adierazten den bezala.

18. taula. Jardueraren sortzaileak.

EAEko JARDUERAREN SORTZAILEAK - milaka €	2011ko ZENBATEKOA	2012ko ZENBATEKOA	2013ko ZENBATEKOA	2014ko ZENBATEKOA	2015eko ZENBATEKOA	Ald. (%)
Obrako ziurtagiriak	56.838	39.680	32.051	34.517	26.222	-24,0
Interes eta gastu finantzarioak	7.012	6.256	4.015	3.691	3.769	2,1
Lurzoruak (erosketak + urbanizazioa)	5.343	1.237	3.530	2.872	5.175	80,2
Ordainsari teknikoak	4.714	2.108	1.410	889	1.197	34,6
Udal-zergak	3.301	1.296	409	690	429	-37,8
Laguntza teknikoak (saiakerak, kontrol teknikoa eta saldu osteko zerbitzua)	1.667	1.289	713	720	934	29,7
Aseguruak	1.543	279	592	400	871	117,8
Gremioetako konponketak	1.225	1.238	1.415	1.319	673	-49,0
Sukaldeak	865	1.561	1.201	1.144	1.229	7,4
Notarioak eta erregistroa	586	454	101	270	134	-50,4
Sustapenen zaintza	572	244	128	189	282	49,2
Alokairuak	374	407	334	317	370	16,7
Kontsultoretzak eta auditoriak	2.459	208	154	141	154	9,2
GUZTIRA	86.508	56.258	46.053	47.160	41.440	-12,1

Iturria: Visesa

4.2. BEZEROEIKO HARREMANA

4.2.1. Visesako bezero nagusiak

Visesarentzat, honako hauexek dira bezeroak:

- Erosteke eta erosketa-aukerarekin alokatzeko etxebizitza babestua eskuratu nahi duen edonor (Visesako ustezko bezeroaren tipologia bete beharreko eskakizunei eta baldintzei buruzko indarreko legeriaren arabera dago zehaztuta).
- Eusko Jaurlaritza; Alokabide (alokairuko etxebizitza sozialen hartzaile gisa); Udalak; Aldundiak eta lur erosleak diren enpresa eta erakundeak,
- Erosteke aukera barne hartzen duen alokairuko elementu libreen eroste eta maizterrak (lokala, garajeak eta trastelekuak) eta jabetza soileko erosleak,
- Jabeak eta jabeakideen komunitateak (energia zerbitzuen emaileak, bermeak eta mantentzea).

Etxebizitza babestuko eskatzaileen profila

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiken Sailaren Estatistika Organoak 2015ean egindako "Etxebizitza Eskara eta Beharrei buruzko Inkestaren" azken datuen arabera, EAEn 64.290 pertsona daude lehenengo etxean lortzeko beharra dutenak (berezko diru-sarrera edo errenta dutenak bakarrik kontuan hartuz).

19.a. taula. Etxebizitzaren sarbide beharraren kuantifikazioa lurralde historikoen arabera.

Etxebizitzaren sarbide beharraren kuantifikazioa lurralde historikoen arabera (Kop.)	2011	2013	2015	Ald. (%)
Araba	8.306	6.666	8.362	25,4
Bizkaia	46.808	29.945	34.949	16,7
Gipuzkoa	21.246	22.707	20.979	-7,6
Guztira (EAE)	76.360	59.318	64.290	8,4

Iturria: Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila. Etxebizitzaren beharrei eta eskariari buruzko inkesta. 2015

Lehenengo etxea lortzeko beharra duten 64.290 pertsona horietatik, %29ak erosteko aukera gabeko alokairu erregimenean eskatzen dute, %26a jabetza erregimenean, %23a erosteko aukera ematen duen alokairuan eta gainontzeko %21i berdina zaio etxea izateko erregimena:

19.b. taula. Etxebizitzaren sarbide beharraren kuantifikazioa etxebizitzaren jabetza araubide

Eskuratzeko prozedura (kop. eta %)	2015	
	Kop.	%
1. Jabetza	17.021	%26,5
2. Alokairua	33.565	%52,2
• Erosteke aukerarik gabe	18.569	%28,9
• Alokairua, erosteko aukerarekin	14.996	%23,3
3. Berdin dio	13.704	%21,3
Guztira (EAE)	64.290	%100,0

Iturria: Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila. Etxebizitzaren beharrei eta eskariari buruzko inkesta. 2015

Eskuratzeko beharra duten %57ak 4 urteko epean etxebizitzan sartzeko eskatzen dute, %40ak 2 urtetan eta gainontzeko %2ak urte betean:

19.c. taula. Etxebizitzaren sarbide beharraren kuantifikazioa urteen araubide

Beharizana (urteak)	2015	
	Kop.	%
Eskaera, 4 urte	42.233	%57,6
Eskaera, 2 urte	29.356	%40,0
Eskaera, urtebete	1.745	%2,4

Iturria: Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila. Etxebizitzaren beharrei eta eskariari buruzko inkesta. 2015

Lehenengo etxebizitza eskuratzeko eskatzen duten pertsonen 30 urteko bataz besteko adina dute, %57 gizonak dira eta %43 emakumeak:

19.d. taula. Lehenengo etxebizitzara sarbidea behar duten pertsonen ezaugarri sozio-demografikoak

Ezaugarri sozio-demografikoak EAEen (urteak eta sexua)	2015	
1. Beharra duenaren adina	Kop.	%
• 18 eta 24 urte bitartean	8.692	%11,9
• 25 eta 34 urte bitartekoa	49.687	%68,2
• 35 eta 44 urte bitartean	14.456	%19,8
2. Batez besteko adina (urteak)	30,3	
3. Sexua	Kop.	%
• Emakumea	30.957	%42,5
• Gizona	41.897	%57,5

Iturria: Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila. Etxebizitzaren beharrei eta eskariari buruzko inkesta. 2015

Indarreko arautegiaren arabera, gaur egun babes ofizialeko etxebizitza eskuratzeko bete beharreko baldintzak (Iturria: Etxebide - Etxebizitzaren Euskal Zerbitzuaren web orria)

A) Eskakizun orokorrak

Eskabideak Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan alta hartzeko, honako eskakizun hauek bete beharko dira:

- Adinez nagusia edo adingabe emantzipatua izatea.
- Etxebizitzako etorkizuneko titularretako bat Euskadiko udalerrri batean egon beharko da erroldatuta.
- Aldi baterako bizileku-baimena duten atzerritarrek alokairuan baino ezin izango dute eman izena. Baimena iraupen luzekoa bada, erosketa edo alokairua izango du aukeran.

- Etxebizitzako etorkizuneko titularrek egiaztatu egin beharko dute mugaeguneratutako azken urte fiskalean euren diru-sarrerara haztatu guztiak 3.000/9.000 eta 50.000 euro artekoak izan direla, etxebizitza eskuratzeko araubidearen arabera eskatutako gutxienekoa desberdina izango dela kontuan hartuta.
- Elkarbizitza-unitateko kide batek ere ezin izango du jabetzapeko, jabetza soilpeko (erosi nahi izanez gero), azalera-eskubidepeko edo gozamenpeko etxebizitzarik eduki izena emateko eskabidea egiten dutenean.

Halaber, honako kasu hauetan daudenak etxebizitza ez edukitzeko eskakizunetik salbuetsita egongo dira:

1. Urbanizatutako eta Eraikitako Ondarea Zaharberritzeko Jarduketa Babestuei buruzko azaroaren 30eko 317/2002 Dekretuan edo horren ordezkio arautegian bertan bizitzeko zehaztutako gutxieneko baldintzak ez betetzea eta Babes Publikoko Etxebizitzaren Araubide Juridikoari eta Etxebizitza zein Lurzoru Arloko Neurri Finantzarioei buruzko martxoaren 4ko 39/2008 Dekretuko 17.3. artikuluan zehaztutako erreferentziako daten arabera gutxienez bost urte lehenago erosi izana.

Tekniko eskudunak egindako txostenaren arabera eraikuntzako irtenbiderik ez duten gabeziak baino ez dira kontuan hartuko. Dena dela, lurraldeko etxebizitza-zuzendaritzek aurkako txostenak egin ahal izango dituzte, eta lotesleak izango dira.

2. Banatu, dibortziatu edo izatezko bikotea desegin ondoren, bide judizialek beste ezkontidearen familia-bizileku moduan esleitu izana.
3. Hirugarren gradura arteko odol-ahaidetasunik edo ezkontza-ahaidetasunik ez daukan norbait bide judizial edo notarialetik esleitu izana, ordaindu ezin izateagatik hipotekaren betearazpenaren helburu izan denean.
4. Indarreko arautegian aurreikusitako eskuragarritasun-baldintzarik ez betetzea, titularrak 70 urtekoak edo hortik gorakoak direnean.
5. Pertsonako 15 metro koadrotik beherako azalera erabilgarria edukitzea.
6. Hiri Ingurune, Eremu Publiko, Eraikin eta Informazio zein Komunikazio Sistemetako Irisgarritasun Baldintzei buruzko Arau Teknikoak onartzen dituen apirilaren 11ko 68/2000 Dekretuan sarbideei eta igogailuei buruz azaldutako zehaztapenak betetzen ez dituen eraikinean bizi izatea, betiere elkarbizitza-unitateko kideetako bat mugikortasun urri iraunkorra duen elbarria bada.

Aurreko kasuetan aipatutako etxebizitzako titularitatea bateragarria da beste pertsona edo elkarbizitza-unitate batzuen ohiko bizileku iraunkorra den etxebizitzaren edo beste etxebizitza batzuen %50etik beherako jabetzako titularitatearekin, jabetza soilarekin, azalera-eskubidearekin edo gozamenarekin, betiere partaidetzen balio osoa 75.000 eurotik gorakoa ez bada.

B) Mugikortasun urriko elbarriak edo elbarri psikikoak

Mugikortasun urriko elbarriak edo elbarri psikikoak direla egiaztatuz gero, eskakizun orokorrak bete beharko dituzte, honako kasu hauetan izan ezik:

- Alokairuan, elbarri psikikoek edo mugikortasun urrikoek ez dute gutxieneko diru-sarrerarik egiaztatu beharko, eta, erosketan, nahikoa izango da 3.000 eurora iristea.
- Mugikortasun urriko elbarriak edo elbarri psikikoak etxebizitza ez edukitzeko eskakizunetik egongo dira salbuetsita, Euskal Autonomia Erkidegoan daukaten etxebizitza sarbideei eta igogailuei buruzko zehaztapenak betetzen ez dituen eraikinean badago.

C) Banatuak edo dibortziatuak

Banatura edo dibortziatuta daudela egiaztatuz gero, eskakizun orokorrak bete beharko dituzte, baina etxebizitzarik ez edukitzeko eskakizuna betetzen dutela ere hartuko da kontuan:

- Horretarako, bide judizialek beste alderdiaren familia-bizileku moduan esleitu den etxebizitzako titularrak izan beharko dira.

D) 70 urtekoak edo hortik gorakoak

70 urtekoak edo hortik gorakoak izanez gero, eskakizun orokorrak bete beharko dituzte, baina etxebizitzarik ez edukitzeko eskakizuna betetzen dutela ere hartuko da kontuan:

- Horretarako, Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako etxebizitzako titularrak izan beharko dira, baina ezarri beharreko arautegiaren arabera ez ditu irisgarritasun-baldintzak beteko.

E) Genero-indarkeriako emakume biktimak

Genero-indarkeriako emakume biktimak direla egiaztatzen badute, eskakizun orokorrak bete beharko dituzte, honako kasu hauetan izan ezik:

- Alokairuan, ez dute gutxieneko diru-sarrerarik egiaztatu beharko.
- Salbuespenez eta sailaren aginduz, etxebizitza ez edukitzeko eskakizunetik salbuetsita egon litezke, baina alokairuko esleipendunak izateko aukera baino ez lukete izango.

4.2.2. Gogobetetasuna

Visesan, bezeroen gogobetetasuna ebaluatzen da urtero, haien aurreikuspenen zein premien inguruan lan egin ahal izateko eta ahalik eta gogobetetasun-maila handiena lortu ahal izateko.

Gogobetetasunari buruzko informazioa biltzeko metodologiari dagokionez, telefono bidezko inkestak egin ditugu sustapeneko 4 fasetan (hurrengo grafikoan ikusten den bezala):

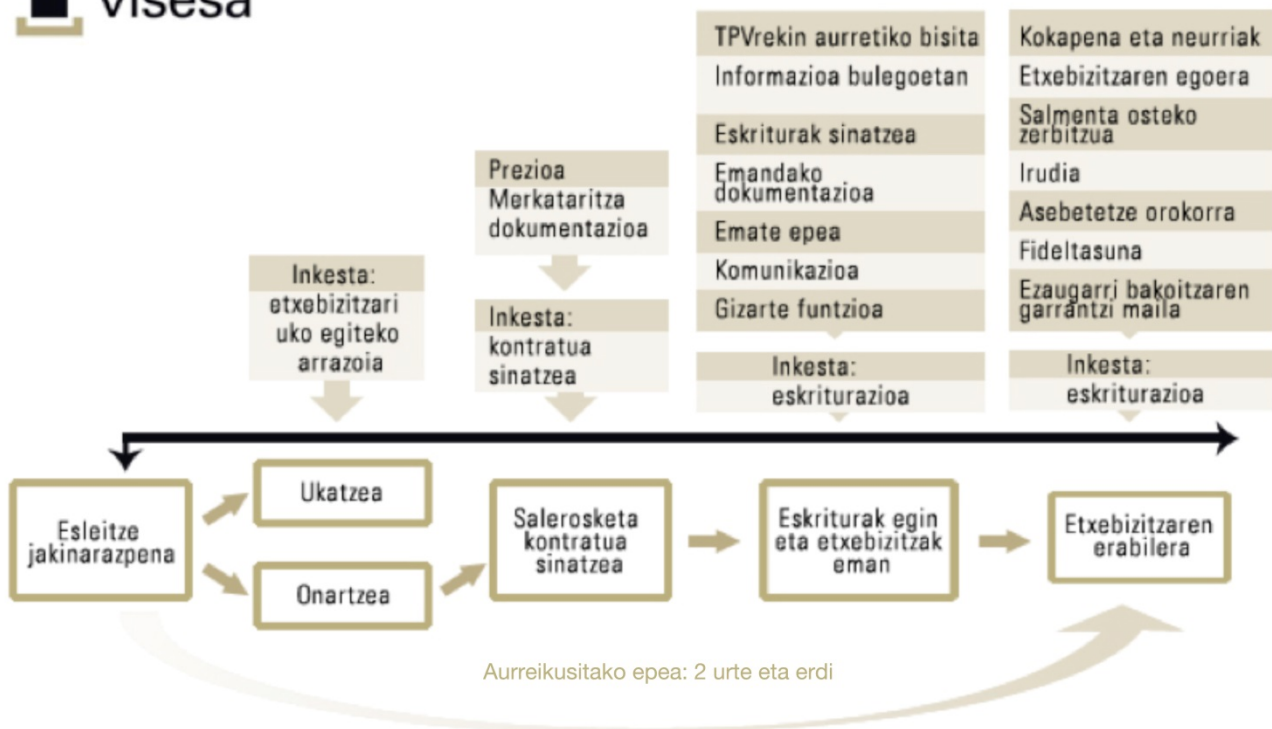
1. Etxebizitzari uko egitea edo onartzea
2. Etxebizitza salerosteko kontratua sinatzea
3. Etxebizitzaren eskriturak egitea
4. Etxebizitza erabili ondoren (babes ofizialeko etxebizitzak esleitzen direnetik 9 hilabete igaro direnean)

Zehaztutako metodologiaren bidez, informazioaren bilketa bat dator zerbitzua gauzatu edota produktua bezeroari ematen zaion unearekin (fasea). Hartara, galde-sortak ez dira hain luzeak, eta lortutako datuak fidagarriagoak dira. Sistematika horri esker, emaitzen konfiantza-maila %95ekoa da.

4. fasea amaitutakoan, azterketa-urtearen barruan amaitu diren gure sustapen guztiak sartuko dira gogobetetasunari buruzko azterketan.



Bezero-Promozioaren asebetetze neurketaren berrikuspena



Ondoren aurkezten diren bezeroen emaitzetan azpimarratu beharra dago 2014. urteko inkesta erosteko aukera barne hartzen duen alokairuaren bidez etxebizitza bat eskuratu duten bezeroei egin zaiela, eta erakutsi diren beste urteetako inkestak etxebizitza bat jabetzan zuzenean eskuratu duten bezeroei egin zaiakiela.

Bezeroak etxebizitza eskuratzeko ezberdintasun hau dela eta, 2015 eta 2013 urteak konparatu dira %Var zutabean, aurkeztutako urteko eboluzioa adierazgarriagoa izateko helburuz. Ondoren, atributuetan antolatutako asebetetze emaitzak (20. taula) eta lortutako asebetetze orokorra (21. taula) aurkeztu dira.

20.a. taula. Etxebizitzaren kalitatearekiko gogobetetasuna.

SUSTAPENEN BEZEROEN GOGOBETETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *							
ETXEBIZITZEN KALITATEA	EZAUGARRIAK	2011	2012	2013	2014 EAEDE	2015	Ald. (%)
	Materialen kalitatea	57,1	57,5	46,8	66,3	51,9	11,0
	Berokuntza-sistema	63,0	61,7	56,4	73,5	63,3	12,4
	Sukaldea (altzariak eta etxetresna elektrikoak)	63,1	62,8	54,5	65,5	59,8	9,7
	Atariaren eta eskaileren akabera	60,9	60,5	58,3	63,5	63,1	8,2
	Fatxada eta kanpoko itxura	66,2	57,7	54,5	71,5	63,3	16,1
	Berrikuntza teknikoak (erabilgarritasuna)	63,2	59,3	54,0	65,0	57,0	5,6
	Etxebizitzaren garbitasuna esleitzen denean	52,5	55,9	51,8	51,5	60,9	17,4
	Erosotasun termikoa	66,0	65,7	58,8	72,5	69,4	18,0
	Sarrerako atea	61,8	59,9	60,2	73,0	56,7	-5,8
	Zoru-mota eta instalazioa	61,2	60,0	52,4	60,8	52,5	0,1
	Erosotasun akustikoa	58,6	61,8	47,5	68,8	65,2	37,1
	ETXEBIZITZEN KALITATEA batez beste	61,2	60,2	54,3	66,5	60,1	10,8

*Eskala: 0-100. Iturria: Bezeroen gogobetetasunari buruzko azterketa

Etxebizitzaren kalitateari lotutako alderdi guztietan eboluzio positiboa.

20.b. taula. Kokapen eta tamainarekiko gogobetetasuna.

SUSTAPENEN BEZEROEN GOGOBETETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *							
KOKAPENA ETA TAMAINA	EZAUGARRIAK	2011	2012	2013	2014 EAEDE	2015	Ald. (%)
	Ingurune bizi-kalitatea	68,3	77,6	83,2	84,0	64,2	-22,9
	Eraikinaren kokapena ingurunean	72,9	76,8	75,2	82,5	70,9	-5,7
	Etxebizitzaren tamaina	77,9	77,8	74,0	86,0	66,3	-10,4
	Logelen kopurua	79,5	77,5	70,6	82,8	68,2	-3,3
	Garajearen tamaina	68,3	67,8	73,2	72,8	66,8	-8,7
	Trastelekuaren tamaina	72,3	69,8	71,8	75,5	61,1	-14,8
	Trastelekuaren kokapena eraikinean	69,8	70,7	75,0	77,5	63,6	-15,2
	Urbanizazioa	71,4	76,0	76,2	-	63,9	-16,2
	Etxebizitzaren diseinua eta banaketa	72,8	72,0	66,3	79,0	63,5	-4,2
	Atariaren eta eskaileren tamaina eta diseinua	70,5	71,7	71,3	67,5	69,3	-2,8
	KOKAPENA ETA DIMENTSIOAK batez beste	72,4	73,7	73,7	77,5	65,8	-10,7

*Eskala: 0-100. Iturria: Bezeroen gogobetetasunari buruzko azterketa

Inguruko bizi-kalitatea, urbanizazioa, trastelekuaren kokalekua eta neurriak balorazioan atzera gehien egin duten alderdiak dira, orokortutako atzerapenaren barruan.

20.c. taula. Prezioarekiko gogobetetasuna.

PREZIOA	SUSTAPENEN BEZEROEN GOGOBEETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *						
	EZAUGARRIAK	2011	2012	2013	2014 EAEDE	2015	Ald. (%)
	Etxebizitza, garaje eta trastelekuaren azken prezioa	68,6	67,5	61,9	74,0	57,6	-6,9
	Eskaintako ordainketa-baldintzak	62,1	63,2	62,6	59,2	58,6	-6,3
	PREZIOA batez beste	65,3	65,5	62,2	64,0	58,0	-6,8

*Eskala: 0-100. Iturria: Bezeroen gogobetetasunari buruzko azterketa

Etxebizitzen prezioen asebetetzean balore negatiboak lortu dira eboluzioan.

20.d. taula. Esleitu arteko zerbitzuarekiko gogobetetasuna.

ESLEITU ARTEKO ZERBITZUA	SUSTAPENEN BEZEROEN GOGOBEETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *						
	EZAUGARRIAK	2011	2012	2013	2014 EAEDE	2015	Ald. (%)
	Arreta azkarra	74,7	70	72,1	71,0	67,9	-5,8
	Bulegoetako tratu atsegina	81,5	77,2	81,0	73,0	73,8	-8,9
	Kontratua eta eskriturak egin aurretiko behar besteko informazio argia	74,7	72,7	75,2	81,9	68,0	-9,5
	Eskriturak sinatzean aurkeztutako agiriak	73,7	72,2	69,6	81,3	68,8	-1,1
	Esleipen-epeen betearazpena	54,5	49	75,1	78,3	62,9	-16,2
	SOTekin egindako bisitaldia (iraupena, hitzordua zehazteko tratua, bisitaldiaren antolamendua eta jasotako azalpenak)	71,6	72,4	77,2	76,3	65,8	-14,8
	Visesako teknikariaren tratu atsegina	76,6	77,5	82,6	83,0	70,8	-14,3
	ESLEITU ARTEKO ZERBITZUA batez beste	72	70	75,8	77,8	67,7	-10,7

*Eskala: 0-100. Iturria: Bezeroen gogobetetasunari buruzko azterketa

Zerbitzu eremutik emateraino negatiboki eboluzionatu dute atributu guztiak. Emate epeak betetzea, bisita eta Visesako Teknikariaren arreta eta adeitasuna balorazioan atzera gehien egin duten alderdiak dira, orokortutako atzerapenaren barruan.

20.e. taula. Saldu osteko zerbitzuarekiko gogobetetasuna.

SALDU OSTEKO ZERBITZUA	SUSTAPENEN BEZEROEN GOGOBEETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *					
	EZAUGARRIAK	2011	2012	2013	2014 EAEDE	2015 Ald. (%)
	Zerbitzuko tratu atsegina (dei-gunea)	78,1	71,7	74,0	73,5	70,6 -4,5
	Erabilitako sistemen balioespena	67,9	61	60,5	68,5	59,1 -2,3
	SOTen tratu atsegina	73,2	66,8	70,4	78,5	67,3 -4,4
	Gorabeherak konpontzeko eraginkortasuna	54,3	45,6	49,0	49,8	52,9 8,0
	Gorabeheren konponbide azkarra	46,1	35,9	43,7	41,5	46,8 7,1
	SALDU OSTEKO ZERBITZUA batez beste	63,9	55,8	59,5	62,3	59,2 -0,6

*Eskala: 0-100. Iturria: Bezeroen gogobetetasunari buruzko azterketa

Atributuaren balorazioa mantendu da, baina adierazgarria da gorabeherak konpontzeko eraginkortasun eta azkartasunaren eboluzio positiboa, historikoki balorazio txikiak lortu dituzten atributuak izanda.

21. taula. Bezeroen gogobetetasun orokorra.

Bezeroen gogobetetasunari buruzko inkestako emaitza orokorrak - E 0:10	2011	2012	2013	2014 EAEDE	2015	Ald. (%)
Bezeroen gogobetetasun orokorra (galdera zuzena)	71,6	64,4	59,8	71,8	63,0	5,4
Bezeroen gogobetetasun orokorraren indizea (ezaugarrien arabera haztatuta)	66,5	65,2	65,1	69,8	61,9	-4,8

*Eskala: 0-100. Iturria: Bezeroen gogobetetasunari buruzko azterketa

Faktoreen murrizketa orokorrak bezeroen asebetetze orokorra pixka bat negatiboa izatea dakar. Hala ere, adierazi beharra dugu bezeroen zuzeneko asebetetzea positiboa dela.

22. taula. Eginkizun soziala.

EGINKIZUN SOZIALA	SUSTAPENEN BEZEROEN GOGOBEETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *					
	ARLOAK	2011	2012	2013	2014 EAEDE	2015 Ald. (%)
	Gizarteari egindako ekarpenak	4,23	4,05	3,84	4,01	3,86 0,5
	Ingurumenaren errespetua	3,92	3,75	3,75	3,96	3,54 -5,6
	Jarduera gardenak	3,60	3,44	3,37	3,92	3,46 2,7
	Kalitateko zerbitzuak	3,83	3,49	3,38	3,87	3,46 2,4
	VISESAREN EGINKIZUN SOZIALA batez beste	3,94	3,67	3,58	3,94	3,59 0,3

*Eskala: 1-5. Iturria: Bezeroen gogobetetasunari buruzko azterketa

Visesako bezeroek enpresaren irudiaren eta gizarte funtzioari dagokionez duten ikuspegiaren gaineko pertzepzio ona dute, gizartearekiko ekarpena, jardueren gardentasuna eta kalitateko zerbitzua bezalako alderdietan emaitza positiboak lortuz.

4.2.3. Kalitatea

Lehiakortasunaren eta bezeroen gogobetetasunaren estrategiaren barruan, Visesak kudeaketa bikainaren alde egin du beti. Hori dela eta, 2002. urteaz geroztik, prozesuko kudeaketa ezarri zuen bere sistema Bikaintasunaren EFQM Eredura egokitzeke ikuspegi moduan.

Urteotan, Visesak Zuzendaritzak bere estrategia etengabe lerrokatu du EFQM Ereduko funtsezko bikaintasun-kontzeptuekin: emaitza bikainak iraunaraztea; arrakasta pertsonen talentuaren bidez lortzea; arintasunez kudeatzea; ikuspenez, inspirazioz eta osotasunez zuzentzea; bezeroentzako balioa eranstea; etorkizun iraunkorra sortzea; erakundearen gaitasuna garatzea; eta sormenari zein berrikuntzari onura ateratzea. Bertan, hain zuzen ere, etengabeko hobekuntzarako PDCA zikloa hartuko da kontuan, prozesuak berrikustera eta etengabe egokitzera behartzen duelako sistema.

2005eko ekainean, Visesak Kudeaketari buruzko Txostena aurkeztu zuen, Euskalit - Kalitatearen Sustapenerako Euskal Fundazioak kanpoko ebaluazioa egin zezan. Zilarrezko Q lortu genuenez, erakunde aurreratua gara berrikuntzan nahiz kudeaketaren hobekuntzan. Horrez gain, Euskadin sari hori lortu duen lehenengo etxebizitza-sustatzailea izan gara.

Gaur egun Visesak Kudeaketa Sistema Integratua du, EFQM Kudeaketaren Bikaintasun Europar Ereduarekin bat eta berria den 2015 Kudeaketa Aurreratuko Ereduarekin bat doana, enpresaren eremu eta jarduera guztiak barne hartzen dituen, eta erakundearen ikuspegiari islatutako helburuak gauzatzean laguntzen duena.

Gainera Visesak 2004tik aktiboki parte hartzen du kudeaketaren bikaintasunaren sustapen eta hedapenarekin lotutako ekimenetan, hala nola, kalitatearen europar astea, urtero Europar Batasun osoan ospatzen dena. Topaketa puntu hauetan kudeaketa aurreraturako, bikaintasunerako, berrikuntzarako, gizarte konpromisorako, jasangarritasunerako eta lehiakortasunerako arreta eta sentibilizazio eduki eta ponentziak aurkezten dira kolektibo profesional ezberdinetarako. Hauek dira adibide hauetako batzuk:

- 2011ko azaroan, Visesak, Alokabideren eta Orubideren laguntzaz, “Coachinga: aldaketa-garaiko trebetasun estrategikoak” jardunaldia antolatu zuen. Bertan, hain zuzen ere, Europako Coaching Eskolako Silvia Guarnierik eta Eva López-Acevedok parte hartu zuten, eta Visesan, Alokabiden nahiz Orubiden garatutako esperientziaren zabalkunde alde teorikoaz arduratu ziren.
- 2012ko azaroan, Alokabideren eta Orubideren laguntzaz ere bai, Visesak honako jardunaldi hau antolatu zuen: “Azterketa geografikoko lehiakortasunaren hobekuntza, tresna zein datu publiko eta askeen bidez. Bertan, honako hauexek parte hartu zuten: Juan Carlos Barroso, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Antolamendu Saileko Kartografia Zerbitzua, eta Carlos Orbea zein Aitor Pradovaso, Orubide.
- 2013ko azaroan, Visesak jardunaldi hau antolatu zuen: “Kontratazio publikorako tresnak, produktu lehiakorra lortzeko. Bertan, honako hauexek parte hartu zuten, Gorane Ibarra, Ihobe; Nerea Morgado, VISESA; eta Luis Cueto, Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioa.
- 2014ko azaroaren 14an egin zen, “Energiari begira eraginkorrak diren bizitegi-garapenak” izenburupean. Marcos Muro jauna, Visesak zuzendari nagusia, izan zen moderatzailea, eta honako hauexek parte hartu zuten bertan: Iver Jan Leren jauna, Rogalandeko Gobernuako (Norvegia) PIME’s-eko koordinatzailea; Eugenio Perea jauna, Tecnaliako proiektu-arduraduna; Alberto Ortiz de Elgea jauna, Visesak Berrikuntzako arduraduna; Igor Etxabe jauna, Alokabideko Atentzio eta Kanpoko Komunikazioko zuzendaria; eta Ramón Ruiz-Cuevas jauna, arkitektoa.
- 2015eko urriaren 30ean izan zen, Donostiako Arkitektura GETeko paraninfoan, eta Marcos Muro jaunak (Visesak zuzendari nagusiak) moderatu zuen. Horrez gain, honako hauek hartu zuten parte txostengile gisa: Miren Saratxagak (Etxebizitza Plangintzaren eta Prozesu Eragileen zuzendaria, Enplegu eta Gizarte Politikak), Patricia Molinak (Tecnalia - FosterReg proiektuko koordinatzailea), Elena Ruizek (Visesa), Josu Urriolabeitiak (Surbisa), eta José Antonio Rodríguez (Donostiako etxegintza). Halaber, mahai-inguru bat egon zen, eta hauek hartu zuten parte: Fernando Bajok (Aget EHU), Elena Ruizek (Visesa), Patricia Molinak (Tecnalia), Josu

Urriolabeitiak (Surbisa), Sagrario Enerizek (EEE), José Antonio Rodriguezek (Etxegintza – Donostia) eta Txema Ipiñak (Eraikune).

23. taula. Kalitatearen asteko jardunaldietara joandakoen gogobetetasuna.

Kalitatearen asteko jardunaldietara joandako gogobetetasunaren indizea - E 0:10	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Eraitza	7,9	7,3	7,1	> 7	> 7	0,0

Iturria: Visesa

4.2.4. Produktuaren politika

Produktu Lantaldeak uneko bezeroen premiak eta baldintzatzaileak biltzen ditu, etorkizuneko joera aurreikusi nahian. Era berean, produktuaren oinarriak edo beste produktu batzuk diseinatzen ditu horri aurre egiteko.

Zuzendaritza Lantaldeak 2003an sortu zuenetik, Produktuaren Politika zehaztu, gauzatu eta garatu egin du, eta etengabe ere eguneratu du diseinuaren zein eraikuntzaren irizpideen bidez.

Produktu Lantaldeak aurrera egin behar du produktuaren hobekuntzan, azken bezeroen gogobetetasuna handitzeko eta lehiakorrangoak nahiz berritzaileagoak izateko.

Hona hemen Visesak bere bezeroekin dituen konpromisoak:

1. Merkatuan lehiakorrak diren kalitateko eta kostu doituko etxebizitza babestuen sustapena bultzatzea, geure produktuaren kanpoko irudia indartzeko eta ahalik eta eraginkortasun handiena lortzeko, bezeroen eta inplikaturako interes-taldeen premiak eta aurreikuspenak kontuan hartuta.
2. Guretzat, honako haxe da kalitatea:
 - Akatsik eta patologiarik gabe.
 - Elementu iraunkorrak eta erraz ordezkatzekoak.
 - Artapen-kostu urrikoak edo kosturik gabeak.
 - Eragiketa-kostu urria (eraginkortasun energetikoa, kontsumo txikia...).
 - Iraunkortasun-plusaren eskaintza.
3. Gizarteak etxebizitzaren prezioetan, ezaugarrietan eta jabetza-araubidean daukan eskariari erantzuteko moduko produktu dibertsifikatua eskaintzea eta, horretarako, etxebizitza-kopuru zein azalera desberdineko jarduketak egitea EAEko zenbait udalerritan. Produktuak eta zerbitzuak talde berrietara eta errealitate sozialera egokitzea.
4. Gure produktuko erabiltzaileen eta, batez ere, egoera txarragoan daudenen integrazio soziala sustatzea.
5. Honako faktore hauei begira estandarra den produktua eskaintzea: diseinua, funtzionaltasuna, eraikuntza, artapena eta kalitatea.
6. Sektoreko adibidea izatea, jarduketa guztien erantzun soziala egokia delako, sentsibiltate arkitektonikoa duela hiri-integrazioa, erantzun soziala, kalitate arkitektonikoa...), teknologia zein ingurumen arloko sentsibiltatea duelako eta, azken batean, berrikuntza sustatzen duelako.
7. Etxebizitzaren sustapenean industrializazioa bultzatzea, kalitatearen, kostuen eta epeen helburuak lortzeko.

Horren guztiorren bitartez, bezeroek etxebizitzaren arloan dituzten premiei eta aurreikuspenei erantzun nahi diegu, eta, horretarako, erabiltzaileak, gizarte osoa eta Visesa bera harro egoteko moduko jarduketak garatzen ditugu. Izan ere, Visesak berak kalitateko produktuaren marka sustatzen duela esan beharra dago.

4.2.5. Produktuaren egokitzapena bezeroen arabera

Eraikitako etxebizitzak egokitzeko orduan, Visesak bere bezeroen premiak hartzen ditu kontuan. Horretarako, diseinuaren eta eraikuntzaren irizpide hauek bete behar dira bere proiektuetan:

- Mugikortasun urrikoentzako etxebizitzak:
 - Azalerak indarreko arategian aurreikusitako gehienekoetara handitu ahal izango dira.
 - Etorkizunean erabiltzailearen irisgarritasun-premietara egokitzeko eta aldatzeko aukera eman behar dute:
 - Elementu finkoak etxebizitzaren perimetrora lekualdatzea (gela hezeak, muntagak, egiturak, instalazioak...)
 - Trenkada desmuntagarri arinen bidezko banaketak
 - Zola jarraituak
 - Ardatz aldagarriko leiho kulunkarietako heldulekuak handiagoak izan beharko lirateke (30 - 40 cm), burdineria kulunkaria behar bezala ibili dadin eta erabiltzaile horientzat irisgarriak izan daitezen.
- Etxebizitzan 53raino familia ugariei bizilekua emateko erabili ahal izango dira, eta indarreko arategian aurreikusitako gehienekoetara handitu ahal izango dira azalerak.

Azken urteotako egoera ekonomikoa eta sektorean izan duen eragin zuzena kontuan hartuta, Visesak eta Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak metodo eta alternatiba berriak aztertu eta ezarri egin dituzte, produktua bezeroengana iritsi dadin eta etxebizitza eskuratu nahi dutenen zenbait gorabehera murriztu daitezten. Honako hauexek dira eredu berri horiek:

- Babestutako etxebizitzak zuzenean esleitze-zozketa gabe-.

2013tik eta Enplegu eta Gizarte Politiken Kontseilariaren Aginduen arabera, Visesak hutsik dauden BPE (babes publikoko etxebizitzak) zuzenean esleitzeko prozedura abiarazi zuen amaitutako prozedura zehatzetan, hau da, zozketa gabe eta Etxebiden izena emanda egon gabe, babestutako etxebizitza bat eskuratzeko dagokion araudian ezarritako irizpideak bete behar dira.

Modalitate honetan lortutako datuak honakoak dira: 2013an eskritura duten 16 BPE; 2014an salerosketa kontratua duten 46 BPE eta eskritura duten 18 BPE; eta 2015ean salerosketa kontratua duten 117 BPE eta eskritura duten 105 BPE.

- Geroratutako ordainketa eta jabari-erreserba eskaintzen dituen salerosketa

2013tik, Visesak goian adierazitako sustapenetako batean etxebizitza erosteko finantzaziorik ez daukaten bezeroei eman liezaieke etxebizitza formula honen bidez erosteko aukera: geroratutako ordainketa eta jabari-erreserba eskaintzen dituen salerosketa. Hau da:

- ✓ Etxebizitzaren eta eranskinen prezioaren %15eko hasierako ordainketa + BEZen %100, geroratutako ordainketa eta jabari-erreserba eskaintzen dituen kontratua sinatzean.
- ✓ Prezioaren %70 + Eusko Jaurlaritzako hitzarmeneko tasa gainditzen ez duten interesak, hilekotan, eskritura publikoa sinatzen denetik (etxebizitza esleitzen denetik), 25 urteko gehieneko epean.
- ✓ Etxebizitzaren eta eranskinen prezioaren %15eko amaierako ordainketa eta jabetzaren lorpena.

- **Erosteko aukera barne hartzen duen alokairua (AROC) babes publikoko etxebizitzetan**

2013ko urritik aurrera erosteko aukera barne hartzen duen alokairu modalitatea ezarri da, hau da, erosteko modalitate bat 5 urtetan babestutako etxebizitza alokairuan izateko aukera ematen duena.

Modalitate honetan 295 kontratu sinatu dira, honako banaketarekin: 2013an 72 AROC kontratu, 2014an 123 AROC kontratu, eta 2015ean 100 AROC kontratu.

Modalitate hau ezartzearen ondorioz, 2015ean erosteko aukera barne hartzen duen alokairutik sortutako 4 eskritura gauzatu dira, guztiak Gasteizen.

- **Erosteko aukera ematen duen alokairua (AROC) elementu libreetan**

2015eko martxoan erosteko aukera barne hartzen duen alokairuari eta alokairuari ekin zaio VISESAK Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako udalerri ezberdinetan dituen Merkataritza Lokaletan. Erosteko aukera barne hartzen duen alokairu honek merkataritza jarduera bat martxan jartzea laguntzen duten neurri berritzaileak darama:

- ✓ Hobariak (deskontuak errentan) lanpostuak sortzeagatik.
- ✓ 6-9 hilabeteko errenta gabezia lokala egokitzeagatik.

2015eko ekainean erosteko aukera barne hartzen duen alokairua abiarazi da VISESAK Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako udalerri ezberdinetan dituen Garaje eta Trasteleku libreetan.

Modalitate hau martxan jarri zenetik 11 AROC kontratu sinatu dira Merkataritza Lokaletan (4 Bizkaian eta 7 Gipuzkoan) eta Garajeen 40 AROC kontratu (12 Araban, 12 Bizkaian eta 16 Gipuzkoan).

- **Erosketa erregimeneko babestutako etxebizitzaren esleipen zozketak**

Aurreko urteetan ez bezala, 2013an esleipen prozedurak abiarazi zituen Etxebizitza Kontseilariaren Agindua indarrean sartzean, Visesak erosketa erregimeneko esleipen zozketak egin ditu zozketa horietan borondatezko moduan izena eman duten eskatzaileen artean.

Visesak egindako esleipen zozketadun etxebizitza kopurua babestutako 684 etxebizitza izan da 2013an, babestutako 139 etxebizitza 2014an eta babestutako 91 etxebizitza 2015ean.

- **Lurzoruaren salmenta**

2012an lurzorua saltzeko egindako deialdiaren arabera, Gasteizko promozio 1 gauzatu da.

2015eko urrian Visesak bere titulartasunpekoa den azalera eskubidearen erregistro titularrei lurzorua salmentako 2. deialdiko epea ireki da. Eskariak aurkezteko epea 2016ko urtarrilaren 29a da. 2015ean, 2016an eskritura gauzatuko den lurzorua erosteko 3 eskari jaso dira erosteko eskariak aurkezteko epea itxi ondoren.

4.2.6. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketa (KEI)

Visesako bulegoetan, dei-gunean eta beste komunikazio-bide batzuetan (web orria, faxa...), sustapenaren bizitza-zikloan sortu daitezkeen gorabehera guztiak atenditzen dira. Gorabeherak Visesan zuzenean jar daitezke modu partikularrean edota Ararteko, Zuzenean, Delegaritzak, eta abarren bidez.

Hasiera batean, 2 eratako gorabeherak zehaztu dira:

a.- Gorabehera orokorrak. Bezeroek Visesak emandako zerbitzuarekin lotutako edozein faktoreri buruz egindako erreklamazioak dira (bezeroen arreta, esleipenerako prozesua, jasotako informazioa... edo beste gai oroko batzuk).

24. taula. Gorabehera orokorrak.

Urtero jasotako gorabehera orokorrak - Kop.	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Emaizta	11	8	11	4	8	100,0

Iturria: Visesa

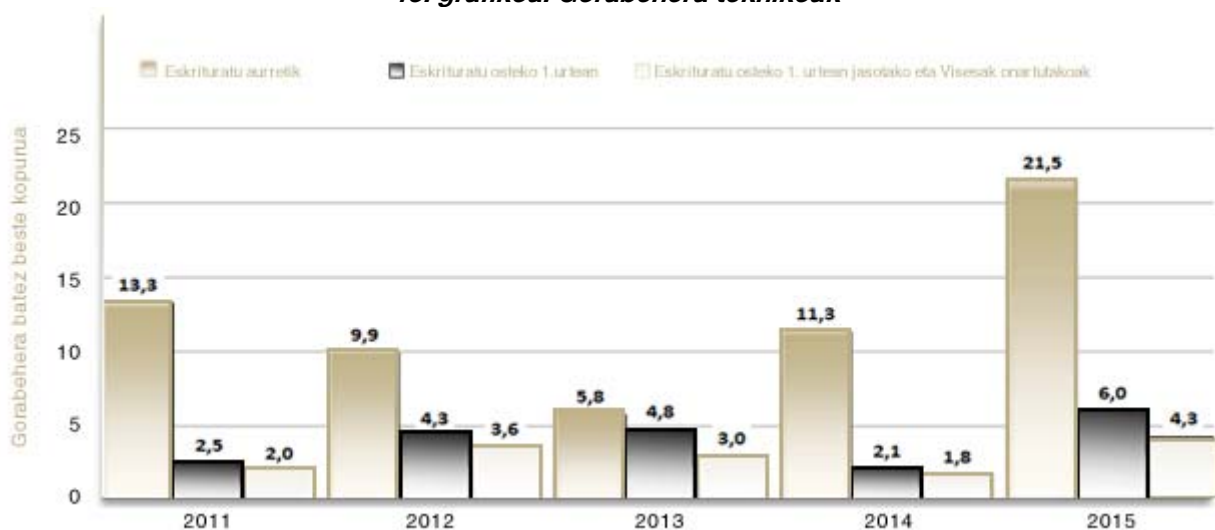
b.- Gorabehera teknikoak. Bezeroek Visesak sustatutako etxebizitzaren edo elementu askearen eraikuntzari, akaberari, funtzionamenduari... buruz egindako erreklamazioak. Horrelako gorabeherak atenditzeko, Saldu Osteko Zerbitzua dago abian, eta gorabeheron konponbidea bermatzea eta berriro ez gertatzeko ekintzak ezartzea du helburu.

25. taula. Gorabehera teknikoak.

Elementuko gorabehera teknikoen batez besteko kopurua (etxebizitza, garajea eta trastelekua) - Kop.	2011	2012	2013	2014	2015	Ald.(%)
Eskrituratu aurretik jasotako gorabehera teknikoen batez besteko kopurua	13,3	9,9	5,8	11,3	21,5	90,1
Eskrituratu osteko 1. urtean jasotako gorabehera teknikoen batez besteko kopurua	2,5	4,3	4,8	2,1	6,0	185,7
Eskrituratu osteko 1. urtean jasotako eta Visesak onartutako gorabehera teknikoen batez besteko kopurua	2,0	3,6	3,0	1,8	4,3	145,7

Iturria: Visesa

15. grafikoa. Gorabehera teknikoak



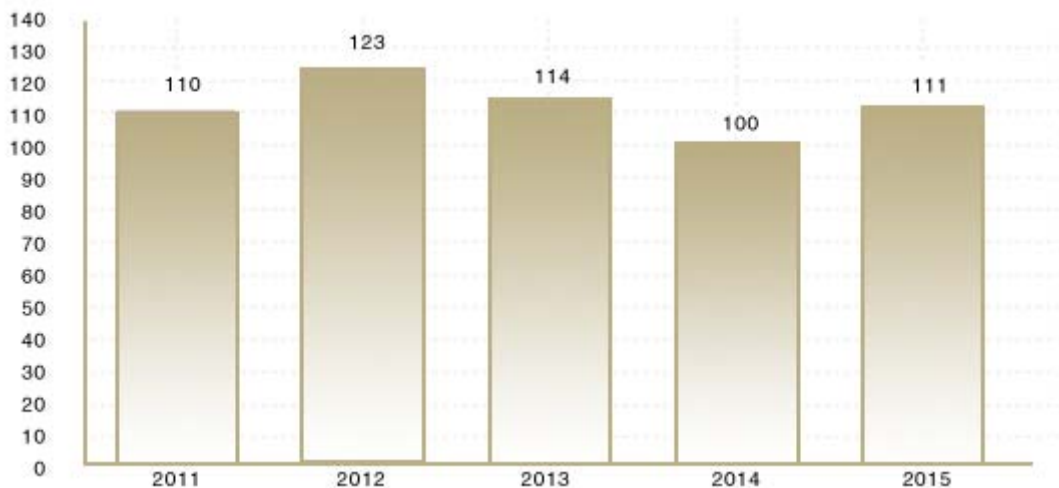
Onartutako gorabeheretan, Visesak konpondu edo zaharberritu egiten ditu, ageri-agerikoa delako ekoizpeneko edo instalazioko akatsa dela.

26. taula. Gorabehera teknikoei erantzuteko batez besteko denbora.

Sustapenetako gorabehera teknikoei erantzuteko batez besteko denbora - Egunak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Emaizta	110	123	114	100	111	11,0

Iturria: Visesak EFQM adierazleak

16. grafikoa. Gorabehera teknikoei erantzuteko batez besteko denbora (3B4.07 SUSTAPENETAKO GORABEHERA TEKNIKOEI (GT) ERANTZUTEKO BATEZ BESTEKO DENBORA)



Neurketarako unitateak: egunak

Bezeroei etxebizitza eman baino lehen, Saldu Osteko Zerbitzuak etxebizitzak ondo daudela ikuskatzen du. "Saldu aurretiko" ikuskapen horretan, gure teknikariek kudeatutako gorabehera gehienak sarbide bateratuetan, etxebizitzetan, trastelekuetan eta garajeetan sortutako akats estetiko txikiak dira. Lehen ikuskapen horretan Visesak kalitate-estandar handia eskatzen duenez, ondo baino hobeto bermatzen da gure bezeroek jasoko dituzten etxebizitzak ondo daudela.

27. taula. Etxebizitzan ikuskapena bezeroei eman aurretik.

"Saldu aurretiko" ikuspenari buruzko datuak - Kop.	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Ikuskatutako sustapenak guztira	9	4	4	3	4	33,3
Ikuskatutako etxebizitzak guztira	1.452	474	688	482	450	-6,6
Kudeatutako gorabeherak guztira	26.990	12.986	14.748	7.141	9.269	29,8

Iturria: Visesa

Visesak zuzenean kudeatutako gorabehera teknikoak eta orokorrak ez ezik, bezeroek organismo ofizialetan ere aurkeztu ditzakete erreklamazioak. Organismo ofizialetatik datozen gorabehera horiek Visesan bertan kudeatzen dira espediente-zenbakiaren arabera, eta haien tratamendurako prozedura berezia ere badago. Azken urteotan, honako hauxe izan da Visesak kudeatutako espedienteen kopurua:

28. taula. Organismo ofizialetatik datozen espedienteen kopurua.

Organismo ofizialetatik datozen espedienteak - Kop.	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
▪ Arartekoa	2	2	1	3	1	-66,7
▪ Udalak	5	11	4	2	0	-100,0
▪ Kontsumo Bulegoa	2	1	0	3	7	133,3
▪ Herriaren defendatzailea	0	0	0	0	0	0,0
▪ Arabako Etxebizitza Ordezkaritza	16	17	7	9	7	-22,2
▪ Bizkaiko Etxebizitza Ordezkaritza	18	10	12	11	4	-63,6
▪ Gipuzkoako Etxebizitza Ordezkaritza	4	9	4	1	1	0,0
▪ Arabako Industria Ordezkaritza	1	2	0	1	2	100,0
Espedienteak guztira - Kop.	48	52	28	30	22	-26,7
Eskrituratutako etxebizitzako espedienteen urteko ratioa	0,06	0,06	0,06	0,08	0,05	-32,7

Iturria: Visesa

Urteotan kudeatutako espediente bat bera ere ez da diruarekin lotuta egon.

Bestetik, honako hauexek izan dira bezeroen gogobetetasunari buruzko urteko azterketaren ondorioz jasotako hobekuntza-iradokizun nabariak:

29. taula. Hobekuntza-iradokizunak.

Hobekuntza-iradokizunak - %	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Gorabeheren zerbitzua hobetzea / Gorabeherak lehenago konpontzea	%19,1	%15,7	%15,5	%11,2	%12,3	9,8
Kalitatea, akaberrak eta erremateak hobetzea	%9,1	%8,5	%12,8	%4,5	%4,1	-8,9
Gorabeherak azkar konpontzea		%3,9	%21,8	%13,4	%4,5	-66,4
Arreta hobetzea eta informazioa ematea			%8,9	%8,2	%4,1	-50,0
Diseinu-maila baxua/ Azkeneko irudia/ Kanpokoak bukatuta					%5,9	-

Iturria: Visesako Bezeroen Gogobetetasunari buruzko Azterketa

Horrez gain, SMSak bidaltzen dira, bezeroekin berehalako komunikazio zuzena edukitzeko. Bertan, hain zuzen ere, bere gorabeherari alta eman eta erregistratu egin dela baieztatzen zaio.

4.2.7. Pribatutasuna

Visesak zenbait neurri, jarduketa-arau, eskabide-orri, klausula eta prozedura diseinatu eta abian jarri egin ditu, Datuen Babesari buruzko Lege Organikoan (15/1999 Legea) herritarren funtsezko eskubideak babesteko zehaztutako berme guztiak betetzeko.

Arlo horren garapena 2008. urtean hasi bazen ere, Visesak behar besteko politikak garatzen eta ezartzen jarraitzen du, datuen babesari buruzko arautegia betetzeko. Gainera, bilakatu eta barruko aldaketetara ere egokitu dira. Visesak arautegia betetzeko garatzen dituen ekintzen artean, honako hauexek nabarmendu behar dira:

- Datuen babesari buruzko arautegia betetzeko aholkularitza juridikoa eta kontsultoretza eskaintzen dituen kanpoko enpresa kontratatu da.
- Honako izendapen hauek onartu dira: fitxategietako arduradunak, segurtasuneko arduradunak (derrigorrezkoa ez bada ere) eta fitxategietako barne-arduradunak.
- Taldeko kide bate izendatu da, eguneraketak eta neurriak erakundean ezartzeko eta jarraipena egiteko.
- Espainiako Datuen Babeserako Agentziako Erregistro Orokorrean aitortutako fitxategiak eguneratu eta Segurtasun Agiria hobetu da.
- Bi urtetan behin auditoretzak egiten dira datuen babeserako araudia betetzen dela egiaztatzeko, DBLOaren 96 eta 110. artikuluek exijitzen duten bezala. Auditoretza hauek ez zaizkie kanpoko enpresei enkargatzen, hori ez baitu legeak exijitzen.
- Datuen babeserako politikei dagokion dokumentazio guztia (Segurtasun dokumentua, prozedurak, Langileentzako datuen babeserako barne eskuliburua, ARCO eskubideen eskuliburua, informazio klausulak, formazio ikastaroen aurkezpenak, etab.) aldiro eguneratzen dira eta pertsona guztien esku daude intraneteko kolaborazio espazio batean.
- Informazio klausulak eguneratu eta ezarri egiten dira enpresaren fitxategi bakoitzean DBLOaren 5. artikulua exijitutako informazio betebeharra egoki betetzeko helburuz. Era berean, informazio klausulen atal bat erantsi da beharrezkoa den dokumentazioari atxikitzeko, dokumentazioaren, bezeroaren eta barne departamentuaren arabera. Atal hau handitzen doa Visesak pertsonen behar eta eskarien arabera.
- Datuen tratamendurako kontratuak sinatu dira (datuen sarrera) zerbitzuak ematen dituzten kanpo enpresekin. Eranskin hau aldiro berrikusten da eguneratuta izateko.
- Visesak pertsona guztiek konpromiso-klausulak errespetatu dituzte, DBLOko 10. kapituluaren xedatutakoaren arabera isilekotasunaren eta sekretuaren betebeharra errespetatzeko eta betetzeko.
- Barne-auditoriak egin dira, paperezko agiriak artxibatu eta kudeatzean datuen babesari buruzko arautegia betetzen dela egiaztatzeko.
- Araudiaren betetzearen jarraipenaren buru den pertsonaren eta Segurtasun Arduradunaren arteko eta kanpo aholkulariarekin hiru hilabete behingo bilerak, egondako aldaketak baloratzeko eta horien gaineko erabakiak hartzeko. Bileren hiru hilabete txostena egin da, egondako gorabehera eta jardun guztiak jasotzen dituen, eta Visesak pertsona guztien esku dago Intraneteko DBLOaren espazioa.
- Hilean behin, DBLOren betearazpenaren jarraipenerako eta artapenerako bilerak egiten dira, jardura garatzean Visesak sail guztietan sortutako gai guztiak jorratzeko eta ebazteko.

Azken batean, norberaren datuen babeserako barne-politiken jarraipenerako eta kontrolerako lan egiten dugu etengabe. Hori dela eta, kanpoko auditoreen aitorpena jaso dugu, arautegi horretan eskatutako betebeharren betearazpen-maila handia delako.

Visesak behar besteko konpromisoa hartu du, norberaren datuen babesa betetzeko eta arlo horretan hobetzeko. Horretarako, baliabide ugari erabiltzen ditu prestakuntzaren, informazioaren eta

sentsibilizazioaren bitartez. Hartara, kontzientziazioa sustatu eta DBLOren ezarpena hobetzen du erakundean bertan.

30. taula. DBLOko prestakuntzari buruzko datuak.

DBLOko prestakuntza	2011		2012		2013		2014		2015	
Egindako ikastaroak (kop.)	1		1		0		1		0	
Orduak guztira (orduak)	5		54		0		159		0	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	1		9		0		53		0	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	0	1	7	2	0	0	19	34	0	0

Iturria: Visesa

2011. urtean gure lehendabiziko kanpo auditoretza egin genuen. 2012an zehar hobetu daitezkeen edo legea betetzen ez duten puntu guztiak berrikusi eta konpondu dira.

2013. urtean bigarren kanpo auditoretza egin da, eta alderdi guztietan betetze maila altua eman da, eta ez da larritzat jotako ez betetzerik. 2014. urtean zehar gabezi guztiak konpondu eta auditoreek proposatutako hobekuntza iradokizunak barneratu dira.

2015. urtean hirugarren kanpo auditoretza egin da, eta alderdi guztietan betetze maila altua eman da, eta ez da legea betetzen ez duen puntu garrantzitsurik topatu eta proposatutako hobekuntzak zehaztasun maila altukoak izan dira.

Azken urteotan, Datuen Babesari buruzko Lege Organikoaren betearazpenarekin lotutako barne-gorabehera hauek erregistratu dira Visesan:

31. taula. DBLOko gorabeherak.

Lege Organikoaren betearazpenarekin lotutako gorabeherak - Kop.	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Emaila	0	1	0	0	1	100,0

Iturria: Visesa

Azken urteotan Visesak hartutako neurri guztiek argi eta garbi adierazten dute bezeroen pribatutasunarekin lotutako gorabeherak oso gutxi izan direla eta azkar kudeatu eta ebatzi direla.

Hemen aurkeztutako gorabeherak ez datoz egoki oinarritutako kanpo erreklamazioetatik, bezeroen pribatutasunari eta datuen ihesarekin lotuta, baizik eta enpresak berak datuen babeserako legea egoki betetzeko egiten duen jarraipen eta barne ikuskaritzatik sortuak dira, eta ez dute inolako nahasmendu edo arriskurik sortu enpresaren ardura diren datuen segurtasunean.

4.2.8. Komunikazioa

Visesak sustapenarekin lotutako guztiaren berri eman nahi die etorkizuneko jabeiei. Hori dela eta, igorritako informazioari, informazio horren kalitateari eta komunikaziorako zein informaziorako sistemei ematen die lehentasuna. Sistema horietan, gainera, zenbait faktore zehazten dira; esate baterako, obraren bilakaera, Visesak sustapenetako eraikuntza-elementu bereizgarriak, izapide komertzialak...

Inkosten, focus groupen, herritarren partaidetzarako proiektuen, higiezinetak azoketako partaidetzaren edo ohiko harreman zuzenen edo zeharkakoen bidez aztertu eta ikuskatu ondoren, bezeroekiko komunikazioen mapa zehaztu da Visesan (zeri buruzko informazioa eman, nola eta noiz). Gaur egun, honako haxe agertzen da mapa horretan:

Indarreko etxebizitzak (kop.)
Eraikitzen ari diren etxebizitzak (kop.)
Sinatutako salerosketa-kontratudun etxebizitzak (kop.)
Eskrituratutako etxebizitzak (kop.)
Erosteke aukera eskaintzen duen alokairu-kontratu etxebizitzak (kop.)

K. taula. Bezeroekiko komunikazioaren eta informazioaren mapa.

Bezeroekiko komunikazioaren eta informazioaren mapa		
Azalpena		Komunikaziorako eta informaziorako ekintzak
Bezeroa	Etxebizitzaren zozketa	- Data, Tokia, modua eta esleipenaren zozketa (zenbakia)
Barrukoa	Esleipendunen harrera Visesan	- BDD zozketa ERP-Navisión
Barrukoa	Kontua, abala eta baimena	
Bezeroa	Esleipenaren jakinarazpena (salerosketa-SA eta Erosteke aukera eskaintzen duen alokairu-kontratu-EAA)	- ongi-etorrirako gutuna - etxebizitzaren esleipenaren jakinarazpena - kalitateen txostena - etxebizitzaren planoa - sustapenaren kokapenaren planoa - kontratu-zirriborroa
Bezeroa	Etxebizitzaren onarpena SA edo EAA	- onarpen-gutuna
Bezeroa	Kontratuen gauzapena SA edo EAA	- esleitutako etxebizitza salerosketako kontratuaren sinadura
Barrukoa	Kontratuen oniritzia ordezkartzara bidaltzea	
Bezeroa	AROC kontratua eskritura publikora aurkeztu	- BOE AROC kontratuaren eskritura publikoko notaritza dataren jakinarazpena eta giltzak ematea
Bezeroa	Obren hasieraren 1.go jakinarazpena	- obren esleitzearen eta birplanteatze akta sinatzearen jakinarazpena
Bezeroa	2. aurrerapena ingresatzeko SMSa	- 2. aurrerapena ingresatzeko jakinarazpena

Bezeroekiko komunikazioaren eta informazioaren mapa		
Azalpena		Komunikaziorako eta informaziorako ekintzak
Bezeroa	Sustapenaren garapenari buruzko 2. komunikazioa	- sustapenari buruzko unean uneko komunikazioak (obraren egoera, etxebizitza emateko daten aldaketak...) - web orriko eta e-postako informazio-buletineko informazioa indartzea
Bezeroa	Etxebizitza eredugarria	- etxebizitza eredugarria ikusteko datari, lekuari... buruzko informazioa
Bezeroa	Pisu pilotua gogorarazteko SMSa	
Bezeroa	Elementu libreen merkaturatze hasiera (garajeak-lokalak)	- esleipendunei jakinaraztea
Bezeroa	Sustapenaren garapenari buruzko 3. komunikazioa	- sustapenari buruzko unean uneko komunikazioak (obraren egoera, etxebizitza emateko daten aldaketak...) - web orriko eta e-postako informazio-buletineko informazioa indartzea
Bezeroa	Etxebizitza bisitatzeko hitzorduak	- dei-guneko deia, Visesak Saldu Osteko teknikariarekin egin beharreko bisitaldirako hitzordua emateko
Bezeroa	Etxebizitzarako bisitaldia gogoratzeko SMS	- SMSen bidalketa
Bezeroa	Egoera zibilaren eta finantziazioaren inprimakien aurkezpena	- subrogazio-inprimakiaren bidalketa
Bezeroa	Eskriturak SA	- etxebizitza emateko data - esleitutako notarioa - eguneratutako datuak - etxebizitzaren eskriturak
Bezeroa	Jabeen erkidegoaren eraketa SA	- jabeen erkidegoa eratzeko egunari, lekuari... buruzko informazioa
Bezeroa	Jabeen erkidegoentzako zerbitzugintza energetikoa	- hileko fakturazioa bidaltzea eta bezeroei ordainagiriak postontzian sartzeari - kudeaketako emaitzei buruzko urteko txostenak eta mozkinen banaketa
Bezeroa	BOE erosleen garaje libreen kontratuen bisa eskaria	- erreserba dokumentuak-bezeroen kontratuak
Bezeroa	Lokalen CV kontratuaren bisa eskaria	- Bezeroaren bisa lokalaren CV kontratua
Bezeroa	Tokiko AROC kontratuaren izen-emate eskaria hiru lursailak alokatzeko kontratuen erregistroa	- Bezeroaren AROC kontratua alokairu kontratuen Bizilagun erregistro eskaria
Bezeroa	AROC gastuen fakturazioa (tasak, zergak)	- VISESAK bere gain hartzen dituen gastuei - tasak, OHZ...- dagozkien ordainagirien hurrengo sorreraren bidalketa

Bezeroekiko komunikazioaren eta informazioaren mapa		
Azalpena		Komunikaziorako eta informaziorako ekintzak
Bezeroa	AROC ez ordainketen jakinarazpena	- errentak ez ordaintzeagatik jakinarazpenen bidalketa
Bezeroa	Urteko AROC errenten ordainketa dokumentua	- AROC errentak ordaintzeko PFEZ laburpena
Bezeroa	AROC errenten eguneratzea - alokairua	- Errentaren eguneratze jakinarazpena bidaltzea (urtekoa)
* Horrez gain, telefono bidezko inkestak egiteko komunikazioak ere sartuko lirateke bertan, 4.2.2. Gogobetetasuna atalean azaldutako faseen arabera.		

Gure bezeroen iritziari buruzko adierazleak ez ezik, zenbait adierazle eta ratioren bidez hedatutako ekintzen errendimendua ere neurtzen dugu komunikaziorako zein informaziorako prozesuan.

32. taula. Esleipenaren jakinarazpenak.

Esleipenaren jakinarazpenak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Bezeroei bidalitako esleipen-jakinarazpenak (kop.)	1.556	2.419	1.827	2.154	1.144	-46,9
Sinatutako salerosketa-kontratu bakoitzeko bidalitako esleipen-jakinarazpenen ratioa	3,24	2,51	3,17	3,11	2,82	-9,5

Iturria: Visesa

33. taula. Informazio-buletinak.

Informazio-buletinak - Kop.	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Bezeroei bidalitako buletinak (aldian aldiko komunikazioak)	741	635	81	0	83	100,0

Iturria: Visesa

Urte hauetan etxebizitza pilotuak zabaltzen jarraitu dugu; horixe da Visesak etxebizitzak etorkizuneko jabeengana eta herritarrengana oro har hurbiltzearen alde egiten duen apustua. Etxebizitza pilotuak zabaltzearen helburua eskaintzen dugun zerbitzua hobetzea eta etxebizitzetako materialak eta akaberak gure sustapenak bisitatzen dituzten pertsonengana hurbiltzea da.

34. taula. Etxebizitza eredugarriak.

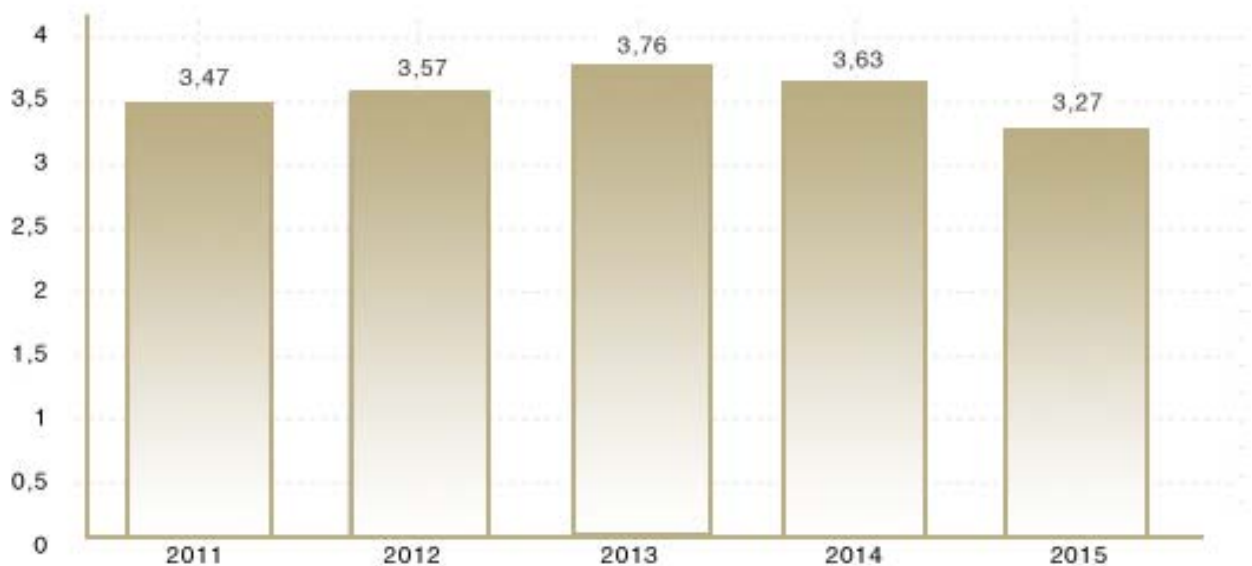
Etxebizitza eredugarriak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Gure sustapenetako etxebizitza eredugarrietarako egindako bisitaldiak (kop.)	2.286	1.263	537	618	1.413	128,6
Irekitako etxebizitza eredugarriak (kop.)	5	4	4	2	3	50,0
Etxebizitzako bisitaldien ratioa	2,55	2,44	1,3	2,32	5,23	125,3
Bezeroen balioespena etxebizitza eredugarriak irekitzeko ekimenari buruz (E 0:10)	7,53	7,77	6,85	7,88	6,93	-12,1

Iturria: Visesa

35. taula. Web orriko bisitaldiak.

www.visesa.eus web orriko bisitaldiak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Gure web orriko bisitaldiak (kop.) (eguneko bisitaldiak)	129.528	82.601 (224,8)	100.938 (276,5)	89.169 (244,3)	73.299 (200,8)	-17,8
Ikusitako orriak (kop.) (bisitaldiko ikusitako orrien kop.)	847.769	543.013 (6,6)	666.310 (6,6)	539.330 (6,0)	463.857 (6,3)	-14,0 (4,7)
Erabiltzaile berriak (%)	-	%58	%56	%43	%51	17,7
ohiko erabiltzaileak (%)	-	%42	%44	%57	%49	-13,3
Visesako bezeroen balioespena <u>www.visesa.eus</u> web orriari buruz (E 1:5)	3,47	3,57	3,76	3,63	3,27	-9,9

Iturria: Visesa

17. grafikoa. Web orriari buruzko balioespena
(VIS-05.12 Visesako bezeroen balioespena web orriari buruz)


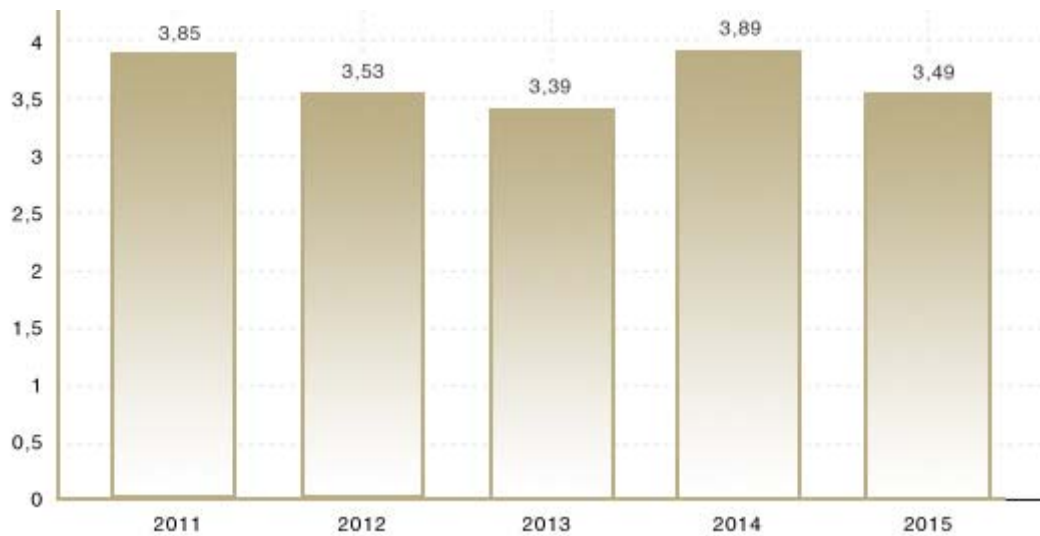
Neurketarako unitateak: E 1:5

37. taula. Telefono-deiak eta SMS.

Telefono-deiak eta SMS	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Bezeroen telefono-deiak dei-gunearen bidez (kop.)	6.459	6.121	5.452	2.777	4.028	45,0
Jasotako deien estalduraren ratioa	%96,2	%95,5	%96,0	%92,0	%92,0	0,0
SMSen bidalketa (kop.)	-	2.538	2.299	1.600	2.712	69,5

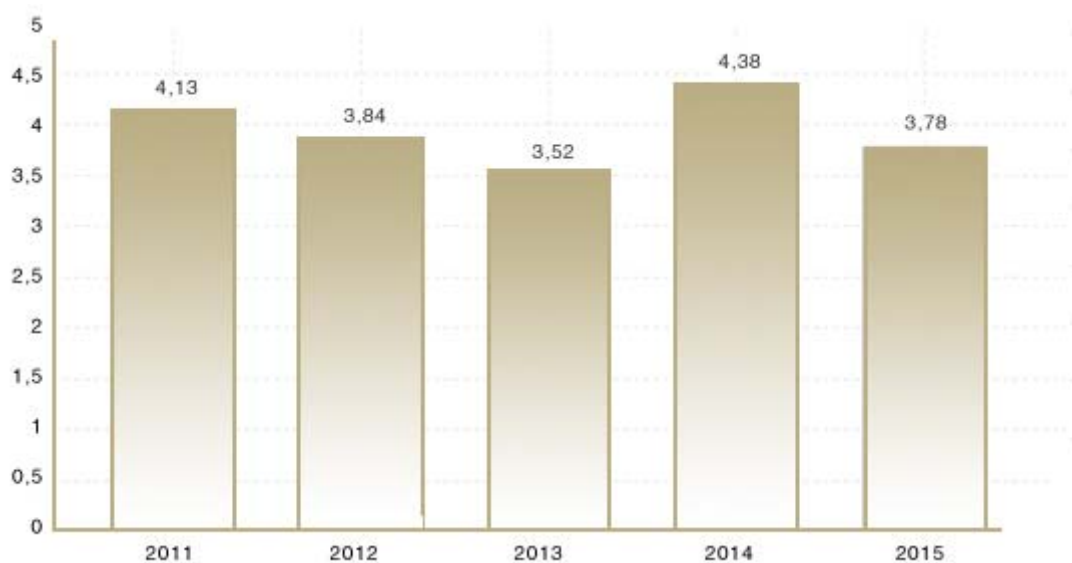
Iturria: Visesa

18. grafikoa. Sustapeneko bezeroen balioespena Visesaren irudi orokorrari buruz (VIS-05.09 Sustapeneko bezeroen balioespena Visesaren irudi orokorrari buruz)



Neurketarako unitateak: E 1:5

19. grafikoa. Sustapeneko bezeroen leialtasun-maila (Visesako etxebizitza erosiko lukete berriro) (VIS-05.11 Visesako sustapeneko bezeroen leialtasun-maila)



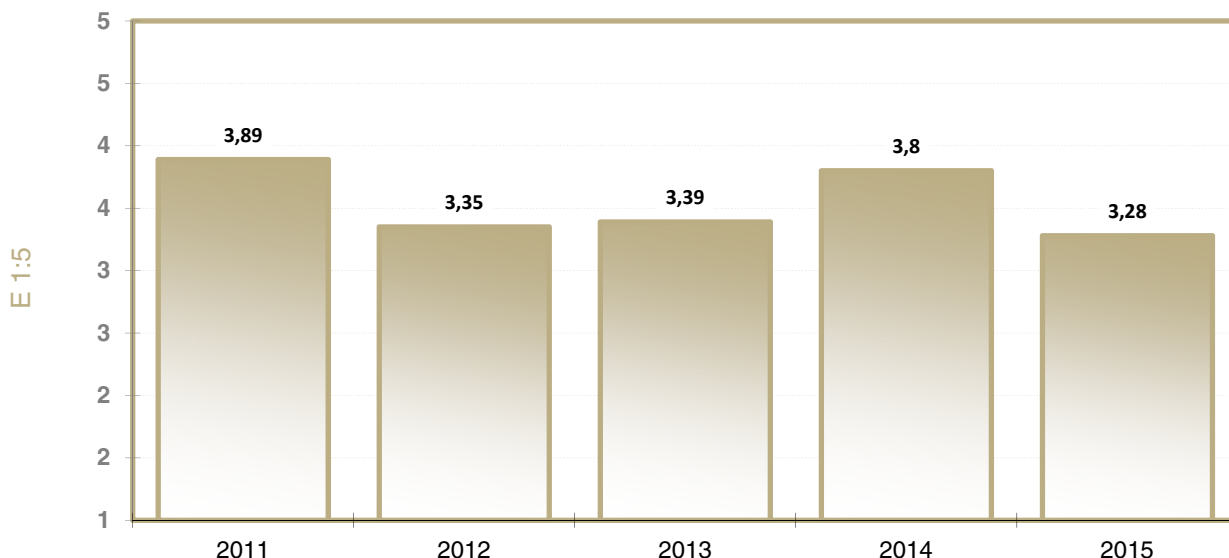
Neurketarako unitateak: E 1:5

38. taula. Visesaren irudia gure bezeroentzat.

Irudia - E 1:5	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Sustapeneko bezeroen balioespena Visesaren irudiari buruz	3,85	3,53	3,39	3,89	3,49	-10,3
Visesako sustapeneko bezeroen leialtasun-maila (Visesako etxebizitza erosiko lukete berriro)	4,13	3,84	3,52	4,38	3,78	-13,7
Beste enpresa batzuekin egindako erkapena	3,89	3,35	3,39	3,8	3,28	-13,7

Iturria: Visesa

20. grafikoa Bezeroen balorazioa sektoreko beste enpresekin konparatuz



- Gardentasunaren aldeko apustua: adjudikazio-zozketak webgunearen bidez eman ditugu

Visesak sustapenen adjudikazioan gardentasunaren aldeko apustuari eutsi dio eta, horretarako, etxebizitzak adjudikatzeko zozketak webgunean eman ditu. 2015ean, 2 sustapen zozkatu dira aurtengo *streaming* bidez eta webgunearen bitartez: bata, Hondarribian, eta bestea, Basaurin.

- Arabako eta euskadiko higiezinaren erakusketak

2013. urteaz geroztik, Arabako Higiezinaren Erakusketan parte hartu baitzuen, ohikoa da Visesak han zein Euskadiko Higiezinaren Erakusketan parte hartzea; sektoreko 2 hitzordu garrantzitsu dira, eta Visesak etxebizitza babestuak, lokalak zein garajeak merkaturatuz parte hartzen du.

Arabako Higiezinaren Erakusketan, etxebizitza bat eskuratzeko formula desberdinak (erosteko aukera ematen duen alokairua, zuzeneko erosketa eta ordainketa geroratuko erosketa) oso erakargarriak izan dira standak bisitatu dutenentzat. Euskadiko Higiezinaren Erakusketan, berriz, arreta Boluetako sustapenean ardatzatu zen, eta haren elementu bereizle nagusia azpimarratu zen: eraikinak ia kontsumorik ez daukala. Era berean, aplikazio bati esker, bisitariak Boluetan "paseatu" ahal ziren, eraikina zenbait angelutatik ikusi eta eraikinetako fatxaden koloreak aldatu.

4.2.9. Euskararen sustapena bezeroekiko harremanetan

10/1982 Oinarrizko Legean ezarrita dago herritar guztiek dutela Herri Administrazioarekin nahi duten hizkuntza ofizialean harremanak izateko eskubidea. Eta Visesa sektore publikoaren barruan dagoenez, euskarari bere lekua eman behar diogula.

Visesak urteak daramatza euskararen alde lan egiten. Izan ere, hainbat urrats eman dira, bezeroekiko komunikazioaren kalitatea hobetzeko, hizkuntza-eskubideen babesean aurrera egiteko eta zerbitzugintza hobea eskaintzeko. Aurrekaririk garrantzitsuenak 2010eko BABetako Mikroplangintza eta 2012-14rako Euskara Plana dira.

2014an Eusko Jaurlaritzaren V. Plana, euskara-kontuei lotutako jarraibideak ezarri zituen enpresa publikoetan, eta horren harira haiek eskatutako diagnostikoa egin behar izan zituen Visesak.

Eraitza horiek interesa izan dute Visesa eta Gobernuarentzat, eta beharrezkoak dira euskararen gaur egungo egoera ikusteko eta 2015-2017 Euskara Plana diseinatzeko. Plan hau 5 ardatz nagusietan oinarrituz diseinatu da, aurrerago eremu eta helburu desberdinetan garatuko direnak:

1. ardatza. Euskararen prestakuntza: dagoen sistema mantendu, eta probetxuaren jarraipena egin
2. ardatza. Jendaurreko zerbitzu guztietan euskarazko zerbitzua bermatu (ez bakarrik BABetan)
3. ardatza. Ahozko erabilera bultzatzen jarraitu
4. ardatza. Barruko zerbitzuetan, euskara lan-tresna ere izaten hastea sustatu
5. ardatza. Hizkuntza-irizpideak betearazi

L. taula. Bezeroekiko komunikazioaren eta informazioaren mapa.

ARLOA	HELBURU NAGUSIAK
Kanpo harremanak	• Bezeroei euskarazko arreta ahoz ere ziurtatzea - Ahozko arretarako hizkuntza-irizpideak betetzen direla ziurtatzeko auditoriak egin, bai barruko zein kanpoko langileekin. - Bezeroei arreta emateko zerbitzu bat kontratatzean edota berritzean, hizkuntza irizpideen kopia eman eta kontratuan jaso zerbitzua betetzera bidaltzen dituzten langileei hizkuntza-irizpideen berri eta kopia bana emango dietela. Egiaztatu daitezkeen baldintzak eskatu. - BABetako eta bezeroekin harremanak dituzten bestelako ataletan, langile guztiek C1 maila izan arte, gutxienez, pertsona bana ikasten egotea. - Sentsibilizazio-kanpaina diseinatu eta inplementatu jendaurreko lanpostuetako jendearen artean euskararen erabilera bultzatzeko, horrela, bezeroak euskaraz hastera bultzatzeko. - Euskaraz egiteko gaitasuna duten langileak identifikatu. - Herritarrei galdetu zein hizkuntzatan nahi duten arreta. • Bezeroei euskarazko arreta idatziz ere ziurtatzea - Idatzirako hizkuntza-irizpideak betetzen direla ziurtatzeko auditoriak egin. - Erdara hutsean dauden dokumentuen zerrenda egin. - Dokumentu horiek itzultzeari/normalizatzeari ekin, BABetako inprimakien %100 elebitan izateko.

ARLOA	HELBURU NAGUSIAK
Hizkuntza paisaia eta enpresaren irudia	- Jarraitu hizkuntza paisaia eta enpresaren irudia osatzen duten elementuak elebitan daudela ziurtatzen. - Paper-kontuen zein kartelen auditoria egin.
Informatika eta teknologia berriak	- Web bidez ematen den irudia/zerbitzua euskaraz ere bermatu - Auditatu. - Itzultzeari ekin: Plan bat egin: lehentasunak markatu eta itzulpenen kronograma egin. - Intraneten euskarak leku gehiago hartu. - Euskarazko aplikazioen eskaintza eta erabilera handitu.
Hizkuntza gaitasuna eta prestakuntza	- Lanpostuen euskara-maila desiragarriak gaur egungo beharrianetara egokitu. - Konpetentzia-mapa hobetzea. - Mantendu eskoletarako aurrekontua. - Dagoen prestakuntza-politikari eutsi. - Euskara-maila baxua duten langileak euskalduntzea erraztu. - Langile euskaldunek lana ere euskaraz egin dezatela erraztu.
Barne harremanak	- Oro har, euskararen erabilera bultzatu; baita lan-kontuetan ere bai. - Departamentuka edo taldeka, euskararen erabilera lanean zabaldu.
Hizkuntza-irizpideak	Hizkuntza-irizpideen betetze-maila handitu.
Lidergoa / Jarraipena eta ebaluazioa	- Euskara plana bultzatzen duten pertsona-kopurua handitu. - Euskara Batzordea egonkortu. - Zuzendaritza inplikatu Euskara planean.
Komunikazioa eta motibazioa	- Langile guztiak sentsibilizatu euskararekiko. - Langile guztiei sentiarazi euskara eta euskara plana gure errealitatearen parte direla.

Iturria: Visesa

4.3. ENPRESA HORNITZAILEAK

4.3.1. Kontrataziorako politika

Visesak bere hornikuntza-katearen kudeaketa arduratsua darama, bezeroekin zuzenean lotutako zerbitzuak garatzen dituzten hornitzaile estrategikoak dituelako.

Sektore publikokoa denez, Visesak Sektore Publikoko Kontratuei buruzko Legea ezartzen du. Lege horren arabera, kontratuak behar bezala esleitzen dira, honako printzipio hauen eraginkortasuna bermatu ahal izateko: publizitatea, konkurrentzia, gardentasuna, isilekotasuna, berdintasuna, bereizkeriarik eza eta arlo ekonomikoen abantailatsuena den eskaintzaren balioespena. Tokiko kontratazioa ere lege horren bidez arautzen denez, ez dago jatorriaren irizpidea mugatzerik.

Horretarako, Kontrataziorako Prozedura Orokorra dauka, eta honako arlo hauetan guztietan ezartzen du: erosketak, obretako kontratuak, hornikuntzak eta zerbitzugintza. Bertan, gainera, laneko arriskuen prebentzioaren, ingurumenaren kudeaketaren, Datuen Babesari buruzko Lege Organikoaren... arloko zenbait atal eta klausula zehazten dira, eta hornitzaile guztiek bete behar dituzte.

Visesak Eusko Jaurlaritzaren konpromisoan parte hartzen du (ekainaren 2ko 6/2008 Ebazpena), bere kontratazioan eta bere sektore publikokoa gizarte eta ingurumen arloko irizpideak eta beste politika publiko batzuk kontuan hartzeko. Horretarako, gobernuak erosketak eta kontratazio publiko berdearen arloan hartutako erabakiaren jarraipena egiten du.

Erosketa eta kontratazio publiko berdeari buruzko erabakia ezarri baino lehen, honako irizpide hauek kontuan hartzen ziren gizarte, ingurumen eta ekonomia arloan:

M. taula. Kontratazio eta erosketetan kontuan hartutako ingurumen eta gizarte arloko irizpideak eta beste era batekoak.

Obren kontratazioa	Geure kontratazio eta erosketetan kontuan hartutako irizpideak
Enpresa eraikitzaileak	Kaudimenarako irizpidea: kalitatea kudeatzeko sistemako ISO 9001 ziurtagiria, ingurumeneko ISO 14001 edo antzekoak.
	Esleipenerako irizpidea (batez ere, ingurumenekoak edo beste arlo batekoak). Enpresa eraikitzaileak aurkeztu, balioetsi eta puntu gehiago ematen dituzte hornitzaileen lizitazioan: lizitazio elektronikorako prestatutako espedientea.
	Azpikontatistentzako ordainketari dagokionez, kontratistentzako funtsezko kontratu-betebeharrak eransten dituzten irizpideak (soziala): - Zehapenak erantsi egiten dira, azpikontatistei epean ordaintzeko eta informazioa emateko betebeharra ez betetzeagatik. - Azpikontrataziorako muga aldatzen denez, kontratistak hirugarrenekin azpikontratatzan dituen prestazio partzialak ez dira inolaz ere kontratuko aurrekontuaren ehuneko hirurogei (%60) baino handiagoak izango.

Zerbitzugintzaren prestazioa	Geure kontratazio eta erosketetan kontuan hartutako irizpideak
Arkitektoak eta zuzendaritza fakultatiboak	Esleipenerako irizpidea: ekodisenuko ziurtagiria, kalitatea kudeatzeko sistemako ISO 9001 ziurtagiria, ingurumeneko ISO 14001 edo antzekoak.
	Diseinurako irizpideak; esate baterako, energiaren kontsumoa, lehengaien kontsumoa, zarata, ingurune naturala, higienikoak eta argi-iragarkiak. Askotan, gainera, babes ofizialeko etxebizitzak diseinatzeko ordenantzaren beraren gainetik daude.
	Esleipenerako irizpidea (ingurumenekoak edo beste arlo batekoak). Arkitektoek aurkeztu, balioetsi eta puntu gehiago ematen dituzte hornitzaileen lizitazioan.

Hornikuntzen kontratazioa	Geure kontratazio eta erosketetan kontuan hartutako irizpideak
Kontsumo arduratsuen faktore nagusiak ezartzea eta, horretarako, lizitazio-orrietan honako betekizun hauek kontuan hartzea: erosketa publiko berdea eta ambientalizazioa.	
Bulegoko papera	Erabilitako paper guztia kontsumitu osteko birziklatua da, eta ez dauka klororik.
Ekipo informatikoak	“Energy Star” berezitasuna betetzea.
Ibilgailuak	Eraginkortasun energetikoko A sailkapena izatea

Iturria: Visesa

Hona hemen geure kontratazioetan ezartzen ditugun beste irizpide orokor batzuk:

- Nahi izanez gero, enpresek badute euren eskaintzak modu elektronikoan aurkezterik,
- Lizitazioak Internet bidez igortzen dira (horrela, ez dago gure egoitzara zertan hurbildurik),
- Eusko Jaurlaritzako Euskadiko kontratazio publikorako plataforma erabiltzen da eta Estatuaren Kontratazio Plataforman (gardentasuna, publizitatea... egiaztatuta).

Kontratazioari, lizitazioei eta publizitateari buruzko jarraibide guztiak www.visesa.eus web orri korporatiboko kontratugilearen profilean daude eskuragarri.

Zigorak: azken urte hauetan ez dugu lege eta erregulazioetatik sortutako zigor eta isun adierazgarririk, 2015. urtean izan ezik. Honetan, 111.000€ zigorra jarri digu AENAK Derioko promozioan administrazioaren baimenik gabe garabiak jartzeatik.

4.3.2. Enpresa hornitzaileekiko harremanaren kudeaketa

Enpresa hornitzaileekin dituen harremanetan, Visesak honako printzipio hauek hartzen ditu kontuan: elkarrekiko errespetua, kalitatea, betearazpena, tratu-berdintasuna, gardentasuna, lankidetzeta eta gizarte zein ingurumen arloko erantzukizuna.

Visesak aberastasuna sortu eta lantoki duen ingurunea dinamizatu nahi du bere jardueran bitartez. Alde horretatik, azken urteotan, ondasunak, hornikuntzak edo zerbitzugintza erosteagatik egindako ordainketa gehienetako hartzaileak Euskal Autonomia Erkidegoan finkatutako enpresa hornitzaileak izan dira.

39. taula. Visesako kontratazioari buruzko datuak.

Kontratazioak guztira - €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
▪ Obren kontratazioa	58.801.363	543.556	39.976.628	31.940.196	15.511.196	-51,4
▪ Zerbitzuen kontratazioa	5.728.145	2.938.223	2.481.596	1.635.446	1.901.680	16,3
• Hornikuntzen kontratazioa	10.400.000	31.851	0	31.260	136.370	336,2
Visesak egindako Kontratazioa guztira - €	74.929.508	3.513.630	42.458.224	33.606.902	17.549.247	-47,8

Iturria: Visesa

4.3.3. Hornitzaileei egindako ordainketari buruzko informazioa

Eragiketa komertzialetako berankortasunaren aurkako neurriak betetzeko eta kasuan kasuko arautegiaren arabera eragiketa komertzialetan hornitzaileei ordaindu beharrekoa geroratzeko informazioari buruz xedatutakoa betetzeko asmoz, Visesak urteko kontuetan azken ekitaldietan hornitzaileei egindako ordainketen gerorapenei buruzko informazioa eskaintzen du.

40.a. taula. Visesak urtean egindako ordainketak eta ordaindu gabeak.

	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Ekitaldian egindako ordainketak guztira	104.118	72.212	51.569	44.515	42.456	-4,6
▪ Legezko gehienezko epean (milaka €)	25.755	72.004	51.565	40.844	40.055	-1,9
▪ Legezko gehienezko epean (%)	%24,74	%99,77	%99,99	%91,75	%94,34	2,8
▪ Legezko gehienezko epetik kanpo (milaka €)	78.363	168	4	3.671	2.401	-34,6
▪ Legezko gehienezko epetik kanpo (%)	%75,26	%0,23	%0,01	%8,25	%5,66	-31,4
▪ Luzatutako ordainketen batez besteko epea (egunak)	69	45	16	5	7,7	53,4

Iturria: Visesak urteko kontuak

Bere urteko kontuen bidez, Visesak sozietatearen kreditu-zorren xehetasunen berri ematen du, eta ia-ia gehienak bere akziodunak diren erakunde finantzarioekin ditu.

40.b. taula. Kreditu-erakundeekiko zorrak 12-31n.

	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Epe laburrerako zorra (milaka €)	86.536,05	8.057,73	16.026,93	17.855,00	12.225,10	-31,5
Epe luzerako zorra (milaka €)	-	71.843,12	68.673,18	84.509,74	89.335,59	5,7
Zorra guztira (milaka €)	86.536,05	79.900,86	84.700,12	102.364,74	101.560,69	-0,8

Iturria: Visesak urteko kontuak

Kanpoko finantziazio hori merkatuko interes-tasen arabera dago kontratatuta.

4.4. TALDEA

4.4.1. Nor garen

Gaur egun, honelaxe dago banatuta Visesako Administrazio Kontseilua:

41. taula. Administrazio Kontseiluaren banaketa.

BANAKETA, GENEROAREN ARABERA	2011		2012		2013		2014		2015	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	3	10	1	10	2	9	2	8	2	8
Pertsonak guztira (kop.)	13		11		11		10		10	

Iturria: Visesa

Visesako Zuzendaritza Lantaldea honelaxe dago banatuta:

42. taula. Zuzendaritza Lantaldearen banaketa.

BANAKETA, ADINAREN ARABERA	2011		2012		2013		2014		2015	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Pertsonak guztira (kop.)	7		7		7		7		7	
Batez besteko adina (urteak)	42,5		43,5		43,5		44,5		45,5	
Batez besteko antzintasuna (urteak)	7,8		8,8		9,3		10,4		11,4	

Iturria: Visesa

Visesak 72 profesional ditu 2015eko abenduaren 31n, eta horietatik %61 emakumeak dira (ehuneko hori nahiko egonkor mantendu da azken urteetan).

Sozietateko zuzendaritzaren eta antolakuntzaren esparruan dauden bitartean, Visesako langile guztiei 2013ko martxoaren 6an ALHAOn argitaratutako Visesa Sozietate Publikoko Hitzarmen Kolektiboa ezarriko zaie. Erakunde publikoa denez, antolakuntzako aldaketen berri aurretiaz emateko epealdiak legealdien menpe egongo dira.

Honako haxe da pertsonen banaketa, erakundean dituzten karguen arabera:

43.a. taula. Langile-taldearen banaketa abenduaren 31n, karguen arabera.

LANGILE-TALDEAREN BANAKETA, KARGUEN ARABERA	2011		2012		2013		2014		2015	
KONTRATU MUGAGABEDUNAK	56		54		53		53		68	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ Zuzendariak	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4

▪ Goi-maila tituludunak	10	8	6	8	8	8	8	8	14	19
▪ Teknikari ertainak	2	7	2	7	2	7	2	7	8	2
▪ Administrariak	20	2	22	2	19	2	19	2	16	2

ALDI BATERAKO KONTRATUDUNAK	11		5		6		8		4	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ Zuzendariak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Goi-maila tituludunak	2	1	1	0	1	0	2	0	1	1
▪ Teknikari ertainak	1	2	1	2	1	2	2	2	0	0
▪ Administrariak	5	0	1	0	2	0	2	0	2	0

PERTSONAK GUZTIRA	67		59		59		61		72	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ Zuzendariak	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
▪ Goi-maila tituludunak	12	9	7	8	9	8	10	8	15	20
▪ Teknikari ertainak	3	9	3	9	3	9	4	9	8	2
▪ Administrariak	25	2	23	2	21	2	21	2	18	2

Ema.: emakumeak / Giz.: gizonak. Iturria: Visesa

Emakumeek erakundeko kargu guztietan dute ordezkaritza. Azken urteotan, gainera, %43ra iritsi dira erantzukizun handieneko postuetan; eta, %63ra, gainerakoetan.

43.b. taula. Langile-taldearen banaketa abenduaren 31n, karguen eta probintzien arabera.

BANAKETA, KARGUEN ETA PROBINTZIEN ARABERA	2013						2014						2015					
	Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk	
Kontratu mugagabedunak	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
▪ Zuzendariak	3	4	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0

▪ Goi-maila tituludunak	8	8	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0	14	18	0	0	0	1
▪ Teknikari ertainak	2	6	0	0	0	1	2	6	0	0	0	1	6	2	1	0	1	0
▪ Administrariak	13	1	3	1	3	0	13	1	3	1	3	0	12	1	2	1	2	0
Aldi baterako kontratadunak	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
▪ Zuzendariak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Goi-maila tituludunak	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
▪ Teknikari ertainak	1	2	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Administrariak	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Pertsonak guztira	51		4		4		51		6		4		62		6		4	

E.: emakumeak / G.: gizonak. Iturria: Visesa

Visesako langileen batz besteko adina 35-50 urteetara doa.

44.a. taula. Langile-taldearen banaketa, adinaren arabera.

BANAKETA, ADINAREN ARABERA	2011		2012		2013		2014		2015	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ 35 urtetik behera	7	3	4	1	3	0	1	0	2	0
▪ 35 - 50 urte	32	16	28	14	30	14	34	13	35	18
▪ 50 urtetik gora	4	5	4	8	3	9	3	10	7	10
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	43	24	36	23	36	23	38	23	44	28
Pertsonak guztira (kop.)	67		59		59		61		72	

Iturria: Visesa

44.b. taula. Langile-taldearen banaketa adinaren eta probintzien arabera.

BANAKETA, ADINAREN ETA PROBINTZIEN ARABERA	2013						2014						2015					
	Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk	
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
▪ 35 urtetik behera	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0

▪ 35 - 50 urte	25	13	3	1	2	0	27	12	5	1	2	0	28	18	5	0	2	0
▪ 50 urtetik gora	2	8	0	0	1	1	1	9	0	0	1	1	6	8	0	1	1	1
Pertsonak guztira	51		4		4		51		6		4		62		6		4	

Iturria: Visesa

Visesako langileen batz besteko antzinatea 10-20 urteen artean dago.

45.a. taula. Visesako langile-taldearen banaketa, antzinasunaren arabera.

ANTZINATASUNA	2011		2012		2013		2014		2015	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ 0 - 2 urte	7	1	1	0	1	1	2	1	2	1
▪ 2 - 5 urte	9	5	5	4	4	2	4	0	2	1
▪ 5 - 10 urte	15	14	13	14	13	13	9	12	14	10
▪ 10 - 20 urte	11	4	16	4	16	6	21	9	23	15
▪ 20 urtetik gora	1	0	1	1	2	1	2	1	3	1
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	43	24	36	23	36	23	38	23	44	28
Pertsonak guztira (kop.)	67		59		59		61		72	

Iturria: Visesa

45.b. taula. Langile-taldearen banaketa antzinasunaren eta probintzien arabera.

BANAKETA, ANTZINATASUN-AREN ETA PROBINTZIEN ARABERA	2013						2014						2015					
	Araba		Bizk		Gipu		Araba		Bizk		Gipu		Araba		Bizk		Gipu	
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
▪ 0 - 2 urte	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
▪ 2 - 5 urte	4	2	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
▪ 5 - 10 urte	12	11	1	0	0	1	8	11	1	1	0	0	13	10	1	0	0	0
▪ 10 - 20 urte	12	6	2	1	2	0	17	8	2	0	2	1	19	13	2	1	2	1
▪ 20 urtetik gora	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	2	1	0	0	1	0
Pertsonak guztira	51		4		4		51		6		4		62		6		4	

Iturria: Visesa

Langile gehienek lanaldi osoko kontratu mugagabea dute:

46.a. taula. Langile-taldearen banaketa, lanaldiaren eta kontratu-motaren arabera.

Lanaldia	Kontratua	2011		2012		2013		2014		2015	
		Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Osoa	Mugagabea	35	21	33	21	32	21	32	20	38	25
	Aldi baterakoa	7	3	2	2	3	2	5	2	5	2
	Guztizko partziala	42	24	35	23	35	23	37	22	43	27
Mugatua	Mugagabea	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	Aldi baterakoa	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
	Guztizko partziala	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1
Pertsonak guztira		43	24	36	23	36	23	38	23	44	28

Iturria: Visesa

46.b. taula. Langile-taldearen banaketa, lanaldiaren, kontratu-motaren eta probintzien arabera.

Lanaldia	Kontratua	2013						2014						2015					
		Araba		Bizk		Gipuz		Araba		Bizk		Gipuz		Araba		Bizk		Gipuz	
		E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
Osoa	Mugaga-bea	26	19	3	1	3	1	26	18	3	1	3	1	32	23	3	1	3	1
	Aldi batera-koa	3	2	0	0	0	0	4	2	1	0	0	0	3	2	2	0	0	0
Muga-tua	Mugaga-bea	0	0	0	0	0	0	0	1*	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Aldi batera-koa	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Pertsonak guztira		51		4		4		51		6		4		62		6		4	

Iturria: Visesa

Langileen gehiengoa mantendu da, 2 borondatezko baja eman dira 2011n, Visetatik Alokabidera 4 subrogazio egon dira 2012an eta baja bat 2015ean. Azken 3 urteetan ez da borondatezkoak ez diren bajak edo kaleratzerik egon.

47. taula. Borondatezko bajak eta subrogazioak.

BORONDATEZKO BAJAK	2011		2012		2013		2014		2015	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
35 - 50 urte	2	0	4	0	0	0	0	0	0	1
Pertsonak guztira	2		4		0		0		1	

Iturria: Visesa

Ordainsarien politika berbera da emakume zein gizonentzat. Gizonen batez besteko ordainsaria emakumeena baino handiagoa da, postu administratiboen ehunekoa handia delako (%40 ia-ia) eta gehienak emakumeek betetzen dituztelako.

48. taula. Batez besteko soldata.

BATEZ BESTEKO SOLDATA	2011		2012		2013		2014		2015	
KONTRATU FINKODUNAK	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
• Zuzendari nagusia	-	78.673	-	78.673	-	78.673	-	78.673	-	78.673
▪ Zuzendariak	61.630	61.630	61.630	61.630	61.630	61.630	61.630	61.630	61.630	61.630
▪ Goi-mailako tituludunak	46.129	46.129	46.129	46.129	46.129	46.129	46.129	46.129	41.920	41.920
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
▪ Teknikari ertainak	50.245	50.245	50.245	50.245	50.245	50.245	53.592	53.592	53.592	53.592
	33.925	33.925	33.925	33.925	33.925	33.925	29.786	29.786	33.925	33.925
▪ Administrariak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	46.129	46.129	46.129	46.129	46.129	46.129	50.245	50.245	38.809	38.809
▪ Administrariak	18.777	18.777	18.777	18.777	18.777	18.777	23.336	23.336	23.336	23.336
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	26.914	26.914	26.914	26.914	26.914	26.914	26.577	26.577	32.101	32.101

Iturria: Visesa

Lanbide arteko gutxieneko soldata hileko 655,20 eurokoa da edo urteko 9.172,80 eurokoa (Iturria: Enplegu eta Gizarte Segurantzaren Ministerioa, 2013), hau da, Visesako batez besteko ordainsaria baino txikiagoa.

4.4.2. Hautaketarako eta barne-igoerarako prozesuak

Visesako pertsonak hautatu eta kontratatzeke orduan, berdintasunaren, merezimenduaren eta gaitasunaren printzipioak hartzen dira kontuan. Izan ere, bertako kontratazioarako politika bat dator Langileen Estatutuarekin eta Hitzarmen Kolektiboarekin edo, besterik ezean, EAEko Administrazioaren zerbitzurako Lan Taldeen Hitzarmenarekin, baita derrigorrean bete beharreko indarreko gainerako arauarekin ere.

Laneko kontratazioarako espediente guztien hasieran, epaimahaia eratzen da, eta, horrelako prozesuen gardentasuna zein objektibotasuna bermatzeko asmoz, honako hauexek egongo dira bertan: zuzendari nagusia, arloko zuzendaria, pertsonen zuzendaria eta Enpresa Batzordeko ordezkari bat.

Kontratazioarako prozesua hasten denean, Visesako pertsonen jakinarazten zaie euren ordezkarien bitartez, eta atari korporatiboan bertan ere argitaratzen da.

Lan-kontratazioa egiteko orduan, honako hurrenkera hau hartzen da kontuan izangaiak hautatzean:

- Lehenengo eta behin, barne-igoeran eskaintzen zaie deialdiko oinarrietan aurreikusitako baldintzak betetzen dituztenei.
- Bigarrenenez, lanpostu horretan ezarri beharreko indarreko lan-politsetara jotzen da, egon badaude.
- Hirugarrenenez, enpresatik kanpo eskaintzen da deialdi irekiaren bidez.

Kontratazioarako espediente guztiek interesdunen arteko aukera-berdintasunaren irizpideak egiaztatzen dituzte. Lan-kontratazioak ez dauka inolako eraginik hautaketa-prozesuetan zehaztutako irizpideetan.

49. taula. Barne-igoera.

Barne-igoera	2011		2012		2013		2014		2015	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Adinaren arabera:										
▪ 35 - 50 urte	-	-	-	-	5	1	3	3	4	5
▪ 50 urtetik gora	-	-	-	-	0	0	1	0	1	0
Pertsonak guztira	4	1	1	0	5	1	4	3	5	5
Probintzien arabera:										
▪ Araba	-	-	-	-	4	1	2	3	5	5
▪ Bizkaia	-	-	-	-	1	0	1	0	0	0
▪ Gipuzkoa	-	-	-	-	0	0	1	0	0	0

Barne-igoera indizea (%)	2011	2012	2013	2014	2015	% Var.
	%7,8	%1,6	%10,2	%12,1	%16,1	33,1

Iturria: Visesa

50. taula. Kontratazio berriak.

Kontratazio berriak	2011		2012		2013		2014		2015	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ 35 urtetik behera	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0
▪ 35 - 50 urte	3	0	1	0	2	1	4	0	7	6
▪ 50 urtetik gora	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Pertsonak guztira	5	1	1	0	2	1	4	0	10	6
Probintzien arabera:										
▪ Araba					0	1	3	0	9	6
▪ Bizkaia					1	0	0	0	0	0
▪ Gipuzkoa					1	0	1	0	1	0

Txandaketa-indizea (%)	2011	2012	2013	2014	2015	% Var.
	%8,2	%14,1	%3,3	%1,7	%6,9	305,9

Iturria: Visesa

Kasu gehienetan, kanpo kontratazioak lan-poltsen eta deialdi irekien bidez bete dira. 2015. urtea ez-ohikoa izan da, integrazio prozesua Orubideko 12 pertsona Visesan sartuz amaitu baita.

4.4.3. Pertsonen prestakuntza eta garapena

Visesarentzat, bere kapital nagusiaren, giza kapitalaren, prestakuntza funtsezko eta lehentasunezko elementua da. Hori dela eta, prestakuntza eraginkortasunez kudeatu nahian, prestakuntzarako politikaren bitartez zehaztu ditu bere printzipio nagusiak honako hauxe bermatzeko:

- Erakundeko pertsonen eguneraketa profesionala sustatzea haien zeregin eta erantzukizunen garapenean, baita lanpostuko tresnen ezagutza eta erabilera hobean ere.
- Prestakuntza enpresako helburu estrategikoetarantz bideratzea eta, horretarako, prestakuntza-planak nahiz lerro estrategikoak lerrokatzea.
- Pertsonen hazkuntza profesionala suspertzea, ahal den neurrian haien kezkak kontuan hartuta.

Prestakuntza jasotzeko orduan, langile guztien berdintasunaren printzipioa ezartzen da. Prestakuntzarako ekintzak enpresak Urteko Prestakuntza Planean aurreikusi eta zehaztutakoak dira, baita Prestakuntza Plana onartu osteko prestakuntza-ekintzak ere (Visesako Hitzarmen Kolektiboko 74. artikuluan xedatutakoaren arabera).

Urtero, Visesak prestakuntza-plana egiten du, eta, bertan, esleitutako zereginak behar bezala garatzeko prestakuntzaren arloko premia esanguratsuenak agertzen dira. Beti-beti, prestakuntza-plana bat dator honako hauexekin: Estrategia - Kudeaketa Plana, urteko aurrekontua eta langileen trebetasun pertsonalak nahiz profil profesionalak.

Visesak bi ikuspegitatik kontuan hartu du lerrokadura hori: denborazkoa eta formala:

- Denborazko ikuspegitik, jarduketan egutegia zehaztu denez, Prestakuntza Plana egitean Estrategia - Kudeaketa Plana eta aurrekontua ditugu.
- Ikuspegi formaletik, bere xedea, ikuspegia eta balioak kontuan hartuta, Visesak helburu estrategikoak zehazten ditu; eta, horren ondorioz, ekintzetan nahiz hobekuntza-proiektuetan gauzatutako helburu eragileak.

Hona hemen urteko prestakuntza-plana egiteko faseak:

- Premiak antzematea
- Prestakuntzako premiak lehenestea
- Prestakuntza Plana egitea
- Prestakuntza Plana betearaztea
- Aurrekontua egitea
- Planen aurreikusita ez zeuden beste prestakuntza-ekintza batzuk sartzea
- Prestakuntza Plana kudeatzea
- Jarraipena eta ebaluazioa egitea
- Ezagutza partekatzea
- Emaizten adierazleak zehaztea

Prestakuntza	2011		2012		2013		2014		2015		Ald. (%)
Prestakuntza Planaren betearazpen-maila (%)	%83,8		%50,3		%64,3		%66,1		%55,2		-16,5
Egindako ikastaroak (kop.)	150		204		340		340		317		-6,8
Bertaratutakoak guztira (kop.)	57		59		59		59		60*		1,7
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ald. (%)
	35	22	36	23	36	23	34	25	37	23	-
Bertaratutakoak, langile guztiak kontuan hartuta (%)	%89,1		%96,1		%100		%100		%98,44		-1,6
Orduak / pertsona (kop.) (on line pres. gabe)	23,1		24,4		44,6		45,1		21,16		-53,1
Orduak / pertsona (kop.) (on line pres.)	-		48,4		61,0		61,73		30,75		-50,2
Prestakuntzako inbertsioa (€/pertsona)	406,9		731,3		726,7		735,12		286,07		-61,1

*Orduei eta pertsoneri buruz emandako informazioan, ez da hizkuntzetako prestakuntza kontuan hartu. *Ez sartutako Orubide. Iturria: Visesa*

Hona hemen kategorien arabeko prestakuntzaren banaketa. Horretarako, kategoria bakoitzean inbertitutako euroen % erkatu ditugu Visesako kategoria bakoitzeko pertsonen %rekin. Ikastaroen kostuengatik, bi ehunekoak urrun badaude ere, nolabaiteko lotura izan beharko lukete, 2013ko urteko datuen ikusten den bezala.

52. taula. Prestakuntzaren banaketa, kategorien arabera.

Prestakuntzaren banaketa	2012		2013		2014		2015	
	% €	% pertsonak	% €	% pertsonak	% €	% pertsonak	% €	% pertsonak
Zuzendariak	%6,1	%12	%9,3	%12	%9,29	%11,86	%12,5	%11,3
Tituludunak eta teknikariak	%72,3	%45	%58,2	%49	%58,20	%49,15	%77,6	%50,0
Administrariak	%21,6	%43	%35,5	%39	%32,51	%38,98	%9,9	%38,7
GUZTIRA	%100 (59 lagun)		%100 (59 lagun)		%100 (59 lagun)		%100 (60 lagun)	

Iturria: Visesa

Visesan garatutako prestakuntzan (txosten honetako kasuan kasuko ataletan aipatutako ingurumenekoaz, laneko arriskuen prebentzioakoaz edo DBLOkoaz gain), Visesako langileen funtsezko trebetasunen, zeharkakoen eta berezien garapena landu da:

N. taula. 2015eko prestakuntza-ikastaroak.

Oinarrizko eskumenak/eskumen generikoak	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
Balantzeen analisisa		1	6 o.
Berrikuntzari laguntzak		2	5,5 o.
Prozesuko erreforma zibilaren alderdi garrantzitsuenak	1		2,5 o.
Kontabilitatearen egonkortasunaren alderdi ahulenak		2	4 o.
Araudiaren aldaketa, eraikitze kode teknikoaren eguneratzea	1	3	8 o.
Toki kontabilitate publikoa, gastuen izapidetzearen administrazio prozedura, finantza kontuaren kalkulua	2	3	6 o.
Higiezin marketing ikastaroa	2		4 o.
Ingeniari eta aparejadoreen elkargoko ikastaroak, hitzaldiak		1	8 o.
BOE eskaera/eskaintza: etxebideren eta beste administrazioen erregistroaren ezagutza (funtzionatzeko modua, baldintzak, bizikidetz-unitatea)	1	4	3 o.
Barne formazioa: lokalak erosteko aukera barne hartzen duen alokairua.	9	2	0,75 o.
Barne formazioa: fiskalitatea, zergak, higiezinak erosi edo alokatzeagatik zergak arintzea	11	3	7 o.
Barne formazioa: planoen interpretazioa, proiektu planoak eta erabiltzen diren zeinuak.	8	3	3 o.
Barne formazioa: BEZa	6	1	8 o.
Barne formazioa: hiri alokairuen legea	10	3	2 o.
Higiezin eta eraikitzaileen operazioen fiskalitatea		2	8 o.
Eraikinen, eraikuntzen, instalazioak eta diktamenen patologien txostena	5	8	30 o.
Marketin eta salmenten berrikuntza: merkatura heltzeko modu berriak	1		24 o.
"Aurreikuspen sistemei" buruzko jardunaldia, machine learning		1	3,25 o.
Kalitateari buruzko europar astea jardunaldia		1	5 o.
Kapital sozietateen legearen erreforma		1	4 o.
Lean office: administrazio prozesuen organizazio eta hobekuntza	1		80 o.
Merkataritza gaietan eta gai zibiletan eraikuntza bitartekaritza		1	100 o.
Soldata-orriak eta gizarte aseguruak	1		30 o.

Promozioen eta beste proiektuen kodifikazio berria	11	11	1 o.
Controller-en papera optimizatu enpresa txiki eta ertainetan		1	4 o.
Nork akabatu zuen berrikuntza		1	3 o.
Euskalit birziklapena	1	1	5 o.
Kontratazioaren errekurso bereziak	1		15 o.
Politika digital eta telekomunikazioen mintegia Euskadin		1	6 o.
Jardun eta aholkularitzarako teknikak	1		4 o.
Euskal enpresek enpresaritza gizarte arduraren aurrean dituzten lehentasunak		1	2 o.

Zeharkako eskumenak	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
Harremana zailtasunak ematen duen jendearekin		1	7,5 o.
Arrastoa husteko komunikazioa	3	3	18 o.
Fi: hautaketa prozesuak	1		4 o.
Taldean kudeaketa	2	5	13 o.
Integrazio kulturalako prozesuen aldaketa kudeaketa	2	5	8 o.
Getting things done: gtd (denboraren kudeaketa eraldatzen duen produktibitate pertsonaleko metodoa)		2	15 o.
Jarraipen tailerra eta konpromisoen berrikuspena	3	4	4,5 o.

Eskumen zehatzak	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
BIM - eraikuntza sektorearen oraina	1	1	3,5 o.
Dynamics NAV lan-fluxuak	2	1	5 o.
Excel 2013 pertsonalizatua	1		10 o.
Auditore eta finantzierozko excel-a		1	12 o.
Excel pertsonalizatua (teknikoa)	3	4	4 o.

Barne-formazioa: autocad oinarritzkoa	4		4 o.
Aroc erp oacs formazioa	2		3 o.
Erp formazioa	5	4	2 o.
Herri-administrazioan sare sozialen kudeaketa intelijentea	1		6 o.
Google My Business eta SEO local: Nola ordenatu nahaspila hau?	1		4 o.
Bateratutako erreminta (hu) lider eta calener		1	20 o.
Oru: microsoft dynamics nav 2013	1		3 o.

Iturria: Visesa

4.4.4. Berdintasuna, uztarketa eta onura sozialak

Bere eragiketetan eta langileen Hitzarmen Kolektiboan, Visesak zenbait neurri ezartzen ditu uztarketarako, denboraren malgutasunerako eta lan-eremurako, baita langile guztientzat eskuragarri dauden beste onura sozial batzuk ere. Esate baterako:

- Ordutegi malgua (24.-26. artikulua)
- Lanaren eta familiaren uztarketa (24.-26. artikulua)
- Cateringa (kostu osoaren 2/3)
- Beste lantoki batean lan egiteko aukera (asteko egun1)
- Enpresaren konturako prestakuntza lanaldian bertan (74. artikulua)
- Nominaren aurrerakinak (63. artikulua)
- %0ko interesaren arabera mailegu abantailatsuak (egin gabeko laneko ordainsarien konturako abonamendua -zenbait baldintza bete behar dira hori lortzeko-. Enpresa osoan emandako mailegu bizen gehieneko saldoa ez da soldaten %2 baino handiagoa izango guztira, eta eskaera-hurrenkeraren arabera banatuko dira) (63. artikulua)

53. taula. Maileguak.

Emandako maileguak - €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Eraitza	14.626,78	19.037,16	24.000	16.500	22.500	36,4

Iturria: Visesa

- Langileen Estatutuetoak baino lizentzia hobeak; esaterako, mudantzetarako baimenak, amatasuna, aitasuna, norberaren eginbeharrak... (37., 54., 55., 57. eta 61. artikulua)
- Senideak zaintzeko erraztasunak (24.-26. artikulua)
- Bizi eta istripu aseguruak (64. artikulua)

54. taula. Bizi eta istripu aseguruak.

Bizi eta istripu aseguruaren estaldura - €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Bizia	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	0,0
Istripua	60.101	60.101	60.101	60.101	60.101	0,0
Istripuagatiko heriotza	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	0,0

Iturria: Visesa

- Aurreikusi gabeko beste era bateko arreta sozialak eta ezohiko egoerak finantzatzeko fondo soziala. Sindikatuarekin negoziatu ondoren, Administrazio Kontseiluak erabakiko du fondo sozial hori zenbatekoa den (66. artikulua)

55. taula. Fondo soziala.

Fondo soziala - €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Zuzkidura guztira (€)	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	0,0
Funts sozialarekin on egindako pertsonak (kop.)	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	12	4	15	4	14	8

Iturria: Visesa

- Gaitasun urrikoak. Organismo eskudunek norbaiti bere lanpostuko eginkizunak garatzeko ezintasuna aitortzen badiote, lehentasunezko eskubidea izango du bere egoera fisikoarekin eta gaitasun profetionalekin bat datorren lehenengo lanpostu hutsa betetzeko (67. artikulua)
- Euskararen Normalkuntza eta Erabilerarako Plana. Prestakuntza horren finantziazioa %100ekoa izango da bezeroen arretarako bulegoetako langileentzat, eta gainerako sailei %75ekoa emango zaie (laguneko gehieneko zenbatekoa: 1.200 € eta lanaldian garatutako asteko 4 ikastordu) (75. artikulua)

56. taula. Euskarako prestakuntza.

Euskara	2011		2012		2013		2014		2015		Ald. (%)
Bertaratutakoak guztira (kop.)	19		15		14		17		23		35,3
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	
	15	4	10	5	8	6	7	10	12	11	
Langile guztiak kontuan hartuta bertaratutakoak (%)	%28,30		%25,40		%23,70		%28,81		%38,3		32,9
Prestakuntza-orduak guztira (h)	1.726		1.498		2.016		2.016		3.299		63,7
Laguneko orduen batezbestekoa (h)	90,8		99,8		144		118,59		143,45		21,0

Iturria: Visesa

57. taula. Beste hizkuntza batzuetako prestakuntza.

Beste hizkuntza batzuk	2011		2012		2013		2014		2015		Ald. (%)
Bertaratutakoak guztira (kop.)	3		7		7		6		4		-33,3
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	
	2	1	4	3	4	3	4	2	4	0	
Langile guztiak kontuan hartuta bertaratutakoak (%)	%6		%11,80		%11,80		%10,17		%6,7		-34,1
Prestakuntza-orduak guztira (h)	270		420		264		264		180		-31,8
Laguneko orduen batezbestekoa (h)	90		60		37,7		44		60		36,4

Iturria: Visesa

Sozietateko zuzendaritzaren eta antolakuntzaren esparruan dauden bitartean, Visesako langile guztiei ezarriko zaizkie onura sozialak.

Hitzarmen Kolektiboko artikulua hauetan xedatutakoa ez da oraingoz ezarriko, hau da, 21. artikulua (erretiro partziala eta txandakako kontratua), 22. artikulua (erretiro aurreratua), 62. artikulua (gizarte-aurreikuspena), 65. artikulua (borondatez erretiratzeagatiko kalte-ordainak), 69. artikulua (soldatak), 70. artikulua (hirurtekoak) eta 37.2. artikulua (laneko ezintasun iragankorreko ordainsari-osagarria), abenduaren 23ko 6/2011 Legea garatzen duen urtarilaren 31ko 9/2012 Dekretuan gastu publikoa murrizteko zehaztutako neurriak eta gainerako arauak ezarri behar direlako, harik eta etendura hori amaitu arte.

Hona hemen azken ekitaldiko zenbait onura sozialei buruzko datu kuantitatiboak, baita onura horiei heltzeko eskubidea eduki eta benetan egin dutenei buruzkoak ere:

58. taula. Onura sozialak.

ONURA SOZIALAK	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	2011				2012				2013				2014				2015			
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
Uztarketarako neurriak																				
Aitatasun-baimena	0	24	0	1	0	23	0	1	0	23	0	2	0	23	0	1	0	28	0	1
Amatasun-baimena (6. astetik aurrera)	43	24	5	0	36	23	0	0	36	23	2	0	38	23	2	0	44	28	4	0
Edoskitzeko baimena	43	24	5	0	36	23	0	0	36	23	2	0	38	23	1	0	44	28	3	1
Legezko zaintzagatiko lanaldi-murrizketa (12 urtetik beherakoak)	43	24	7	1	36	23	7	0	36	23	1	0	38	23	5	0	44	28	5	0
Adingabeak zaintzeko eszedentzia	43	24	2	0	36	23	0	0	36	23	4	0	38	23	0	0	44	28	0	0
Mendeko senideak zaintzeko eszedentzia	43	24	0	0	36	23	0	0	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0
Uztarketa sustatzeko zerbitzuak																				
Hautzaindegia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jantokia	43	24	27	16	36	23	27	16	36	23	28	15	38	23	28	14	44	28	33	20
Garraio kolektiboa: doako bidaia-txartel familiarra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ordutegia malgua eta lan-eremua																				
Sartzeko eta irteteko malgutasuna	43	24	43	24	36	23	36	23	36	23	36	23	38	23	38	23	44	28	48	28
Negoziatutako ordutegi malgua	43	24	0	0	36	23	2	0	36	23	3	4	38	23	4	2	44	28	9	2
Arrazoi pertsonalengatiko lanaldi-murrizketa	43	24	0	0	36	23	0	0	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0
Arrazoi pertsonalengatiko ordainpeko eszedentzia	43	24	0	0	36	23	0	0	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0
Arrazoi pertsonalengatiko eszedentzia ordaingabea	43	24	0	0	36	23	0	0	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0
Telelana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bizilekutik hurbil	43	24	0	0	36	23	0	0	36	23	5	2	38	23	6	3	44	28	9	5

(1) Aukera zeukatenak. (2) Benetan egin dutenak. Iturria: Visesa

Langile guztiak enpresa itzuli zira amatasun edo aitatasunagatiko baja amaitu ondoren.

4.4.4.1. Berdintasunerako Plana

Gizarte-erantzukizuna duen enpresa moduan jarduteko konpromisoa, Plan Estrategikoa eta Gobernu Arduratsurako Plana kontuan hartuta, zenbait ekimenaren garapenean aurrera egitea erabaki dugu, enpresan bertan emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzeko.

Erreferentzia nagusia Visesako Hitzarmen Kolektiboko 85. artikuluan xedatutakoa izango da, bertan Berdintasunerako Plana egin beharra dagoela adierazten da-eta. Horrez gain, beste erreferentzia batzuk ere hartu dira kontuan: EAEko Berdintasunerako VI. Plana, X. legegaldiko Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Plana eta Eusko Jaurlaritzako Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzko otsailaren 18ko 4/2005 Legea. Bertan, hain zuzen ere, berdintasunerako planak egin behar direla adierazten da 40. artikuluan.

Berdintasunerako Plana egiteko orduan, Visesako Emakume eta Gizonen Berdintasun Egoerari buruzko Diagnostikoaren azterketa hartu da kontuan. 2013ko bigarren seihilekoan egin zen 2012. urtearen amaierako datuen arabera, eta Visesak berdintasunaren arloan daukan jokabidea berrikusi eta aztertzen da bertan.

Visesaren helburu estrategikoa da bere jardueran genero-ikuspegia ezartzeko ahaleginean aurrera egiten jarraitzea, eta, horretarako, funtsezkoa da Visesako **BERDINTASUNERAKO LEHEN PLANA** egitea. Hori lortzeko, erakundeko pertsonen paradigma aldatu beharra dago, kontzientziatu egin behar gara edo balioak aldatu behar ditugu, emakumeen eta gizonen berdintasunean aurrera egin nahi badugu. Horixe bera da Visesaren **ERRONKA** handia.

Geure **ERRONKA** handia lortu ahal izateko, 5 **ARDATZ NAGUSI** eta 17 helburu proposatu dira. Horrez gain, helburu bakoitza lortzeko beharrezkoak diren 28 ekintzak ere azaltzen dira bertan, baita abian jartzeko aurreikusitako epea edo kronograma ere.

Ñ taula. Visesako Berdintasunerako Planaren ardatzak eta helburuak.

1. ardatza	Berdintasunaren aldeko konpromisoa
	1.1 Generoaren inguruko kontzientzia sustatzea 1.2 Balioen aldaketa bultzatzea eta, horretarako, pertsonen euren sexuaren arabera esleitutako estereotipoak edo zereginak desagerraraztea 1.3 Visesako jardueran eta prozesuetan genero-ikuspegia kontuan hartzea
2. ardatza	Berdintasun-irizpideak kontuan hartzen dituen pertsonen kudeaketa
	2.1 Hautaketarako prozesuetan, tratu eta aukera berdintasuna bermatzea 2.2 Generoko soldata-arraila murriztea, hau da, emakumeen zein gizonen urteko batez besteko soldata gordin moduan adieraztea 2.3 Emakumeak eta gizonak erantzukizun handiago edo txikiagoko lanpostuetan banatzeagatiko arrail profesionala murriztea 2.4 Prestakuntzarako planetan genero-ikuspegia kontuan hartzea 2.5 Lan-baldintzetan emakumeen eta gizonen tratu-berdintasuna bermatzeko neurriak suspertzea
3. ardatza	Baterako erantzukizunaren bidezko uztarketa
	3.1 Uztarketa-neurriak aurreikusi eta langileen premietara egokitzea 3.2 Baterako erantzukizuna bultzatu, uztarketarako neurri guztien oinarria da-eta 3.3 Uztarketa-neurriei heltzen dieten gizonen % handiagotu
4. ardatza	Genero-ikuspegia kontuan hartzen duen laneko osasuna
	4.1 Osasuna Zaintzeko Sistemak genero-ikuspegia kontuan hartzea 4.2 Eraso sexuala edo sexuagatiko erasoak prebenitzea 4.3 Emakumeen zein gizonen berdintasunen eta aniztasun afektibo-sexualaren arloko ezagutzen garapena bultzatzea 4.4 Proiektuak diruz laguntzea, emakumeen gaixotasunak dituztenen edo pertsona zaurgarrien zainketa fisikoa edo arreta hobetzeko

**5.
ardatza**
Genero-ikuspegia kontuan hartuta komunikatzea

5.1 Kanpoko zein barruko komunikazioan irudi eta eduki sexistarik ez erabiltzea

5.2 Eraso sexual eta sexista prebenitzea

Iturria: Visesa

2013an, Berdintasun Batzordea eratu da. Gaur egun, 6 lagunek osatzen dute, eta eurentako 5 emakumeak dira. Batzorde horrek Berdintasunerako Plana eta horren ondorioz sortutako ekintzak zehaztu, garatu, zaindu, bultzatu eta bete egiten direla bermatzen du. Beste ekintza batzuen artean, Berdintasun Batzordeak lehenengo *Sexu jazarpenaren eta genero arrazoiaren aurreko prebentzio eta jardura protokoloaren* proposamena egin du.

Urte hauetan lan-bizitza eta bizitza pertsonala bateratzeari buruzko ikastaroak sartu dira formazio planean, baita sexu-jazarpenari eta genero arrazoiengatikoak ere Berdintasun Batzordea osatzen dutenentzat eta antolakundeko gainontzeko pertsonentzat.

59.a. taula. Berdintasuneko prestakuntzari buruzko datuak.

Berdintasuneko prestakuntza	2012		2013		2014		2015	
Egindako ikastaroak (kop.)	1		3		3		3	
Orduak guztira (h)	360		206		245		153,5	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	1		20		40		65	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	1	0	17	3	15	25	42	23

Iturria: Visesa

59.b. taula. 2015eko berdintasuneko prestakuntza.

Ikastaroaren izena	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
Genero berdintasunari buruzko gaitasuna	7	0	5 h
Lan testuinguruan hizkera barneratzailea erabiltzeko oinarriak	7	3	15 h
VI: Irizpide linguistikoak	3	0	7 h

Iturria: Visesa

4.4.5. Laneko segurtasuna eta osasuna

4.4.5.1. Laneko barruko arriskuen prebentzioko emaitzak (gure bulegoak)

Visesak Kanpoko Prebentzio Zerbitzua dauka laneko arriskuen prestakuntza eta langile guztien osasuna zaintzeko antolaera-eredu moduan. Bertan, hain zuzen ere, lan-baldintzen ondorioz sortutako arriskuak ebaluatzen dira, eta saihesteko edo gutxitzeko behar besteko urratsak zehazten dira. Prebentzio Zerbitzu horrek prebentzioaren arloko espezialitate guztiak hartzen ditu bere gain: Laneko Segurtasuna, Higiene Industrial, Ergonomia eta Laneko Medikuntza.

Visesako Segurtasun eta Osasun Lantaldea modu paritarioan eratu zen 2012an, eta honako hauexek osatzen dute: ordezkariak sozialeko 2 kide, enpresako zuzendaritzako 2 kide eta Kanpoko Prebentzio Zerbitzuko ordezkari bat (hitza du baina botorik ez). Segurtasun eta Osasun Lantaldeak arlo horrekin lotutako ekintzen zaintza, garapena eta lorpena bultzatzen ditu. Besteak beste, honako hauexek dira ekintzok: prebentziorako urteko edo urte anitzeko plana, arriskuen ebaluazioa, prebentzio-jarduera, larrialdietarako planak, aldian aldiko kontrolak eta ebaluazioak...

Horrez gain, OHSAS 18.001 arauan (ziurtatu gabe) Laneko Osasuna eta Segurtasuna Kudeatzeko Sistema ere badauka Visesak. Bertan, arriskuen prebentzioaren eta bertako pertsonen laneko osasunaren hobekuntzaren arloko konpromiso zehatzak hartzen dira, eta erakundeko maila hierarkiko guztietan ezartzen da.

Visesak argi eta garbi dauka bere bulegoetako laneko arriskuen prebentzioaren legezko betearazpen hutsetik haratago joan nahi duela. Horretarako, zenbait ekintza garatzeko baliabideak erabiltzen dira: enpresaren gizarte-erantzukizunaren garapena; Segurtasun eta Osasun Lantaldearen funtzionamendua; gidaritzako eta ahotsaren erabilerako prestakuntza berezia; eta sentsibilizaziorako kanpainak (A gripea, odola ematea, jarrerako arriskuen prebentzioa...).

60.a. taula. Laneko arriskuen prebentzioko prestakuntzari buruzko datuak.

LAPeko prestakuntza	2011		2012		2013		2014		2015	
Egindako ikastaroak (kop.)	2		3		7		7		7	
Orduak guztira (h)	20		265		241		241		174,5	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	5		3		23		23		27	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	1	4	1	2	12	11	1	0	15	12

Iturria: Visesa

60.b. taula. 2015eko laneko arriskuen prebentzioko prestakuntza.

Ikastaroaren izena	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
Zerbitzuen kontratazioa / azpikontratazioa eta jardueren koordinazioa	5	1	8 o.
Suteak itzaltzeko ikastaroa	0	1	13 o.
Zubiak eraikitzean prl-rako gida jardunaldia	0	1	12 o.
Arrisku elektrikoaren prebentzioa	0	4	12 o.
Espazio itxietan egiten den lanetan lan-arriskuen prebentzioa	6	3	12 o.
Lehen sorospena	1	0	4 o.
PRL elektrizitate lanetarako Alderdi zehatza	0	1	8 o.

Iturria: Visesa

61. taula. Lan-orduak eta absentismoa.

Lan-azterketa	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Langile-taldea batez beste (kop.)	63,98	61,36	58,72	58,01	62,08	7,0
Lan-orduak guztira (h)	1.819	1.796,5	1.812,5	1.829,29	1.818,00	-0,6
Urtean lan egindako orduak (h)	1.547	1.569,5	1.584,5	1.577,0	1.569,5	-0,5
Lan egindako orduak guztira (h)	103.649	92.601	93.486	96.197	113.004	17,5
Absentismo (1+2) (%)	5,60	5,47	6,4	5,68%	7,27%	28,0
▪ Abs.1 (lizentziak eta bajak...) (%)	2,9%	3,9%	4,83%	4,13%	3,87%	-6,3
▪ Abs. 2 (amatasun/aitatasun bajak) (%)	2,7%	1,6%	1,57%	1,55%	3,40%	119,4

Iturria: Visesa

62. taula. Visesako langileen ezbeharrek eta istripu-indizeak.

Ezbeharren azterketa	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Bajadun lan-istripuak (kop.)	0	1	0	2	2	0,0
Baja-egunak (LI) (egunak)	0	13	0	35	18	-48,6

Gaixotasun profesionalak (kop.)	0		0		0		0		0		0,0
Baja-egunak (GP) (egunak)	0		0		0		0		0		0,0
Bajarik gabeko LI edo GP (kop.)	0		0		0		4		3		0,0
	vis.	jar.	vis.	jar.	vis	jar.	vis.	jar.	vis.	jar.	Ald. (%)
Eraginaren indizea	0	79,1	16,8	64,2	0	64,2	33,01	61,6	0	65,2	-100,0
Maiztasunaren indizea	0	45,4	40,13	37,5	0	37,5	19,65	35,2	0	36,7	-100,0
Larritasunaren indizea	0	1,35	0,52	1,14	0	1,14	0,34	1,14	0,16	1,19	-52,9

vis.: visesa / jar.: jardueraren indizea / Iturria: Visesa eta Mutualiako ezbeharrei buruzko azterketa

4.4.5.2. Laneko kanpo-arriskuen prebentzioko emaitzak (gure obrak)

Visesak lanean jarraitzen du, bere sustapen guztietan segurtasun eta osasun arloko baldintzak zaintzeko eta hobetzeko. Izan ere, helburu irmo bezain zuzena dauka, EAEko eraikuntzaren sektoreko lan-ezbeharrak murrizteko eta desagerrarazteko. Horretarako, pertsona guztiak inplikatzeko ditugu, sustapen guztietan ezbeharrik ez edukitzeko ideala lortzeko.

2005. urtean, Visesako sustapenetako segurtasun eta osasun arloko jarraipenerako jarduera berezia jarri zen abian, eta honako hauexek dira bere eginkizun nagusiak:

- **Prebentzioaren eta lanaren esparruko ustezko hobekuntza-arloak antzematea eta ekintza zuzentzaileen proposamena zein jarraipena egitea.**
- **Obran bertan, segurtasun zein osasuneko koordinatzailearen, enpresa kontratistaren eta azpikontraten prebentzio eta lan arloko kudeaketaren jarraipena egitea eta aholkularitza teknikoa eskaintzea.**

Urteotan, honako hauexek izan dira jarduketa-lerroen helburuak:

- **Proiektua egiteko fasean prebentzioa kontuan hartzea.** Horretarako, segurtasun eta osasun arloko koordinatzailea kontratatzea fase horretan eta Visetatik segurtasun eta osasun arloko koordinatzailearen eta talde proiektugilearen arteko elkarreragina sustatzea, prebentzioa diseinuan bertan txertatzeko asmoz. Segurtasun eta osasun arloko koordinatzaileak, gainera, Segurtasun eta osasun Azterketa egiten du, betearazpen-proiektua egin bitartean.
- **Azpikuntratazioaren mugak (2005) zaintzea eta Azpikuntratazioari buruzko 32/2006 Legea (2007) eta lege hori garatzeko 1109/2007 Errege Dekretua betetzen direla bermatzea.**
- **Honako hauexek bete egiten direla bermatzea:** ezarri beharreko hitzarmenak, probintzialak ere bai (lanaldiak, lan-egutegiak, soldaten taulak...); Eraikuntzaren Sektoreko V. Hitzarmen Orokorra (2012-2016) (segurtasun, osasun eta prestakuntza arloko gutxieneko xedapenak); Beirari eta Errotuluei buruzko Hitzarmen Estatala; egurgintzako Hitzarmen Kolektibo Estatala; eta Metalgintzako Hitzarmen Estatala.
- **Gure obretan lan egiten duten nazioz haraindiko enpresek arautegia betetzen dutela bermatzea:** 96/71 Zuzentaraua; 45/99 Legea (Lan Agintaritzari langileen lekualdaketaren berri ematea, lantokiko hitzarmeneko soldaten taulak ezartzea, Hitzarmen Kolektiboaren arabera lan-

orduak...); 883/2004 eta 987/2009 araudiak; Europako Osasun Txartela; eta azpikontratazioa arautzen duten 32/2006 Legea nahiz 1109/2007 Errege Dekretua.

- Europar Batasunekoak ez diren langileei buruzko arautegia betetzen dela bermatzea; esate baterako, bizitzeko eta lan egiteko baimenak.

2013. urtetik jarduera lerro berri bat zehaztu zen, berankortasunaren aurkako borrokaren araudia betetzen denaren ikuskaritzan oinarritutakoa, kontratatu duen enpresak subkontratei edo hornitzaileei egindako ordainketen epeak kontrolatuz, segurtasunari zuzendutako errekurtsoen murrizketa ekiditeko, langileei ez ordainketak ekiditeko, gizarte aseguruak ez ordaintzea ekiditeko eta enpresen bizi-iraunkortasuna bermatzeko helburuz.

63. taula. antzemandako egoera irregularren konponketa.

Urtea	Europar Batasunekoak ez diren langile irregularren artean antzemandako egoeren kop.	Europar Batasunekoak ez diren langile irregularren artean antzemandako eta konpondutako egoeren %
2005	81	100
2006	37	100
2007	7	100
2008	4	100
2009	1	100
2010	4	100
2011	2	100
2012	4	100
2013	0	Ez du ematen
2014	0	Ez du ematen
2015	0	Ez du ematen

Iturria: Visesa

2015etik prebentziorako sentsibilizazio kanpaina bat diseinatzeko lanean ari gara, ezberdindutako bi jardunekin. Lehendabizikoa, esperientzia pilotu gisa, hasiera batean VISESAKO langileei zuzenduta egongo dena, prebentzioaren gaineko interesa sustatzeari zuzenduta dago, lan-segurtasunari buruzko fotografia sari bat sortuz. Bigarren lerro bezala obretan prebentzio sentsibilizazio hainbat kartel diseinatzen ari dira, gure obretan esku hartu duten eragile ezberdinei zuzendutakoak eta zehazki bertan parte hartzen duten langileei zuzendutakoak.

Abian jarritako jarduketa-lerro horiei esker, hobekuntzak ezarri dira Visesako zenbait arlotan:

- Eragile sozial eta instituzioekiko hitzarmenak eta erabakiak:

- Etxebizitza Sailak, Visesak eta CCOO zein UGT sindikatuek eraikuntzaren sektorean sinatutako lankidetzak-hitzarmena, sailak eta Visesak zuzenean sustatutako eraikuntza-obretako lan-baldintza egokietarako irizpideak eta jarduketak zehaztu ahal izateko. Hitzarmenak hobekuntzen ezarpena bultzatzen du Visesak edo Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak sustatutako eraikuntza-obretako laneko segurtasun eta osasun baldintzetan, eta Jarraipen Batzordea sortzen du, hitzarmen horiek bete eta betearazi egiten direla bermatzeko.
 - Eraikuntzaren Laneko Fundazioarekin lan egitea.
- Segurtasuna eta Osasuna Koordinatzeko Orri Espezifikoak:

Kontratazioarako orrien bidez, segurtasun eta osasun arloko koordinatzailearen eginkizunak eta eskumenak zehaztea, sustatutako obretan etengabe ezartzea eta Visesak berak jardueraren jarraipena egitea:

- Proiektua egiteko fasean: segurtasun eta osasun arloko koordinatzailea izendatzea; talde proiektugilearekin zerikusirik ez daukan segurtasun eta osasun arloko koordinatzailea; LAPeko esperientzia eta prestakuntza; eta koordinatzaileak berak egindako Segurtasun eta Osasun Azterketa.
 - Obra betearazteko fasean: proiektua egiteko faseko segurtasun eta osasun arloko koordinatzailea betearazpen-faseko segurtasun eta osasun arloko koordinatzaile izendatzea; betearazpen-zuzendariarekin zerikusirik ez daukan segurtasun eta osasun arloko koordinatzailea; eta kontratazioarako orrietan zehaztu eta garatu beharreko gutxieneko betebeharrak (etxebizitzaren kopuruaren eta obrako fasearen arabera asteko gutxieneko bisitaldien kopurua, koordinazioarako hileko bilera gutxienez, jabetzari aurkeztu beharreko txostenak, berrikusi beharreko prebentzio-agiriak...).
- Obra betearazteko baldintzen orriak:

Obra betearazteko kontratazio-orrietan, Visesatik honako hauxe egiteko aukera ematen duten zenbait artikuluko txertatzea:

- Arautegia edo jarraibideak ez betetzeagatik zehapenak.
- Enpresa azpikontratatzei betoa jartzeko eskubidea.



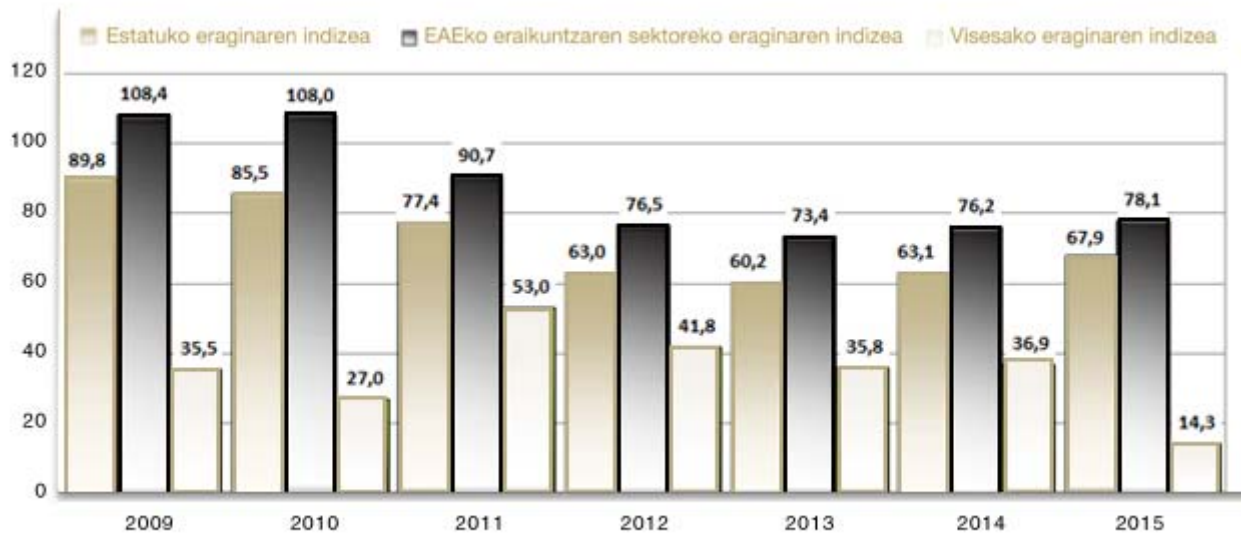
Visesa sustatutako obretako segurtasun eta osasun arloko liderra denez, eraikuntzaren sektoreko ezbeharrak murriztu ditu. Lidergo hori ezartzeko, eragileen kontratazioa, prebentzioarako betebeharrak egoteko gaitasuna eta euren arteko elkarrengarierako mekanismoak zehazteko ahalmen zentralizatzen dira, baita laneko arriskuen prebentzio-eraketaren bereziak eskatzeko gaitasuna ere.

Sustatzailearen zeregin aktiboa = Prebentzioa aldatzeko motorra

Visesak obretan egindako lanaren ondorio zuzen eta nabariena kontuan hartuta, lan-ezbeharrak nabarmen jaitsi direla esan beharra dago, EAEko eraikuntzaren sektoreko indizeen aldean. Hain zuzen ere, hurrengo grafikoa dugu horren adierazgarri. Aztergai izan dugun epealdian, langile batek

Visesako obretan lan-istripua edukitzeko probabilitatea txikiagoa edo erdia izan da beti, sektoreko gainerako obren aldean. Hona hemen Visesak lankidetzaz hitzarmenean garatutako eraikuntza-obren eraginaren indizeetako emaitzak:

21. grafikoa. Eraginaren indize metatuen erkapena (1.000 langileko)



Datu nazionalen iturria: 2015eko Lan eta Gizarte-Segurantzako Ministerioa.

Datu autonomikoen iturria: Osalan (hileko txostenak; abenduko eraginaren indize metatuak)

2007. urteaz geroztik ez da istripu hilgarririk gertatu. Azken hiru urteotan, istripuen kopurua zein larritasuna murriztu dira apurka-apurka. Izan ere, 2015. urtean, istripu gutxien eduki ditugu Visesako eraikuntza-obrak garatzeko orduan.

64. taula. Visesako obretako istripuen tipologia eta kopurua.

Visesako obretako segurtasuna - Kop.	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Istripu hilgarriak	0	0	0	0	0	0,0
Istripu larriak	2	1	0	1	0	-100,0
Istripu arinak	27	15	10	11	4	-63,6

Iturria: Visesa

4.4.6. Komunikazioa eta laneko harremanak

Barruko komunikazioa funtsezkoa da Visesan, eta oinarrizko eginkizun hauek ditu:

- Pertsona guztien partaidetza eta konpromisoa sustatzea eta, horretarako, biak garatzeko beharrezko kanalak zein bideak sortzea.
- Bertan parte hartzen duten guztiek Visesaren xedea, ikuspegia, helburuak eta balioak ondo interpretatu eta bere gain hartzen dituztela bermatzea.
- Visesak langileen atxikimendua eta inplikazioa indartzea, kidetza-sentipena suspertzeko.
- Visesak pertsona guztiei beharrezkoa den informazio egiazkoena, fidagarriena, egokiena eta zentzuzkoena ematea, euren erantzukizunak hobeto garatu ditzaten.

Visesak zenbait komunikazio-bide ditu, bertako langileen barruko edo sail arteko komunikazioa bultzatzeko:

O taula. Visesak komunikazio-bideak.

Sistema orokorrak (goranzkoa, beheranzkoa eta horizontala)
• Administrazio Kontseilua • Batzordeak eta lan-taldeak (Etxebizitza Sailarekiko bilerak, prozesuko taldeak, hobekuntza-taldeak...) • Berdintasun Batzordea, Enpresa Batzordea, Segurtasun eta Osasun Lantaldea, Euskara Batzordea, Produktu Lantaldea eta Talde Solidarioa • Berezi bilerak, jardunaldiak eta Infobilerak • Lan-jardunaldiak eta infobilerak • ERP (datu-base integrala) • Intranet korporatiboa • Proiektukako kudeaketa
Goranzko komunikazio-sistemak
• Hobetzeko iradokizunak • Gorabeherak, kexak eta beste batzuk • Pertsonen bi urtean behin egindako inkesta • Beste inkesta batzuk eta unean uneko txostenak
Beheranzko komunikazio-sistemak
• Barruko zirkularrak eta oharak (Intranet) • Aginte-aula, adierazleak eta autoebaluazioak • Etxebizitzako Plan Gidaria, Plan Estrategikoa, Urteko Kudeaketa Plana eta jarraipenak • Urteko Kudeaketari buruzko Txostena • Iragarki-aula

Iturria: Visesa

Horrez gain, informatu beharreko taldearen eta informazio-motaren arabeko komunikazio-bide egokiena aukeratzeko sistematika ere badauka (premia, xehetasun-maila eta konplexutasuna).

Komunikazio-bideak aukeratutakoan, Komunikazio Plana egiten da, eta honako informazio hau azaltzen da bertan:

- Komunikatu beharreko gaiaren azalpena
- Irismena
- Igorleak eta hartzaileak
- Aurkeztu beharreko gutxieneko informazioaren eta arduradunen proposamena
- Komunikazio-bideen proposamena
- Azalpenerako epeak eta denborak
- Azalpenerako lekua

Pertsonen eta lan-harremanaren administrazioari dagokionez, irailaren 22an Visesako Zuzendaritza nagusiak, Visesako Enpresa Batzordeak eta Orubideko langileen ordezkariak formalizatutako akordioa nabarmentzen dugu, horri esker Orubideko 12 pertsona Visesan sartzeko prozesua gauzatu ahal izan baita. Horretarako, Visesak barne-berregituraketa garrantzitsua egin du, 2015eko abenduan bukatu diren 8 sustapen-prozesu abian jarritz.

• Pertsonen gogobetetasunari buruzko inkestako

Bi urtean behin, lan-giroari buruzko inkestak egiten dira, langileak euren lan-jardunaren inguruan duten gogobetetasun-maila zein den jakiteko.

65. taula. Lan-giroari buruzko inkestetako partaidetza.

Langileentzako inkestetako partaidetza -%	2008	2010	2012	2014	Ald. (%)
Emaiza	83,00	93,00	81,67	58,33	-28,6

Iturria: Visesa

Hona hemen inkesta horietako emaitza, zenbait faktoreren arabera sailkatuta:

66. taula. Lan-giroari buruzko inkestetako emaitzak.

Pertsonen gogobetetasunari buruzko inkestako emaitza orokorrak	2008	2010	2012	2014	Ald. (%)
Inkestaren balioespena (inkestagileena) (E 0:10)	6,71	6,71	6,55	6,4	-2,3
Gogobetetasun orokorra (galdera zuzena) (E 1:5)	3,47	3,81	3,13	3,11	-0,6

Pertsonen gogobetetasunari buruzko inkestako emaitzak, zenbait faktoreren arabera - E 1:5	2008	2010	2012	2014	Ald. (%)
GIO - Gogobetetasunaren indize orokorra (faktore guztien batezbesteko haztatua)	3,47	3,56	3,37	3,58	5,9
1. Lan-baldintzak	3,65	4,09	3,75	3,79	1,1
2. Ordainsaria/Konpentsazioa	2,91	3,34	2,96	2,88	-2,7
3. Garapen profesionala eta aitorpena	3,46	3,58	3,35	3,43	2,4
3.a. Prestakuntza	3,79	3,90	3,61	3,63	0,6

3.b. Pertsonaren eta lanpostuaren arteko egokitzapena	3,72	3,86	3,54	3,55	0,3
3.c. Aitorpena	3,25	3,36	2,85	2,97	4,2
3.d. Sustapen eta hazkuntza profesionala	3,30	3,32	3,18	3,44	8,2
3.e. Helburuen ezarpena eta jardunaren ebaluazioa	3,60	3,71	3,43	3,49	1,7
4. Lanaren antolakuntza eta banaketa	3,31	3,54	3,34	3,47	3,9
5. Informazioa eta komunikazioa	3,26	3,21	3,11	3,39	9,0
6. Barruko arloekiko harremana	3,54	3,61	3,58	3,60	0,6
7. Partaidetza	3,71	3,62	3,26	3,32	1,8
8. Lan-giroa	3,64	3,83	3,37	3,42	1,5
9. Zuzendaritzaren estiloa	3,75	3,86	3,60	3,80	5,6
10. Erakundearen estrategiak, helburuak eta etorkizuna	3,30	3,66	2,64	3,10	17,4
11. Visesako integrazioa	3,89	4,08	3,68	3,77	2,4
12. Aldaketaren kudeaketa	3,62	3,55	3,09	3,33	7,8
13. Ingurumenaren kudeaketa	3,41	3,34	3,55	3,67	3,4
14. Gizartearen gaineko eragina	3,67	3,69	3,69	3,78	2,4
15. Visesan aldarrikatutako balioekiko gogobetetasuna	3,84	3,65	3,43	4,07	18,7

Iturria: Visesako pertsonen egindako inkesta

Inkesta horien analisien emaitza bezala, hobekuntza ekintza plan bat zehaztu eta onartu da, honako jardunetan laburbildu dena:

- Parte hartzea gutxitzeko arrazoiak ikertu
- Kanpo koherentziaren analisia inplementatu
- Barne koherentzia analisi bat egin
- Erdibideko agintaritzaren hautaketa prozesua
- Lanpostuen fitxen berrikuspena
- 3. Prozesuko sistematika berria martxan jartzea
- Eremu teknikoko planifikazioa/organizazioa
- Zuzendaritza orokorraren aldizkako informazioa
- Aitorpena
- Arrisku psikosozialen azterketa
- Formazio plana
- Saileko bilerak sistematizatu: gai estrategikoak, jarduerakoak
- Jardueraren gaineko informazioa aldiro eman
- Asegabetasun arrazoiak ikertu
- Jarduera zehatzak
- Barne harreman asegabeen arrazoiak ikertu
- Erakundearentzat pertsonen parte hartzeko eskatzeko interesa duten gaiak zehaztu

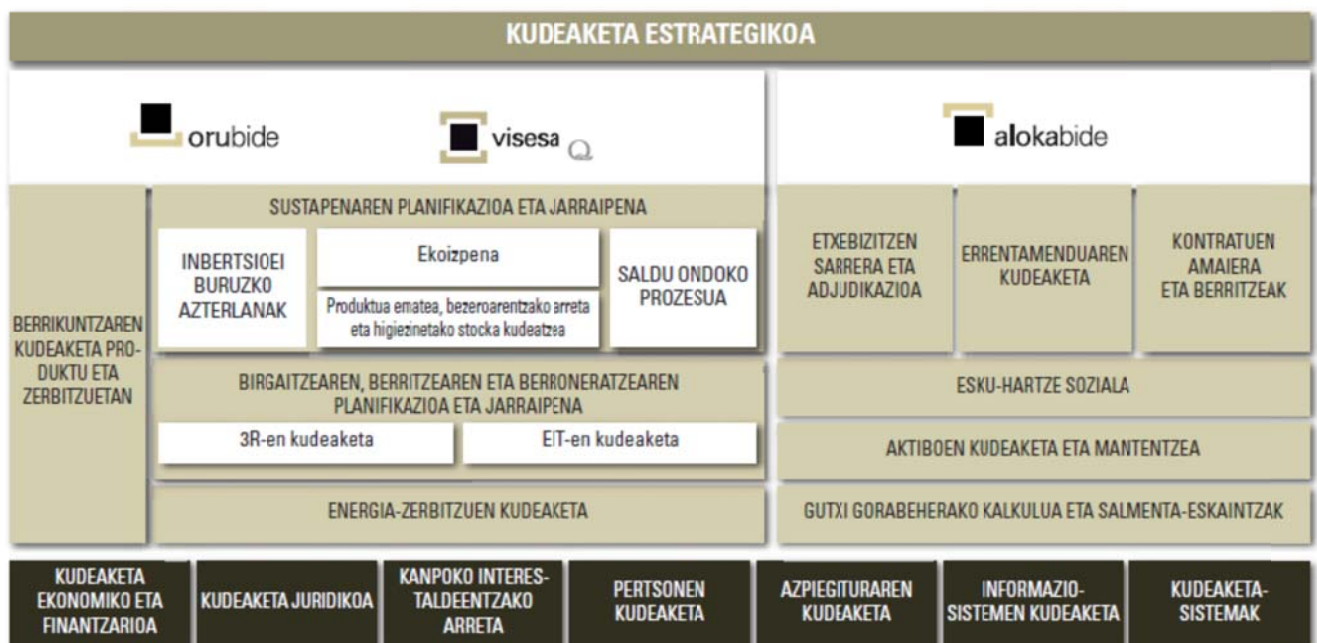
4.5. ENPRESA LAGUNTZAILE ETA ALIATUAK

4.5.1. Sozietate lerrokatuak

Visesak (Orubide) eta Alokabidek Eusko Jaurlaritzako etxebizitza-politika garatzeko funtsezko tresna gisa jarduten dute, sinergia interesgarriak sortzen dituen balio-katea bat eratuz: lurzorua eskuratuz, kudeatuz eta urbanizatuz, euskal herritar guztientzako kalitate oneko etxebizitzak sustatuz eta Euskal Autonomia Erkidegoko babes ofizialeko etxebizitza askoren alokairua kudeatuz.

Euskal herritarrei kalitate oneko etxebizitza arrazoizko prezioetan edukitzeko eskubidea gauzatzen laguntzea da helburu nagusia.

Horretarako, sozietateetako zuzendaritzek kalitate-kudeaketako, lan-arriskuen prebentzioko eta ingurumeneko sistema integratu bat diseinatu eta ezarri dute, Euskaliten Kudeaketa Aurreratuaren Ereduari begira, sozietateen eremu eta jarduera guztietara heltzen baita eta helburuak erdiesten laguntzen baitie.



4.5.2. Laguntzaileak eta aliatuak

Bestetik, Visesak honako elkarte eta enpresa hauekin lan egiten du edo lan egin du:

P taula. Elkarte eta enpresa laguntzaileak.

Urtea	Aliatua / laguntzailea	Aliantza / Lankidetzatza	Eragina	Interes-talde onuraduna
2003	EUSKALIT Q-EPEA	Kalitaterako Euskal Fundazioarekiko lankidetzatza. Gero, zabaldu egin zen: 2003-2015 EFQM Ebaluatzaileen Taldea (EFQM txostenak ebaluatzeko). 2004-2015 5S Taldea (5S metodologiaren ezarpena zabaltzeko eta hobetzeko). 2005-2015 Q-epea (kudeaketako jakintzen trukea beste administrazio eta erakunde publiko batzuekin). 2006-2015 400 Taldea (Qdun enpresak).	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
2003	FNS	Novia Salcedo Fundazioarekin praktiketako pertsonak hartzeko sinatutako hitzarmena.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
2004	APD	Zuzendaritzaren Aurrerapenerako Elkartea.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
2004	ITZARRI-BGAE	Langile publiko guztientzako Enpleguak Gizarte Aurreikuspeneko Erakundean sartzea.	Soziala Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak
2005	AVS	Espainiako Etxebizitza eta Lurzoru Sustatzaile Publikoen Elkartean sartzea.	Soziala Ingurumenekoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
2008	INNOBASQUE	Innobasquen sartzea (Berrikuntzaren Euskal Agentzia), etxebizitzaren berrikuntzaren, iraunkortasunaren eta kalitatearen alde lan egiteko eta eraikuntza hobia sustatzeko. Horrelaxe hasi zen etxebizitzaren sorreran zeresan handia izan duten proiektuak garatzen, herritarren bizimodua hobetzeko asmoz. Aitzindariak izan dira EAEko hiriko etxebizitzak kudeatzeko eta eraikitzeke teknika berrien erabileran, eta funtsezko hiru ardatzetan dago oinarrituta: industrializazioa, eraikinen eraginkortasun energetikoa zein iraunkortasuna eta hiriko garapen iraunkorrak.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
2011	ERAIKUNE	Euskadiko Eraikuntzaren Klusterreko bazkideak, sustapenaren, eraikuntzaren, zaharberrikuntzaren eta biziberrikuntzaren arloan.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
2015	ACLIMA	Euskadiko Ingurugiro Industrien klusterreko kideak, ingurugiroko eta jasangarritasuneko erreferentzia Gure helburua euskal ekoindustria sustatzea da.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Urtea	Aliatua / laguntzailea	Aliantza / Lankidetzak	Eragina	Interes-talde onuraduna
2006	IZAN	Haitin etxebizitzak eraikitzeko proiekturako lankidetzak.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
2007	BERIZTAPEN Elkarteak	Bazterketa-arriskuan dauden taldeak laneratzeko hitzarmena.	Soziala Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Gizartea
2009	VICENTE FERRER Fundazioa	Indiako Anantapurren 48 etxebizitza eraikitzeko lankidetzak.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
2011	EUSKADIKO MUGARIK GABEKO ARKITEKTOAK eta EFEL-CIAPA Fundazioa	Bolivian gurasoekin espetxeetan bizi diren 12-18 urteko gazteentzako 3 aterpetxe eraikitzeko lankidetzak.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
2014	Misioneras del DIVINO MAESTRO	Kashusan Ama Eskola eraikitzeko proiektuan eta Shabundako Osasun Zentroaren berritze proiektuan laguntzea	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
2015	AECC	Eibarren hamar urtez lokal bat alokatzeko kontratu bat formalizatu du AECCekin (Gipuzkoako Probintzia Batzarra), elkartearen Debabarrenako eskualde-egoitza kokatzeko, informazioa eta kontzientziakzioa, ikerketa onkologikoaren sustapena eta gaixoei eta senideei laguntzeko eta babesteko zerbitzuak errazteko helburuarekin.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
2015	Fundación HURKOA	Morlanseko (Donostia) lokalari dagokionez EAEDE kontratu bat formalizatu da HURKOA fundazioarekin; ahulezia-, mendekotasun- edo babesgabekotasun-egoeran dauden adinekoei eta/edo buru-gaixotasunak dituzten pertsonen arreta eta tutoretza ematen die fundazioak, batik bat Gipuzkoa lurraldean.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
2005	SINDIKATUAK EUSKO JAURLARITZA	Sindikatuarekin sinatutako hitzarmena, Eusko Jaurlaritzako eta Visesako obren betearazpenean LAPI buruzko Legea eta laneko segurtasuna zein osasuna betetzen direla ziurtatzeko.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Gizartea
2007	Zorrotzaurre Kudeatzeko Batzordea	Bilboko Zorrotzaurreko etorkizuneko uharterako hirigintzaren garapena kudeatzen duen batzordean sartzea.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
2009	E2B Elkarteak	“Energy Efficient Buildings Association (E2BA)” Elkartearen sartzea, Europako Batzordearekin batera eraikinetako eraginkortasun energetikoaren arloko I+G+b lerroak lehenesteko.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Q taula. Aliantzen eta laguntzaileen eragina.

Aliatua / laguntzailea / urtea	Aliantza / Lankidetza	Eragina	Interes-talde onuraduna
EHU - NATURGAS Urtea: 2000	Errekuntzako produktuen hustuketa (proiektuko sustapenak: Leioa, Arrigorriaga eta Derio). (unibertsitatea-enpresa proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EHU Urtea: 2002	ICO2 igorpenen murrizketari buruzko ikerketa (proiektuko sustapenak: Mina del Morro eta Otxandio). (unibertsitatea-enpresa proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EHU Urtea: 2005	Galdaretako CO2 igorpenen murrizketari buruzko ikerketarako lankidetza - EFICAIND: gas bidezko banakako horma-galdaretako CO2 igorpenen murrizketari buruzko ikerlana. (unibertsitatea-enpresa proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EHU Hasiera: 2006 Amaiera: 2009	Galdaretako CO2 igorpenen murrizketari buruzko ikerketarako lankidetza - EFICACENT: bizitegi-erabilerako galdara zentralizatueta CO2 eta NOX igorpenen murrizketari eta errendimenduaren hobekuntzari buruzko ikerlana. (unibertsitatea-enpresa proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EHU Hasiera: 2011 Amaiera: 2012	Etxebizitza-arloko industrializazioa aztertzeke, zabaltzeke eta ikertzeke hitzarmena. Lehenengo fasean, enpresak bisitatu eta adituen klaseak jaso dira tailerrean. Bigarren fasean, ordea, Visesak sustapenetan ezartzeko proposamenak egin dira. IDFABRIK: hitzarmenaren esparruan garatutako argitalpena da. Industrializatu daitezkeen eraikuntza-sistemen giltzarriak interpretatzeko eta EAEko babes publikoko etxebizitzetan ezarri daitezkeen aztertzeke ikerketa. (unibertsitatea-enpresa proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
UPV-EHU Urtea: 2013	Bilboko Ingeniaritzako Goi Eskola Teknikoa, etxebizitzan eraginkortasun energetikoak aurrera egiteko, obra berriko zein zaharberrikuntzako aire-infiltrazioak aztertu ondoren.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
CADEM 1998tik	Eraginkortasun energetikoaren ziurtagiria. Arautegia ezarri baino 10 urte lehenago, Visesak %30eko gutxieneke aurrezki energetikoa ziurtatu zuen bere eraikin guztietan, euren kalitatearen adierazgarri. Hori dela eta, sailkapen energetikoak C edo hortik gorakoak dira. (eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EEE 2002tik	Eguzki-energia termikoko instalazioak. Arautegiari aurrea hartuta, Visesak bere sustapen guztietan jarri zituen eguzki-energia termikoa erakartzeko hodi biltzaileak, gutxienez ur bero sanitariorako beharrezko urteko batez besteko energiaren %60 hornitzeko (%30ekoa da arautegiaren arabera). (eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Aliatua / laguntzailea / urtea	Aliantza / Lankidetzatza	Eragina	Interes-talde onuraduna
2004	Euri-uren bilketa ureztaketarako eta birziklapenerako (proiektuko sustapenak: Salburua). (eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Etxe. Sai, Orubide, IHOBE, EEE Hasiera: 2004 Amaiera: 2006	Eraikuntza Iraunkorrerako Batzordea. Eraikuntza Iraunkorrerako Gida egitea, EAEko etxebizitzaren eraikuntza iraunkorrerako oinarri teknikoak zehazteko. Eraikinaren Liburu Zuria. (eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
FAGOR	Domotika (proiektuko sustapena: 96 Intxaurrondo). (eraikuntza-sistematarako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
ROBOTIKER Hasiera: 2003 Amaiera: 2005	VIDA Proiektua: ETXEBIZITZA DOMOTIKO IRISGARRIA. Domotikak etxean eskaini ditzakeen funtzioen egokitzapena garatzeko hitzarmena. Hartara, etxebizitzaren funtzionaltasuna hobetzen da elbarrientzat (proiektuko sustapena: Durango). (eraikuntza-sistematarako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
PICH-AGUILERA Hasiera: 2004 Amaiera: 2009	Visesako ikerketa-beka etxebizitza kolektiboko eraikinetako egiturako aurrefabrikatuei buruz. Faktore bioklimatikoak kontuan hartzen dituzten sistema industrializatuak (proiektuko sustapena: Vitoria-Gasteizko Zabalganako 156 ES). 2009an amaitu zen. (eraikuntza-sistematarako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EUSKO JAURLARITZA INDUSTRIA M ^o DEUSTUKO UNIBERTSITATEA Hasiera: 2005 Amaiera: 2008	Zaingune Proiektu Teknologikoa. Eusko Jaurlaritzak, Gaitek programaren bidez, eta Industria Ministerioak, Profit fondoen bitartez, proiektuan parte hartu zuten, ingurumen-adimeneko software produktua garatzeko eta, horri esker, etxeko elementu domotikoen, sentzorien zein jardunekoen kontrol adimenduna lortzeko. Hartara, elbarri fisikoei edo adinekoei zerbitzu asistentzialak eskaini ahal izango zaizkie euren eguneroko zereginetan. Salburuako 156 etxebizitza sozialeko sustapeneko etxebizitza egokitu batean ezarri zen. (eraikuntza-sistematarako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EVE Hasiera: 2005 Amaiera: 2010	Tetraener-Antondegi (I+G-ko 6. Programa). EEEk zuzendu zuen, eta energiaren ikuspegitik oso eraginkorrak ziren bizitegi-garapenak egin ziren Donostia-Antondegin eta Genevan. Hirigintza-prozesuko atzerapenen ondorioz, Antondegiko egiaztapen-lanak ezin izan ziren proiektuaren epean betearazi. (eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Aliatua / laguntzailea / urtea	Aliantza / Lankidetza	Eragina	Interes- talde onuraduna
Europako Batzordea, EEE Hasiera: 2005 Amaiera: 2010	OPEN HOUSE (<i>I+Gko 7. Esparru Programako Proiektu Europarra</i>). Tresna irekia garatu nahi du, eraikinen iraunkortasuna ebaluatzeko. Proiektua 18 bazkidek osatutako partzuergoak garatu du. Euren artean, Visesak kontratazio publikorako sistemak aztertzen ditu, eraikuntzako iraunkortasuna sustatzeko eta metodologia benetako kasuetan ezartzeko. (eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
iiSBE 2008	SB08 MELBOURNE - SUSTAINABLE BUILDING 2008: Bermeoko babes ofizialeko 50 etxebizitzako sustapena iiSBE erakundeak (International Initiative for Sustainable Built Environment) aukeratu zuen, Melbourneko "Munduko Eraikuntza Iraunkorraren Konferentzian" Espainiako ordezkaria izateko.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Europako Batzordea Hasiera: 2010 Amaiera: 2015	PIME's - Concerto (<i>I+Gko 7. Esparru Programako Proiektu Europarra</i>). Eraginkortasun energetiko handiko eraikinen garapena eta mikrosareetan oinarritutako energia-iturri berriztagarrien integrazioa, bizitegi-garapenen iraunkortasun energetiko eta sozial onaren adierazgarri. <u>Hona hemen jarduketa</u> : Salburuan alokairurako 171 etxebizitzako kontsumo energetiko urriko (A sailkapena) eraikinaren eraikuntza eta Zaramaga auzoan 30 etxebizitzako eraikinaren zaharberrikuntza energetikoa. Lau herrialdeko 12 bazkide. Euren artean, Visesa (tokiko koordinatzailea), Vitoria-Gasteizko Udala, Tecnalia, EEE eta Acciona. (hiriko garapen iraunkorretarako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
ARCELOR LKS TECNALIA Urtea: 2010	Altzairuan oinarritutako industrializazioari buruz aztertzea. Arcelor-LKS Ingenieria-Tecnaliaren laguntzaz garatutako azterketa estrategikoa. Horri esker, Euskadin garatu beharreko etxebizitza babestuen sustapenean altzairuzko eraikuntza industrializatua ezartzea bideragarria zen ebaluatu ahal izan zen. (eraikuntza-sistemarako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Urtea: 2013	. Industrializazioan eta eraginkortasun energetikoan oso-osorik aurrera egitea, eraikinaren bizi-ziklo osoaren azterketa kontuan hartuta eta azterketa teorikoa etxebizitzan sustapenetan ezarrita. Hormigoian garatutako esperientzien ostean, beste material batzuetan oinarritutako industrializazioa aztertu da; esate baterako, egurra eta altzairua. (eraikuntza-sistemarako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Aliatua / laguntzailea / urtea	Aliantza / Lankidetza	Eragina	Interes-talde onuraduna
Eusko Jaurlaritzako Laborategiaren Urtea: 2014	lankidetza 2008 eta 2014 bitartean agiri publikoan agerrarazitako VISESAko 25 sustapenetako (guztira, 3.390 etxebizitza) eraginkortasun energetikoaren maila zehazteko eta etorkizunean kostu-eraginkortasunari buruzko irizpideak kontuan hartuta eraikitze gomendioak egiteko helburuarekin. (eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Urtea: 2014	la energia-kontsumorik ez duten eraikinen proiektua. Visesa Hondarribian 65 BOE sustatzeko proiektua garatzen ari da; zurezko eta eraginkortasun energetiko altuko sistema industrializatuetan oinarrituta dago. (eraikuntza-sistemarako proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Aliatua / laguntzailea / urtea	Aliantza / Lankidetza	Eragina	Interes-talde onuraduna
Europako Batzordea Hasiera: 2015 Amaiera: 2017	FosterREG: H2020-EE-2014-3 deialdiko proiektua. Hauxe da haren helburua: “administrazioaren maila guztien (birgaitzeko hirigintza-sozietateak, eskualdeko administrazioa/sustatzailea, eskualdeko energia-agentziak) arteko gaikuntza, koordinazioa eta lankidetza erraztea, energia-birgaitzearen eta hiri-berroneratzearen arloan erabakiak hartzeko katean oztopoak ezabatzeko asmoz”. (informazio gehiago, hemen: www.fosterreg.eu).	Soziala Ingurumene koa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Europako Batzordea Hasiera: 2016 Amaiera: 2021	SmartEnCity: proiektu handinahia, “Hiri eta Erkidego Adimentsuak” Europako programan kokatua. Horren arabera, Gasteiz “faro-hiria” izango da, eta bertan eraginkortasun energetikoaren, garraioaren eta IKTen inguruko irtenbide batzuk aplikatuko dira, modu integratuan eta herritarren bizi-kalitatea hobetzeko asmoz.	Soziala Ingurumene koa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Iturria: Visesa

4.6. INGURUMENAREN BABESA

4.6.1. Ingurumeneko estrategia eta kudeaketarako sistemak

Visesaren ingurumen-arloko konpromisoa ageriko errealitatea da bere ibilbide osoan, eta honako arlo nagusi hauetan laburtu daiteke:

4.6.1.1. Ingurumena Kudeatzeko Sistema

Ingurumena Kudeatzeko Sistema ezartzean (ISO 14001), jarduera eta bulego-kokapen guztietarako ziurtagiria, ingurumenaren aldaera hartu da kontuan, baita gure eraginpeko lau arlo handietako jarduketak ere: proiektuak, ekipamenduak, obrak eta Visesako bulegoak.

- Duela zenbait urtetatik, ingurumen-faktoreak kontuan hartzen dira diseinurako irizpideetan (energiaren kontsumoa, lehengaien kontsumoa, zarata, ingurune naturala, higienikoak eta argi-iragarkiak. Batzuetan, gainera, babes ofizialeko etxebizitzak diseinatzeko ordenantzaren beraren gainetik daude).
- Era berean, ingurumen-klausulak kontuan hartzen dira kontrataziorako orrietan (proiektua eta obra), eta hornitzaileek ingurumena kudeatzeko sistemak edukitzea balioesten da (ISO 14001 edo antzekoak).
- Bestetik, ingurumen-klausulak kontuan hartzen dira sukaldeko ekipamendua kontratatzeke orrietan (A maila energetikoko etxetresna elektrikoak, materialen jatorria, etiketak...).
- Obrako Ingurumena Kudeatzeko Plana ezarrita dago gure lanek iraun bitartean, eta, bertan, honako faktore hauek hartzen dira kontuan: hondakinen tratamendua, isurketak, igorpenak, lurzorua kutsadura, zarata, ihesak, isuriak eta suteak.
- Hondakinak bildu eta berrerabiltzeko sistematika dago ezarrita (tonerra, papera...), eta, era berean, gure bulego guztietan sortutako isurketak, igorpenak, kontsumoak zein zarata ere kontrolatzen dira.
- Bulego guztietan 5S tresna erabiltzen da (antolakuntza, ordena eta garbiketa), eta ingurumenaren arloko sentsibilizaziorako nahiz informaziorako barne-ekintzak garatzen dira.

4.6.1.2. Berrikuntza, jasangarritasuna eta zaharberrikuntza

Visesak konpromiso etengabea dauka bBerrikuntza, jasangarritasuna eta zaharberrikuntzarekin, sustapenetako azterketen edo proiektuen bidez eta osteko ingurumen-betearazpen teknologikoaren bidez (eraginkortasun energetikoa, energia-iturri berriztagarrien erabilera, euri-uren erabilera, "ekoauzoak", zaborren bilketa pneumatikoa, egurrean edo beste material batzuetan oinarritutako prozesu industrializatuak, birziklapena edo energiaren berreskurapena).

Visesak egunez egun lan egiten du, etxebizitzaren eraikuntzako erreferentzia izateko eta zeregin hori ingurumena eta, batez ere, herritarrak edozein ikuspuntutatik zaintzen dituen ikuspegi berritzaile bezain jasangarritik betetzeko.

Gizartearen zerbitzura dagoen enpresa publikoa denez, eraikuntzaren sektoreko berrikuntza eta kalitatea sustatzea da bere eginkizunetakoa. Horretarako, zenbait jarduera garatzen ditu, kudeaketaren arloan nahiz produktuaren berrikuntzan sustatzeko.

Visesako Berrikuntza Politikak sektoreko kalitatea, jasangarritasuna eta berrikuntza bultzatzea dauka helburu, EAEko eraikuntzaren sektoreko lidergo-posizioaren bila. Nabarmendu egin beharra dago Visesak Europar Batasuneko I+G+b-ko esparru-programetako zenbait lankidetzako proiektutan parte hartzen duela. Garatutako proiektuek zeresan handia izan dute herritarren bizimodua sustatzen eta hobetzen duten etxebizitzaren sorreran, eta funtsezko hiru ardatzetan oinarritutako hiri-etxebizitzak kudeatzeko eta eraikitzeke teknika berrien erabilera bultzatu du: industrializazioa, eraginkortasun energetikoa eta jasangarritasuna.

Hona hemen lantzen ari garen 3 proiektu-arlo nagusiak:

ERAIKINEN ERAGINKORTASUN ENERGETIKOA ETA IRAUNKORTASUNA

A. Visesa produktuan eraginkortasun energetikoaren eta iraunkortasunaren irizpideak kontuan hartzea: sustapen guztiak “produktuaren irizpideetan” adierazitako zehaztapenen arabera diseinatu eta eraiki egiten dira. Helburuen artean, honako hauexek nabarmendu behar dira: etorkizuneko erabiltzaileentzako kontsumo energetikoa murriztea eta eraikuntzako jardueraren zein erabileraren ingurumen-eragina gutxitzea, obrako edota artapeneko kostuen gehikuntza handirik gabe. Hona hemen irizpideok:

- Etxebizitza guztietan isolamendu termikoa jartzea, fatxadan, tenkadetan, zoruan nahiz sabaian.
- Fatxada eta estalkietako ingurutzaila ahalik eta estankoena izatea (saiakeren bidez kontrolatutako iragazketak).
- Banakako kudeaketako berokuntza zentralizatua eta eraginkortasun handiko sorkuntza-sistemak orokortzea (energia termiko eta elektrikoaren baterako sorkuntza).
- Eguzki-hargailu termikoak jartzea, ur bero sanitarioaren eskariak estaltzeko beharrezko energiaren %60 hornitzeko gai izan daitezen.
- Visesak etxebizitzetan sustapen guztietan energiaren aurrezkia %30ekoa denez (arautegiaren araberako kontsumo teorikoaren aldean), eraginkortasun energetikoko A, B edo C ziurtagiriak lortzen dira.
- A motako etxetresna elektrikoak dituzten sukaldeak jartzea.
- Segurtasuna eta domotika aurretiaz jartzea eta, komunetako sakagailu bikoitzen zein haizagailudun txorroten bidez, ura aurrezte.
- Sustapenen iraunkortasuna “Etxebizitzarako Eraikuntza Iraunkorraren Gidaren” arabera diseinatzea eta ebaluatzea (etxebizitzetan eraikuntzarako proiektuetan jarduketa iraunkorrak ezartzeko neurrien bilketa).

Era berean, diseinurako eta eraikuntzarako irizpideetan ere hartzen dira kontuan, sustapenarekin lotutako hiri-ekipamenduan, lorategietan eta urbanizazio-guneetan.

Barruko elementu bateratuetako argiei dagokienez (ataria, trastelekuak, atondoak, eskailerak...), kontuan hartu beharreko arautegiaren araberako helburuak zein irizpideak ezartzen dira, baita zenbait hobekuntza ere; esate baterako, eskailera, atondo eta atariko agerpen eta ilunabar detektagailuak; trastelekuetako tenporizadore zein mugagailuak, garajeetako agerpen-detektagailuak; eta ataripeko zein urbanizazioko zelula fotoelektrikoak edota ilunabarrekoak.

Erabilitako lanparak A mailakoak edo beste maila batekoak izan behar dira, ezarri beharreko arautegian halaxe adierazten denean.

Honako baldintza hauek bete beharko dira sukaldeko altzariak jartzeko orduan:

- Hozkailua: A maila edo eraginkortasun energetikoa
- Arropa-garbigailua: A mailakoa, bitermikoa eta bi harguneduna, energia aurreztu ahal izateko.

B. Kalitate energetikoaren ziurtagiria: 1998. urteaz geroztik, arautegia baino 10 urte lehenago, Visesak %30eko gutxienezko aurrezki energetikoa ziurtatzen du bere eraikin guztietan, euren kalitatearen adierazgarri. Hori dela eta, C sailkapen energetikoa edo hortik gorakoak dituzte. Hona hemen urteotan eskrituratutako etxebizitzek lortutako sailkapen energetikoa:

67. taula. Etxebizitzaren ehunekoa, sailkapen energetikoaren arabera.

Etxebizitzaren sailkapena - %	2011			2012			2013			2014			2015		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Sailkapena - %	37%	47%	15%	40%	49%	11%	-	51%	49%	48%	20%	32%	-	100%	-

Iturria: Visesa

Esleitutako etxebizitzetako m²-ko CO₂ igorpenak jaitsi egin dira azken urtean, sustapenetan hobekuntzak egin direlako eraginkortasun energetikoaren arloan.

68.a. taula. Visesako etxebizitzetako CO₂ igorpenen aurrezkia eta lehen mailako energiaren aurrezkia.

	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
CO ₂ igorpenen batez besteko balioa (kg CO ₂ /m ² urte) jasotako etxebizitzako	13,8	13,5	9,9	8,6	-13,1
Arautegiaren aldean, CO ₂ igorpenen aurrezkiaren batez besteko % (kg CO ₂ /m ² urte), jasotako etxebizitzako	53%	50%	60%	64%	6,7
Arautegiaren aldean, lehen mailako energiaren aurrezkiaren batez besteko % (kWh/m ² urte), jasotako etxebizitzako	48%	46%	58%	61%	5,2

Iturria: Visesa

Horren arabera, honako hauexek izan dira 2015ean esleitutako etxebizitzaren batez besteko emaitzak:

- CO₂ igorpenen %64ko aurrezkia, arautegiaren betearazpenaren aldean
- Lehen mailako energiaren %61eko aurrezkia, arautegiaren betearazpenaren aldean

68.b. taula. 2015ean Kalitate energetikoaren ziurtagiria Visesan.

Lurralde Historikoa (Herria)	Etxe. Guzti ra	LORTUTAKOA (BENETAKO ERAIKINA)			ARAUTEGIA (ERREFERENTZIAKO ERAIKINA)			HOBEKUNTZA (AURREZKIA %)	
		Kalifikazioa	Igorpenak (kgCO ₂ /m ² urte)	Lehen mailako ener. (kWh/m ² urte)	Kalifikazioa	Igorpenak (kgCO ₂ /m ² urte)	Lehen mailako ener. (kWh/m ² urte)	CO ₂ Igorpenak	Lehen maila -ko Energia
Bizkaia (Leioa)	100	B	9,5	45,7	E	33,4	134,6	%72	%66
Bizkaia (Barakaldo)	20	B	9,0	45,0	E	24,7	110,7	%64	%59
	72	B	7,1	34,4	D	22,0	98,4	%68	%65
Gipuz. (Hernani)	34	B	9,6	45,0	D	22,8	102,0	%58	%56
	40	B	9,2	43,4	D	21,4	95,7	%57	%55
	34	B	8,0	37,3	D	20,7	92,0	%61	%60
Bizkaia	60	B	8,7	41,4	D	18,7	83,4	%53	%50

(Basauri)	90	B	8,0	39,2	D	21,4	95,8	%63	%59
GUZTIRA	450	ETX. BATEZ BEST	8,6	41,1	D	24,0	104,1	%64	%61

Iturria: Visesa

Hori dela eta, Visesak sailkapen energetiko eraginkorreko etxebizitzaren eraikuntza sustatzen du, etxebizitzek euren bizi-zikloan sortutako ingurumen-eragina gutxitzeko asmoz.

Ziurtagiri energetikoa derrigorrezkoa izan baino lehen (47/2007 Errege Dekretua), Visesak borondatez egiten zuen bere sustapenetan. Horretarako, CADEM metodologia erabiltzen zuen, eta ez zen gaur egungoa bezain zorrotza (Calener VyP tresna ofiziala).

C. Energia-iturri berriztagarrien erabilera: 2002. urteaz geroztik, arautegia ezarri baino lehen, Visesak eguzki-hargailu termikoko hodi biltzaileak jartzen ditu bere sustapenetan, etxeko kontsumorako ura berotzeko. Hartara, ur bero sanitarioaren eskariak estaltzeko beharrezkoa den urteko energia guztiaren %60 hornitzen dute gutxienez (araulegiaren arabera, %30ekoa da).

Era berean, eraginkortasun energetikoa hobetzeko asmoz, gure sustapen batzuetan eskari energetikoa gutxitzeko neurri pasiboak ere ezartzen ditugu, baita eraginkortasun handiko mikrosorkuntzarako sistemak ere (berotasunaren eta elektrizitatearen baterako sorkuntza). Hartara, eraikinetako sailkapen energetikoak gehienekoak dira, A mailakoak, hain zuzen ere.

Barne-errekuntzako motorretan oinarritutako instalazio hori gas natural bidezko galdaretako sorkuntza termikorako ohiko instalazioaren osagarria da, eta ur bero sanitarioaren eskari osoa estaltzeko gai da (araulegiko eskakizunen gain-gainetik), prozesuko hondar-berotasunari esker. Horrela, bada, ez da hainbeste CO₂ igortzen atmosferara.

Zenbait sustapenetan, eguzki-panel fotovoltaikoak ere txertatu dira fatxadetan, elektrizitate-eskariaren zati bat sistema horren bidez estaltzeko.

D. Zerbitzugintza energetikoa: 2012an, Visesak negozio-lerro berria jarri zuen abian, Visesak sustatutako eraikinetako jabeen erkidegoei A sailkapen energetikodun eta eraginkortasun handiko mikrosorkuntzadun (berotasunaren eta elektrizitatearen aldi bereko sorkuntza) zerbitzugintza energetikoa eskaintzeko. Hartara, uste bezalako aurrezki energetikoak bermatu zitezkeen, eta zerbitzu egokia eman ahal zitzaien maizterrei.

Horretarako, Visesak baterako sorkuntzako ekipoen titularitateari eusten dio. Hain zuzen ere, eragiketak kudeatu, galdaren gela osoa artatu eta auzokideentzako berokuntzaren nahiz ur beroaren hornikuntza egokia dela bermatzen du. Zerbitzu hori Visesak eta jabeen erkidegoek zerbitzugintza energetikorako sinatutako kontratuaren bidez egituratzen da. Bertako klausuletan, eragiketako urteko mozkinak erakunde bien artean banatzen direla adierazten da, auzokideak eurak energiaren zentzuzko erabileran inplikatu daitezen. Gaur egun, Visesak 445 etxebizitza sozialetan garatzen du jarduera hori.

E. OSIRYS (I+G 7. Esparru Programaren Europako proiektua). 2013ko ekainean hasi zen eta lau urte iraungo du. Ekomaterialak (bioerretxinetan eta biozuntzetan oinarrituak) garatzea du helburu; fatxadak eta barne-zatiketak eraikitze material klasikoei gehituz gero, barneko airearen kalitatea hobetzea eta itxituretan hobeto arnasa egitea ahalbidetuko dute. 18 kideko partzuergo batek garatzen du. Visesak Morlanseko sustapeneko (alokairuko 70 BOE) proiektuak idazteko eta obrak egikaritzeko lizitazio-agiriak prestatu ditu, sustapen horretan Osirys proiektuaren demoa garatzea barne hartzen duten ezaugarri teknikoekin.

INDUSTRIALIZAZIOA

Eraikuntza-prozesua kalitate handiagoko eta eragin gutxiagoko sistema kontrolatu seguruagoetarantz eraman nahian, Visesak aspaldi egin zuen industrializazioaren aldeko apustua. Hormigoian garatutako esperientzien ondoren (2009an amaitutako 156 etxebizitza sozialeko sustapena aitzindaria izan zen altueran aurrefabrikatutako sistemen erabileran), beste material batzuetan oinarritutako industrializazioa ikertu da; esate baterako, egurra eta altzairua.

A. Industrializazioan eta eraginkortasun energetikoan oso-osorik aurrera egitea, eraikinaren bizi-ziklo osoaren azterketa kontuan hartuta eta azterketa teorikoa etxebizitzaren sustapenetan ezarrita. Hormigoian garatutako esperientzien ostean, beste material batzuetan oinarritutako industrializazioa aztertu da; esate baterako, egurra eta altzairua.

B. Ia energia-kontsumorik ez duten eraikinen proiektua. Visesa Hondarribian 65 BOE sustatzeko proiektua garatzen ari da; zurezko eta eraginkortasun energetiko altuko sistema industrializatuetan oinarrituta dago.

HIRIKO GARAPEN IRAUNKORRAK - ZAHARBERRIKUNTZA

A. PIME's - Concerto (2010-2014) (I+Gko 7. Esparru Programako Proiektu Europarra): helburua: eraginkortasun energetiko handiko eta energia-iturri berriztagarriko erakin iraunkorrak garatzea, bizitegi-garapenen iraunkortasun energetiko eta sozialaren arloko jarduketa onaren adierazgarri. Proiektu horren barruan, zenbait jarduketa egingo dira Vitoria-Gasteizen, Dalen (Norvegia) eta Szentendren (Hungaria). Horrela, bada, baterako lana garatzen ari da I+Gko jardueretan, erakustaldian eta zabalkundean, ezarritako neurrien eta banakako proiektuen eragina nabarmentzeko.

Jarduketa Gasteizen: lehen urteetan ikerketa- eta diseinu-lanak egin ostean, Arkaiaten 171 gizarte-etxebizitzako eraikinaren eraikuntzan ezarri ziren, A energia-kalifikazio altuarekin, ia energia-kontsumorik ez duen eraikinaren adibide errepikagarri gisa (2020rako Europako zuzentarauek eskatzen dutenarekin bat etorritik). Ondoren, 2015ean, PIME'S proiektua eraikin hori okupatzeko eta emaitzak kontrolatzeko fasean ardatzu da. Era berean, Zaramagan (Gasteiz) 30 etxebizitzako eraikuntzaren energia-birgaitzearen obrei ekin diegu.

Irailean PIME'S-A32 komunikazioa argitaratu zen Eraikin Adimentsuen II. Kongresuan, eta 29an obraren harrera sinatu zen (Zaramaga PIME'S proiektuaren birgaitzearen bukaera). Azaroan, VISESAk txostengile gisa parte hartu zuen FORAE Birgaitze Foroan, Madrilgo Arkitektoen Kidegoan; bertan, Zaramagako 30 etxebizitzako blokearen energia-birgaitze integrarean kudeatzaile gisa izan duen esperientziaren berri eman zuen.

2015eko azaroaren 19an PIME'S Nazioarteko Biltzarra izan zen Szentendre-n (Hungaria). VISESAk A32 eraikinari buruzko txosten bat eginez parte hartu zuen, baita energia-politikei eta Concerto esperientziei buruzko mahai-inguruan ere.

B. FosterREG (2015-2017) (Horizon2020 I+G Esparru Programako Europako proiektua). Helburua: "Administrazioaren maila guztien (birgaitzeko hirigintza-sozietateak, eskualdeko administrazioa/sustatzailea, eskualdeko energia-agentziak) arteko gaikuntza, koordinazioa eta lankidetzaren erraztea, energia-birgaitzearen eta hiri-berroneratzearen arloan erabakiak hartzeko katean oztupoak ezabatzeko asmoz".

C. SmartEnCity (2016-2021) (Horizon2020 I+G Esparru Programako Europako proiektua). Helburua: proiektu handinahia, "Hiri eta Erkidego Adimentsuak" Europako programan kokatua. Horren arabera, Gasteiz "faro-hiria" izango da, eta bertan eraginkortasun energetikoaren, garraioaren eta IKTen inguruko irtenbide batzuk aplikatuko dira, modu integratuan eta herritarren bizi-kalitatea hobetzeko asmoz.

Gasteizen, jarduketa Koroatze auzoan ardaztuko da; bertan, 750 etxebizitza birgaitzeko eta biomasan oinarritutako bero-sarea zabaltzeko proposamena egin da.

SmartEnCity-k bost urte eta erdi iraungo du, eta abenduan Europako Batzordeak hautatu zuen, Horizon 2020ko “Hiri eta Erkidego Adimentsuak” programaren barruan, finantzatzen laguntzeko.

D. Getxo Sarrikobaso. Visesa53 etxebizitzako sustapen hau bultzatuko du, “ia-ia energiari kontsumitzen ez duen eraikina” egin ahal izateko, 2020rako derrigorrezkoa izango dela xedatzen duten zuzentarau europarrak kontuan hartuta.

E. 361 etxebizitza babestu Boluetan (Bilbo). Sustapena diseinatzeko orduan, eraginkortasun energetikorako Passivhaus estandarra bete da.

4.6.1.3. Hiria biziberritzeko proiektu estrategikoetako inplikazioa.

Gaur egun, honako arlo hauetan garatzen ari gara jarduera garrantzitsu hori:

BOLUETA

Bilboko “Boluetan” 421. banaketa-gunerako proiektuak gizartearen onerako berreskuratu nahi ditu Metropolialdeko Bilboko ingurunean erabiltzen ez diren lurzoru industrialak. Helburu bakarra, ordea, ez da hirigintzari begira hondatutako dagoen eremua berrikustatzea, jarduera adierazgarria egitea baizik. Estrategiari begira, gaur egungo egoera hondagarria alderantzizatzeko aukera emango du proiektuak, eremua oso-osorik biziberrituko da-eta. Proposamenak lotune estu-estu dauka ibaiarekin, ingurune naturala funtsezko hiru esparrutan berreskuratu ahal izateko: arkitektura, mikrohiria eta sektorea. Proiektuan, gainera, administrazio publikoek sustatutako etxebizitza sozialak ere sortuko dira, 1.100, guztira, eta, eurentatik, 680 babes publikokoak izango dira araubide baten edo bestearen eraginpean. Proiektuak funtsezko faktore bereizgarriak ere nabarmenduko ditu: aurrezki energetikoa eta material natural zein osasungarrien bidez egindako eraikuntza.

Gunean bertan, zenbait lehiaketa publiko egin dira, hirigintzako kudeaketarako agiriak garatzeko, urbanizazio-proiektuak zein 1. faseko eraikuntzako proiektuak idazteko eta, fase horretan, honako hauxe eraikitzeke: araubide orokorreko 108 etxebizitza babestu, araubide bereziko 63 etxebizitza eta tasatutako 190 etxebizitza.

Birpartzelazio-proiektua behin betiko onetsita dago. Sustapeneko etxebizitzak 2013ko irailean zozkatu ziren.

2014an urbanizazio-proiektua behin betiko onetsi zen eta Kontzertazio Batzordeak A faseko urbanizazio-obrak lizitatu eta Amenábar enpresari adjudikatu zizkion. 2016ko lehen seihilekoaren amaieran bukatuko direla aurreikusi da.

Aldi berean, 2014ko azaroan 180 BOE, 63 ES eta 190 PTE eraikitzeke obrak lizitatu ziren.

2015eko martxoan Construcciones Sukia Eraikuntzak SArI adjudikatu zizkieten. 2017ko lehen seihilekoan bukatuko direla aurreikusi da.

	Etxebizitzak guztira	Tipologia			
		BOE	ES	PTE	EA
VIKESA	680	162	63	383	72
NEINOR	420				420
Guztira	1.100	162	63	383	492

	Guztira	1. fasea			2. fasea	3. fasea		4. fasea		
		RE-1A1	RE-1A2	RE-1B	RE-2	RE-3A	RE-3B	RE-4A	RE-4B	RE-4C
VIKESA	680	108 BOE	63 ES	190 PTE		54 BOE	90 PTE		72 EA	103 PTE
NEINOR	420				328 EA			92 EA		

BOE: babes ofizialeko etxebizitza - ES: etxebizitza soziala - PTE: prezio tasatuko etxebizitza - EA: etxebizitza askea

ZORROTZAURRE

Zorrotzaurreko gunea izen bereko penintsulan dago kokatuta, San Inazio eta Deustua auzoen aurrean, hain zuzen ere. Ekialdean, Deustuko kanala du mugakide; eta, mendebaldean, Nerbioi ibaia. 838.781,25 m²-ko azalera dauka, eta Bilboko hirigintza garatzeko azken aukera handia eskaintzen du. Hori dela eta, udalak jarduketa hori Zorrotzaurrekoarekin lotzeko aukera ezin hobea dauka, udalerrri osoan eremu berritzaile bereizgarri berria egon dadin eta Bilbok nazioartean berriro ere protagonismo handia eduki dezan. Zorrotzaurreko Plan Berezia Zaha Hadid arkitekto anglo-irakiar ospetsuak (2014ko Pritzker Saria) diseinatutako Master Planean dago oinarrituta, eta, bertan, auzokoen, elkartearen, alderdi politikoen... ekarpenak ere hartu dira kontuan.

2004an lehenengo Master Plana egin zenetik, Zorrotzaurreko proiektu jasagarria diseinatzea izan da helburu nagusietakoa, hau da, bertan garatu beharreko jarduketek ingurumena errespetatzea eta etorkizuneko belaunaldientzat behar den moduan uztea.

Orain arte Bilbo eraldatzeko erabilitako filosofia lehenetik zegoen hiriaren berrerabilpenean egon da oinarrituta. Horren haritik, Zorrotzaurreko eremu hondatua zaharberrituko da, eta, horren ondoren, kalitateko hiri-eremu berria izango da. Horrez gain, Deustua zein San Inazio auzoak ere osatuko direnez, hiribilduko erdialdeko erriberako pasealekuei emango zaie jarraipena.

Planaren elementu nagusia Zorrotzaurre uharte bihurtzea izango da. Kanala irekiko da, egindako zenbait azterketa hidraulikok egiaztatu egin dutelako kanala ireki beharra dagoela Bilboko uholdeen arriskua murrizteko. Kanalaren irekieraren ondorio onak Alde Zaharreraino iritsiko dira.

Zorrotzaurre diseinatzeko orduan, beharrezko erabilerak eta dentsitatea hartu dira kontuan, hiri-garapen trinkoa eta mugikortasun jasagarria lortzeko. Uhartean bertan, bi auzo buruaski egongo dira mutur banatan. Bietan, era guztietako jarduerak garatuko dira: etxebizitzak, saltegiak, bulegoak, ekipamendu publikoak, aisialdi-guneak...

Zorrotzaurre berriaren bi herenek (eremu mistoa) erabilera publikoa izango dute: 155.893 m²-ko eremu askea eta zuzkidura publikoetarako 84.936 m²-ko lur-zatiak. Bertan, hain zuzen ere, arlo guztietako ekipamenduak egingo dira: hezkuntza, osasuna, kirolak eta kultura.

Hasiera batean planean bertan aurreikusitakoaren arabera, 5.800 etxebizitza eraikiko dira. Euretatik, erdiak babestuak izango dira (babes ofizialeko etxebizitzak eta tasatuak; eta, euretatik, Visesak 1.043 egingo ditu, gutxi gorabehera). Horrez gain, 201.360 m² eraikiko dira jarduera ekonomikorako. Dena dela, eremuaren garapenaren arabera behin betiko egingo diren etxebizitzak kopuruaren arabera egokituko dira datu horiek.

Bestetik, mugikortasuna ere landuko da, eta oinezkoen, txirrindulariei zein garraio publikoari emango zaie lehentasuna. Halaber, eremuaren beraren oroimenari ere eutsiko zaio: bizitegia, industria eta portua. Hori dela eta, bizitzeko (eraikitako era guztietako etxebizitzetan), lan egiteko (hiriko parke teknologiko berritzailean) eta gozatzeko (lekuaren ezaugarri fisikoak kontuan hartuta, aisialdi, kirol zein kultura arloan garatutako gune eta ekipamenduetan) lekua izango da auzo berria

Proiektuak badauzka HIPBren behin betiko onespina eta AI1 jarduketa integratuaren HJPren behin betiko onespina. EU1 egikaritze-unitatearen kontzertazio-hitzarmena 2013ko urrian onetsi zen behin betiko.

2014ko maiatzean Deustuko ubidea eta Frank Gehry zubia zabaltzeko obrak hasi ziren. 2015eko ekainean Eremu Mistoko AI 1eko SI-3, SI-4 eta DB-1 lurzatiak besterentzeko lehiaketaren iragarkia argitaratu zen; lurzatiok Jaureguizar enpresari adjudikatu zizkioten irailean. Era berean, 2015eko irailean Frank Gehry zubia ofizialki inauguratu zen eta oinezkoentzat zabaldu zen.

Bestalde, Gobernu Kontseiluak VISESArekin DB-2 (% 22,06), RD-6 (% 40), SI-5 eta SI-2 (% 83,95) lurzatiak emateari buruzko hitzarmen bat formalizatzeko baimena eman zuen.

Udaleko gobernu-batzarrak AI 1eko EU1en birpartzelazio-proiektua behin betiko onestea erabaki zuen 2015eko abenduaren 16an.

Visesako etxebizitzak 1EU _n , barrutien arabera				
	Etxebizitzak guztira	Tipologia		
		BOE	PTE	EA
San Inazioko barrutia	248	99	17	132
Deustua Bekoko barrutia	467	87	111	269
Deustuko Erriberako barrutia	45		45	
Deustuko Erriberako barrutia	131		51	80

Visesako etxebizitzak 2EU _n +2JIn				
	Etxebizitzak guztira	Tipologia		
		BOE	PTE	EA
Deustuko Erriberako barrutia	152	31	37	84

Etxebizitzaren kopuruari buruzko datuak eguneratuta daude, 2014ko abenduan lur-birzatatiketak onartutako proiektuko datuen arabera

BOE: babes ofizialeko etxebizitza - PTE: prezio tasatuko etxebizitza - EA: etxebizitza askea

GALINDO IBARRA

“Galindo ibarra” bizitegirako hiri-lurzoruko gunea Sestaoko Plan Nagusian hiri-lurzorutzat hartutako eremuan dago kokatuta, eta erdialdea du mugakide.

Gaur egun, udalerriko gunea honetako hondamen sozio-ekonomikoa oso nabaria da, eta oinarritzko hiri-zerbitzuak ere oso urriak dira. Eremuaren izena “Erdialdeko zabalgunea. Galindo ibarra” da, eta hirigintzako ezaugarriak 2003. urtean onartutako “Sestaoko HAPNren unean uneko aldaketa iparraldeko industrialdean” agirian zehaztu ziren.

Indarreko plangintzak bizitegi-eremu hondatuena berregituratzea, birmoldatzea eta zaharberritzea dauka helburu: Simondrogaseko gunea eta Rivas kaleko eraikuntzak. Era berean, sustapen publikoko etxebizitzetarako lurzorua ere sustatuko da. Guztira, 1.351 etxebizitza egingo dira bertan, Sestaoko biztanleen ahalmen ekonomikoaren arabera prezio eskuragarriko etxebizitzak sortzeko eta zaharberritu beharreko gunetako egoiliarrentzako etxebizitzak eraikitzeko.

Bizitegi-eremu hori antolatzeko proposamenean, aitortu egiten da Sestaoko Kale Nagusia luzatu beharra dagoela multzo osoaren ardatz egituratzaile moduan. Horrela, bada, hiri-bidea sortuko da, eraikinak egongo dira albo bietan eta kokaleku berria udalerriko erdialdearekin eratuko da lotuta, ibilbide osoan multzoaren kontzeptua galdu gabe.

Galindo ibaiaren parean, oinezkoentzako pasealekua dago, erriberako bi gunek lotzen ditu eta atsedenekua ere bada aldi berean. Eremua bi egikaritze-unitatetan dago banatuta: 1EU eta 2EU.

Hirigintzako Jarduketa Programa eta EU1 behin betiko onetsita daude; bertan, guztira 328 etxebizitza eraikiko direla xedatuta dago. Urbanizazio-proiektua eta birpartzelazio-proiektua behin betiko onetsita daude, eta deskontaminazio-lanak ere burutu egin dira.

2014an, EU1 urbanizatzeko obren lehen fasea bukatu zen eta Valeriano Urrutikoetxea SAUri adjudikatu zizkieten 58 ES, 52 BOE eta alokatzeko 53 BOE eraikitzeko obrak.

2015eko urtarrilean obren hasierako akta egin zen, eta 2016. urtearen bukaeran amaituko direla aurreikusita dago.

	Etxebizitzak guztira	Tipologia			
		BOE	ES	PTE	EA
1. faseko 1EU	163	52 (BOEa) +53	58		
2. faseko 1EU	165	105		60	
2EU	1.023	195	78	345	405
Guztira	1.351	405	136	405	405

BOE: babes ofizialeko etxebizitza - BOEa: babes ofizialeko etxebizitza alokairupean - ES: etxebizitza soziala - PTE: prezio tasatuko etxebizitza - EA: etxebizitza askea

4.6.1.4. Etxebizitzak Zaharberritzeko Renove Plana

Gaur egun, adostasun sozial handia dago hirigintza-kulturaren aldaketa sustatu eta lehendik dauden eraikinen eta eremu sendotuen zaharberrikuntzaren, berriztapenaren eta biziberrikuntzaren alde egin beharra dagoela adierazten denean, oinplano berriko eraikuntzen hazkuntza eta hiri-hedapena alde batera utzita.

Visesak esperientzia eta egikera handiak dituenek, funtsezko eragilea izan behar da hiria zaharberritzeko, berritzeko eta biziberritzeko estrategia berri hori sustatzeko eta gauzatzeko orduan. Izan ere, benetako proiektuak jarri behar ditu abian, bide berri horretan aurrera egin ahal izateko. Alde horretatik, 2013-2016ko Etxebizitzak Zaharberritzeko Renove Planeko laguntzailea izan beharko da.

Plan hau 2020ko Europa Estrategiaren barruan dago kokatuta, eta honako konpromiso hauek betetzen dituen karbono gutxiko ekonomia bultzatzen du: CO2 igorpenen %20ko murrizketa, energiaren kontsumoaren %20ko murrizketa eta energia berriztagarrien erabileraren %20ko gehikuntza.

Hona hemen bere helburu nagusiak: etxebizitzak zein eraikinen eraginkortasun energetikoa handitzea, irisgarritasunaren baldintzak hobetzea, kohesio soziala indartzea eta enpleguaren sorrera suspertzea.

Lehendik dagoen parkeak badu gabeziarik, irisgarritasuna, alegia. Eraikinen %34 baino ez dira irisgarriak, eta %24k bakarrik dute igogailua, 2011ko Erroldako datuen arabera. Hori dela eta, hiria zaharberritzeko politika berria ezarri beharra dago, etxebizitzak, eraikinak eta ingurunea irisgarri egiten laguntzeko. Izan ere, argi eta garbi dago hobekuntza horiek adinekoen eta mugikortasun-arazoak dituztenen eguneroko bizimoduaren onerako direla.

Era berean, gogoan eduki beharra dago gizarte-arloari begira zaurgarriak diren hiri-gune hondatueta jarduketak kohesio soziala suspertzen duela eta, horren ondorioz, gune horiek lotzen dituela herri edo hiri guztiekin.

Hori dela eta, zaharberrikuntzarako politika berriak ikuspegi integratua hartu beharko du kontuan, eta, eraginkortasun energetikoa zein irisgarritasun unibertsala hobetu ez ezik, laguntasun soziala bultzatu ere egin beharko du.

Azkenik, zaharberrikuntzak hurbileko enplegu-eskaria areagotzen duenez, garrantzi handia dauka tokiko mikroenpresa nahi enpresetan, eta bere maila oso handia da ekonomia emankorra suspertzeko eragin biderkatzailean. Hartara, Etxebizitzak Zaharberritzeko Renove Plana 2013-2016ko Enplegua Suspertzeko Programan zehaztutako sei lerro estrategikoetakoa da.

4.6.1.5. EuskoRegite

Euskadiko Autonomia Erkidegoko Eraikinen Azterketa Teknikoa arautzen duen dekretua aldatzeko maiatzaren 20ko 80/2014 Dekretua onartu ostean, 2014ko ekainaren 2an EuskoRegite plataforma jarri zen abian.

EuskoRegite EAEko Eraikinen Azterketa Teknikoaren Erregistrorako plataforma da Interneten. Gobernuak ezarritako plataformak eraikinen jabeek lagundu nahi die EAT egiteko betebeharrak betetzen; eta udalek, Eraikinen Azterketa Teknikoa (EAT) kudeatzen eta kontrolatzen.

Plataforman sartzeko, www.euskoregite.euskadi.eus webgunera jo besterik ez dago.

EAEko Eraikinen Ikuskapen Teknikoen erregistroa indarrean sartu zenetik 2015eko abenduaren 31ra arte 2.862 telefono-kontsultari eta 4.177 mezu elektronikori eman zaie erantzuna. Partikularrek, udalek, arkitektoek, aparejadoreek eta abarrek egindako kontsultak izan dira.

EuskoRegiteren webaren ingurunean, udalentsako RECITE eremu pribatua dago, eta, bertan, EAEko udalek eraikinen azterketa teknikoak bildu, aztertu eta inskribatu egingo dituzte. Era berean, RECITEn bertan erregistratuko dira herritarrek (teknikariak izan nahiz izan ez) eta EAEko udaletako EATetako langileek egindako kontsulta guztiak.

2014ko ekainean plataforma abian jarri zenetik, herritarrek eraikinei buruzko ohartarazpenen 400 eskaera egin dituzte, eta udalek 3.522 EIT erregistratu dituzte guztira.

EuskoRegite plataformako atentzioa ez ezik, Eusko Jaurlaritzari elkargo profesional eta udalentsako zenbait aurkezpen eta prestakuntza-ekintzatan lagundu diogu, Eraikinen Azterketa Teknikoari buruz ezarri beharreko arautegia eta Eraikinen Azterketa Teknikoaren informazio eta kudeaketarako EuskoRegite atari informatikoa zabaltzeko.

MBN Comunicación enpresarekin batera, lehen tutoretza itxi da, bai euskaraz bai gaztelaniaz. Euskoregite-ren webgunean esekita dago, udalen eremu pribatuan, “Laguntza” fitxan.

Eusko Jaurlaritzaren eta EJIEn (Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte) web zerbitzuaren bidez, “.net” domeinuaren ordez “.eus” ipini da eta plataforma EJIera migratzeko lan egiten ari da. Domeinua www.euskoregite.euskadi.eus bihurtu ostean, Eusko Jaurlaritzaren posta gaitu da, helbide honekin hain zuzen: euskoregite@euskadi.eus.

Eusko Jaurlaritzaren Komunikazio Sailak EAEko udal guztiei “Zaindu zure etxearen osasuna / EIT-a, pausoz pauso” liburuxka, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Etxebizitza Sailburuordetzak editatua, bidali die, herritarrei Eraikinen Ikuskaritza Teknikoa egitearen garrantzia jakinarazteko eta horretaz kontzientziatzeko.

Liburuxka bera, posta elektronikoz, arkitektoen eta arkitekto teknikoaren lurralde-ordezkaritzari bidali die, baita finken administratzaileen kidegoei eta higiezinaren jabetzako agenteei ere, haiek banatu dezaten.

EITen udal-kudeaketarako aplikazio berria, REMITE izenekoa, proba moduan abian jarri da (2016ko urtarrilaren 18an preproduktzio-fasera pasatuko da).

2016an herritarrei komunikatzeko ekintzak egingo dira, eraikinen jabeen kontserbazio-betebeharrak ezagutarazteko eta birgaitzeko laguntzen arloan dauden mekanismoen berri emateko asmoz, hori bultzatzeko eta herritarrek EIT eta, hala badagokio, kasuan kasuko irizpenen ondoriozko obrak egiteko betebeharrak betetzen laguntzeko helburuarekin.

4.6.1.6. Ingurumeneko prestakuntza eta sentsibilizazio proaktiboa:

Visesa XXI Arkitektura Lehiaketaren 3 edizio egin dira, eraikuntzako, zuzendaritzako eta ikuskaritzako proiektuak kontratatzeke. Bertan, hain zuzen ere, talde projektugileei ematen zaie saria, eraikuntzako berrikuntzagatik eta etxebizitzaren iraunkortasunagatik (ikerketan oinarrituta).

1. edizioaren helburua Bermeoko 50 BOEko sustapenerako eraikuntza-proiektua eta obren zuzendaritza kontratatzea izan zen. 2. edizioan, ordea, Elgoibarko 100 BOEko sustapenerako eraikuntza-proiektua eta obren zuzendaritza kontratatzea izan zen xedea.

Halaber, bete-betean parte hartzen dugu geure proiektu guztien zabalkundean, jardunaldiak antolatzen ditugu, ikastaroak ematen ditugu...

4.6.2. Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak

Hona hemen Visesak ingurumenarekin lotuta egiten dituen inbertsio eta gastu nagusiak:

69. taula. Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak.

Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak - €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Lurzoruetako kutsadura garbitzeagatiko kostuak	374.256,6	577.633,1	63.626,7	0,0	0,0	0,0
CADEM	33.648,3	33.967,4	22.127,9	17.500,0	0,0	-100,0
ISO 14.000 ziurtagiriak	1.783,8	2.211,3	1.609,5	1.609,5	1.828,9	13,6
Galdaretako inbertsioak	314.439,0	307.787,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Sukaldeetako inbertsioak	1.254.199,9	1.561.049,8	1.201.236,3	1.143.968,0	1.229.455,6	7,5

Iturria: Visesa

Visesa zenbait jardueratan inplikatzeko da, berrikuntza teknologikoak lortu nahi dituelako. Batzuk amaituta daude, beste batzuk abian daude eta beste batzuk ez dira arrakastatsuak izan. Hurrengo taulan, jarduera horretako gastuak aurkeztuko ditugu (langile-gastuak eta kapital finkoko inbertsioak kontuan hartuta):

70. taula. Berrikuntza teknologikorako eta antzeko gastuetarako jarduerak.

Berrikuntza teknologikorako eta antzeko gastuetarako jarduerak - €	2011	2012	2013	2014	2015*
Barruko I+G: 2010/11/12/13 - "Open House" I+G+b-ko 7. Esparru Programako Proiektu Europarra (eraikinen iraunkortasuna ebaluatzeko tresnaren garapena) 2014 - Pertsonal kostu batzuk "PIME's" eta "OSIRYS" proiektuetan	64.027	65.000	27.095	136.660	-
Kanpoko I+G: 2010 - Ziurtagiri Energetikoen Gida (Aiguasol) 2011 - Euskal Herriko Unibertsitatearekin etxebizitzaren industrializazioari buruz sinatutako hitzarmena 2012 - Oportoko Unibertsitateari kontratatutako kontsultoretza, "Open House" kasuak aztertzeke eta ebaluatzeko 2014 - Makineria-eskuratzea, ekipamenduak, hardware edo softwarea (A32 PIME's)	21.000	8.000	-	0	-
Prestakuntza: 2010/11 - Eraikuntzako Ingeniaritza Termikoko Masterra (lagun bat) 2010/11/12/13/14 - Energy Efficient Buildings (E2BA) Elkarteko kuota	3.500	1.000	1.000	1.000	-
Diseinua edo ekoizpenerako edota banaketarako beste prestaketa batzuk: 2010/11 - "TetraEner" Proiektu Europarra (6. EP) 2010/11/12/13/14 - "PIME's" Proiektua (7. EP): erakustaldirako ekintzak (etxebizitzetan amaitzen duten ekintzak) 2014 - Beste kostu batzuk "OSIRYS" proiektuan	92.849	100.895	74.410	18.463	-
Berrikuntzako gastuak guztira	181.376	174.895	102.505	158.131	-

* 2015ean daturik gabe. Iturria: Visesa (Eustaterako inkestak)

Horrez gain, Visesak ingurumeneko beste inbertsio edo gastu batzuk ere baditu eraikitako etxebizitzaren eraginkortasun energetikoa hobetzeko proiektuetako gainprestazioen ondorioz, ezarri beharreko arautegitik haratago doazelako.

71. taula. Arautegiarekiko gainprestazioengatiko gainkostuak.

Neurria	Etxebizitzako kostua
Etxebizitzetako forjatu guztietako proiektatutako 3 cm-ko eta poliuretanozko isolamendua.	>300,00 €/etxe.
Gure sustapenetako arotzerietan, 35 dBA-ko gutxieneko isolamendu akustikoa jartzen da, eta CTE DB-HR bidez zehaztutakoa baino handiagoa da.	>250,00 €/etxe.
Berokuntza zentralizatuak errendimendu handiko galdarak (kondentsazioa, behe-tenperatura) eta eraginkortasun handiko sistema energetikoak ditu (baterako sorkuntza: berotasunaren eta elektrizitatearen aldi bereko ekoizpena).	>200,00 €/etxe.
Energia-iturri berriztagarriak ezartzen direnez, eguzki-hargailu termikoak erabiltzen dira ur bero sanitarioaren urteko eskariaren %60 estaltzeko. Bestela, eraginkortasun handiko baterako sorkuntzako sistema alternatiboak ere erabiltzen dira.	>500,00 €/etxe.
Sustapenetan, sukaldea eta A mailako etxetresna elektrikoak jartzen dira. inongo arautegitan ez da azaltzean etxebizitzetan sukaldea jarri behar denik.	>2.600,00 €/etxe.
Berogailuak jartzen dira sukalde nahiz bainugeletan. Airea erauzten den lekuan (sukaldeak eta bainugelak), eraginkortasun energetikoaren ikuspuntutik beharrezkoa ez bada ere, geure sustapenetan jarri egiten ditugu.	>120,00 €/etxe.
Ordenantzaren arabera argi-eguraspen hutsuneen azalera %10-%15ekoa izan behar bada ere, gure sustapeneko hutsuneak gelaren azaleraren %15-%20koak dira.	>300,00 €/etxe.
Eraginkortasun energetikoaren ikuspuntutik, hutsuneen ehuneko gomendagarriak hutsuneen orientazioaren arabera dira, hau da: N %10-%25; S %40-%60; E eta O %25-%40.	
Ura aurrezten da, komunetan sakagailu bikoitza eta fluxu-murrizgailuak jartzen ditugulako.	--
Eskaria murriztu egiten da, aparteko isolamendua jartzen delako estalki zein fatxadetan, leihoek ganberadun eta igorgailupeko laminadun beira bikoitzak dituzte, zubi termikoak kontrolatu eta kendu egiten dira, eguzki-babeserako sistemak pasiboak dira...	

Iturria: Visesa

4.6.3. Ingurumeneko prestakuntza eta sentsibilizazioa

Urtero, Visesak ingurumeneko beharrezko prestakuntza eta sentsibilizazioa garatzen ditu, kontzientziazioa suspertzeko eta erakundeko nahiz jarduerako ingurumen-jarduna hobetzeko.

72.a. taula. Ingurumeneko prestakuntza.

Ingurumeneko prestakuntza	2011		2012		2013		2014		2015	
Egindako ikastaroak (kop.)	7		14		11		12		3	
Orduak guztira (h)	1.213		1.555,5		663,5		439,50		13,5	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	16		26		25		31		3	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	6	10	8	18	9	16	17	14	0	3

Iturria: Visesa

Langile sartu berri guztiei harrera-prestakuntza ematen zaie, eta, bertan, ingurumeneko sentsibilizazioa nahiz kontzientziazioa jorratzen dira.

Horrez gain, Intraneten, langile guztiek jarduera egokien gidak eta enpresan nahiz etxean ingurumeneko kudeaketa hobetzeko informazioak dituzte eskuragarri, kontsumo arduratsua sustatzeko. Era berean, ingurumenari begira interesgarriak izan daitezkeen ekimen edo ideia berritzaileetako eta ingurumen-adierazle nagusietako emaitzak ere badaude ikusgai.

4.6.4. Ingurumeneko barne-emaitzak

Visesako ingurumeneko emaitzetan, bere jarduera osoaren garapenean sortutako ingurumeneko eragina eta jarrera azaltzen dira. Horretarako, honako haxe kuantifikatzen da: baliabideen kontsumoa, hondakinen sorrera, atmosferarako igorpen kutsagarriak eta ingurumeneko beste faktore adierazgarri batzuk.

Ingurumenaren arloko jarrerako emaitzak zein diren azaltzeko, balio absolutuak ez ezik, jarduera administratiboarekin lotutako balio erlatiboak ere erabiliko dira (hain zuzen ere, pertsonen kopurua edo bulegoen m² hartuko dira erreferentzia moduan, bulegoetako ingurumen-eragina nolakoa zen aztertzeko orduan).

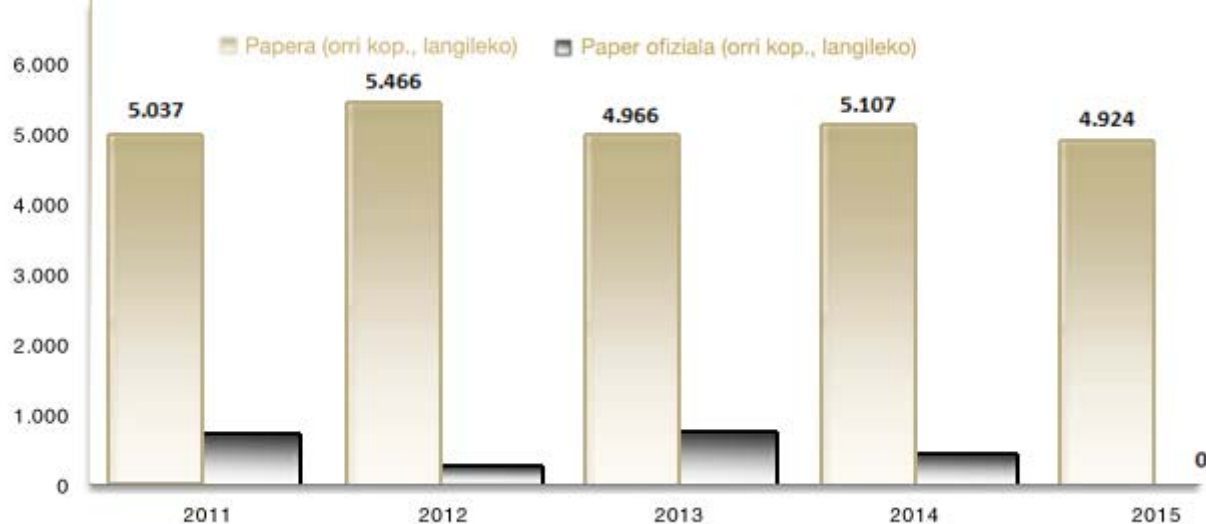
4.6.4.1. Paperaren kontsumoa

73. taula. Paperaren kontsumoa.

Kontsumoak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Papera (erositako orrien kop.)	337.500	322.500	293.000	311.500	354.500	13,8
Papera (orri kop. / pertsona)	5.037	5.466	4.966	5.107	4.924	-3,6
Paper ofiziala (erositako orrien kop.)	40.000	13.000	42.000	25.000	0	-100,0
Paper ofiziala (orri kop. / pertsona)	597	220	712	410	0	-100,0

Iturria: Visesa

22. grafikoa. Paperaren (orriak) eta paper ofizialaren (menbretea) kontsumoak



Visesak papera aurrezteko eta erabiltzeko politika dauka, eta zuzendaritzak 2004. urtean onartu zuen, baliabide naturalak aurrezteko eta ingurumenaren gaineko eragina murrizteko.

Erabilitako paper guztia kontsumitu ostekoa da, eta ez dauka klororik.

4.6.4.2. Tonerraren kontsumoa

Visesa orain dela urte batzuk hasi zen tonerraren kontsumoa hobetzen. Horretarako, artapen eta eraginkortasun arloko kostu energetiko handiko inprimagailu txikiagoak kendu eta tamaina ertain zein handiko rentingeko inprimagailuak jarri zituen.

Ez dago tonerraren kontsumo zehatza zein den jaterik, toner gehiena rentingeko inprimagailuetako artapen enpresek hornitzen dutelako. Hori dela eta, pertsonako egindako inprimaketen eta fotokopien datua erabiltzen da.

74. taula. Tonerraren kontsumoa.

Tonerraren kontsumoa	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Tonerra (erositako kop.)	25	33	9	11	10	-9,1
Tonerra (erositako kop. / pertsona)	0,37	0,56	0,15	0,18	0,14	-23,0
Tonerra (egindako inprimaketen kop.)	148.280	166.170	15.115	18.270	20.000	9,5
Tonerra (inprimaketen kop. / pertsona)	2.213	2.816	256	300	278	-7,3
Fotokopiak (egindako fotokopien kop.)	459.964	399.689	370.381	632.357	740.563	17,1
Fotokopiak (fotokopien kop. / pertsona)	6.865	6.774	6.278	10.367	10.286	-0,8

Iturria: Visesa

Erkapenerako oinarria (pertsonen kop. Urtearen arabera)

Visesak bere ekipo batzuetan erabiltzeko zuzenean erositako tonerretan, originala erosten da, birziklatutako kartutxoez egindako probek kale egin zuten-eta.

4.6.4.3. Energia elektrikoaren kontsumoa

Honako haxe da Visesak bulegoetako elektrizitatearen kontsumoa:

75.a. taula. energia elektrikoaren kontsumoa.

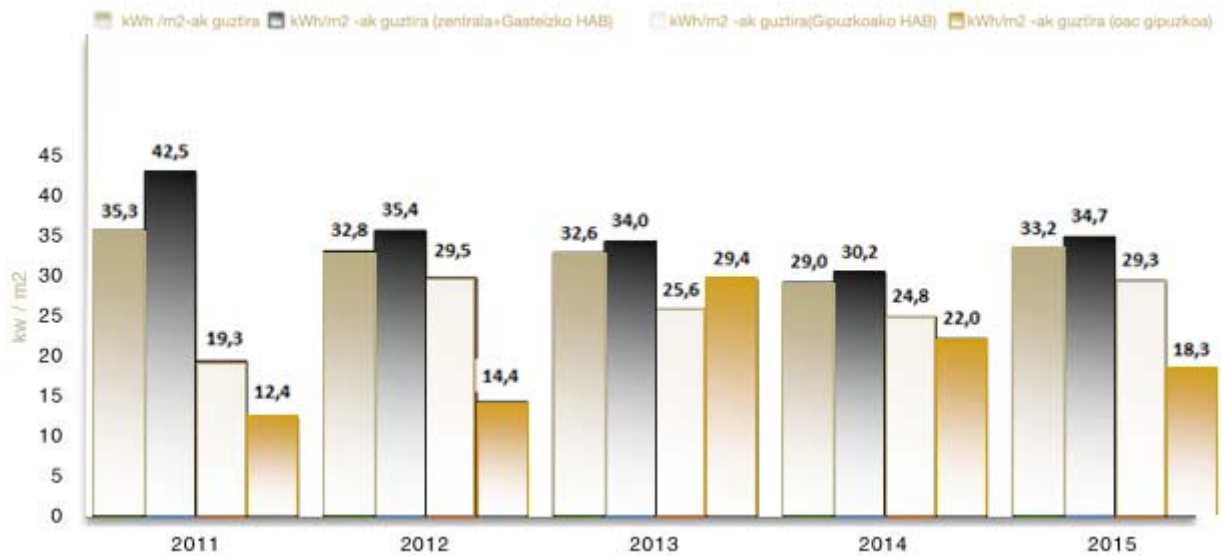
Kontsumo elektrikoa	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
kWh guztira	294.362	250.706	238.596	212.600	242.811	14,2
kWh /m2 guztira	35,30	32,85	32,59	29,04	33,17	
kWh (zentrala + bab gasteiz)	252.542	210.451	202.048	179.296	206.021	14,9
kWh /m2 guztira (zentrala + bab gasteiz)	42,49	35,41	34,00	30,17	34,67	
kWh (bab bizkaia)	33.916	31.093	27.003	26.149	30.853	18,0
kWh /m2 guztira (bab bizkaia)	19,27	29,53	25,64	24,83	29,30	
kWh (bab gipuzkoa)	7.904	9.162	9.545	7.156	5.937	-17,0
kWh /m2 guztira (bab gipuzkoa)	12,42	14,40	29,41	22,05	18,29	

Iturria: Visesa

Erkapenerako oinarria (bulegoen m2. zentrala+BAB. Gast=5.942,9m2. BAB.Bizk=1.053m2.

BAB.Gip=324,6m2)

23. grafikoa. Energia elektrikoaren kontsumoa, bulegoen arabera.



Visesan, 2013an, argiei buruzko azterketa egin da, eta egindako kontsumoaren kostua handia. Gainera, argi-maila oso urria da bulegoetako zenbait gunetan. Hori dela eta, hobekuntzarako eta aurrezkirako neurriak hartu dira, eta zenbait argiztapen-aukera jarri dira bulegoetan, harik eta eraginkorra lortu arte. Azkenean ezarritako ekintzak honako hauexek izan dira: argitasunaren aldaketak, kontsumo urriko fluoreszenteak edo pasabide, sarrera, lantoki eta gainerako eremu bateratueta argien garbiketa (lan-guneak hobetsi direnez, argi gutxiz edo argi barik utzi dira beste leku batzuk).

Hona hemen bulegoetako kontsumo energetikoko CO₂ igorpenak:

75.b. taula. Energia elektrikoaren kontsumoarekin lotutako CO₂ igorpenak.

Kontsumo elektrikoa	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Igorpenak (tn CO ₂ eq) guztira	50,0	60,2	38,2	25,5	51,0	99,9
Igorpenak (tn CO ₂ eq) (zentrala + bab gasteiz)	42,9	50,5	32,3	21,5	43,3	101,1
Igorpenak (tn CO ₂ eq) (bab bizkaia)	5,8	7,5	4,3	3,1	6,5	106,5
Igorpenak (tn CO ₂ eq) (bab gipuzkoa)	1,3	2,2	1,5	0,9	1,2	45,2

Ingurumen Ministerioko datuen arabera egindako kalkuluak. Iturria: Visesa

4.6.4.4. Gasolioaren kontsumoa

Erregaia, gasolioa, esaterako, Visesak bere jardueran kontsumitzen dituen beste baliabideetako bat da, baina, batez ere, pertsonen laneko joan-etorrietarako. Visesak rentingeko ibilgailuen flota dauka, eta honako hauexek dira kontsumoak:

76. taula. Gasolioaren kontsumoa.

Gasolioaren kontsumoa	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Ibilgailuak (kop.)	12	11	10	10	12	20,0

Urteko kontsumoa (litroak)	10.940	9.263	10.667	9.129	11.917	30,5
Batez besteko kontsumoa (litroak / ibilgailua)	912	842	1.067	913	993	8,8

Iturria: Visesa

4.6.4.5. Uraren kontsumoa eta isurketak

Visesako jardueraren ondorioz, batez ere komunetan eta instalazioen garbiketan kontsumitzen da ura. Ur hori hornikuntzako sare publikokoa denez, ez dago beste iturri batzuetarako hargunerik, eta ez da kontsumitutako ura berrerabiltzen eta birziklatzen.

Ez dago bulego zentraletako eta bezeroen arretarako bulegoetako uraren kontsumoa zein de jakiterik, kasu guztietan kontsumo hori orokorra delako eraikin osoan. Visesako jarduerako isurketa zuzen nagusiak sanitarioak dira, eta ez dago inolaz ere kuantifikatzerik, erakundeko ur-kontsumoari buruzko daturik ez dagoelako.

Ez da halabeharrezko isuririk gertatu.

4.6.4.6. Hondakinak

Jardueretan sortutako hondakinen kudeaketa zenbait enpresa kudeatzailerari azpikontratatu zaie, eta guzti-guztiek arauzko baimenak dituzte.

4.6.4.6.1. Arriskutsuak ez diren hondakinak (AEH)

Honako hauexek dira Visesako instalazioetan sortutako hondakin ez-arriskutsuak:

Paper eta kartoiaren hondakinak:

77. taula. Paper eta kartoiaren hondakinak.

Papera eta kartoia	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Bildutako kg	3.384,1	2.717,1	3.049,6	1.876,9	2.361,0	25,8
kg / pertsona	21,6	17,9	19,8	12,2	15,3	

Iturria: Visesa

Sukaldaritzako olioaren hondakinak:

79. taula. Sukaldaritzako olioaren hondakinak.

Sukaldaritzako olio birziklatua (litroak)	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Bildutako litroak	150	40	80	90	120	33,3
Litroak / pertsona	1,29	0,36	0,75	0,79	1,10	39,4

Iturria: Visesa

4.6.4.6.2. Hondakin arriskutsuak (HA)

Visesako instalazioetan sortutako hondakin arriskutsuak erabilitako fluoreszenteak eta ekipo elektriko zein elektronikoak dira (EEEH).

2012an eta 2013an, ez dugu fluoreszenterik aldatu. Aldaketarik egonez gero, metodologia zehatza ezarri dugu kasuan kasuko artatzailearekin, zaharkitutako fluoreszente horiek ordezkatzeko eta kudeatzaile baimenduaren bidez birziklatzeko.

80. taula. EEEH.

EEEH	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Bildutako kg	160	0	0	260	200	-23,1
kg / pertsona	1,01	0	0	1,67	1,30	-22,1

Iturria: Visesa

4.6.4.7. Zarata, igorpen atmosferikoak eta klima-aldaketa

Visesako jarduerak zenbait igorpen atmosferiko zuzen sortzen ditu, eta, batez ere, langileen garraioagatik agertzen dira, baita egurasp-ekipoetako gas hozgarriaren igorpen lauso edo galerengatik ere.

Hona hemen zuzenean sortutako CO₂ baliokidearen igorpenen kalkulua:

81. taula. Hozgarriaren igorpenak.

Hozgarriaren hornidurak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
H-410 (kg)	8	0	10	0	0	0,0
Igorpenak (tn CO ₂ eq)*	15,8	0	19,75	0,0	0,0	0,0

* Ingurumen Ministerioko datuen arabera egindako kalkuluak. Iturria: Visesa

82. taula. Autoetako gasolioaren igorpenak.

Gasolioaren kontsumoak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Urteko kontsumoa (litroak)	10.940	9.263	10.667	9.129	11.917	30,5
Igorpenak (tn CO ₂ eq), gasolioaren kontsumoarekin lotutakoak	24,0	20,3	23,4	20,0	26,2	

Ingurumen Ministerioko datuen arabera egindako kalkuluak. Iturria: Visesa

Ibilgailuei dagokienez, ibilgailuen flota murriztu eta lehendik zeudenen erabilera hobetu da, zerbitzua ez aldatzeko. Hori dela eta, erabilitako erregaia gutxitu egin denez, CO₂ gutxiago ere igorri da atmosferara.

Visesak bere bulegoetan garatzen duen jarduera ez da adierazgarria zarataren sorkuntzari dagokionez, bulegoan bakarrik garatzen delako. Zarata, tenperatura, airea... laneko arriskuen prebentzioaren arloan neurtzen dira (higienea), eta euren balioak egokiak dira.

Oro har, Visesako jarduerari begira ez dago klima-aldaketaren ondorio zuzenik.

4.6.5. Ingurumeneko kanpo-eremak (Visesako jarduerarekin lotutakoak)

Diseinurako fasetik garatutako era guztietako jarduketa ugari ez gain, oso garrantzitsua da obrako parte-hartzaile guztiak (zuzendaritza fakultatiboak, eraikuntza-enpresak, gremioak...) ingurumen-jokabide egokian inplikaturik egotea, obraren betearazpeneko arlo guztietan.

Eraikuntzako fasean antzemandako zeharkako ingurumen-faktore guztien datu kuantitatiboak lortzeko zailtasunak zailtasun, datu-orria jarri da abian, gure obretan gertatzen diren ingurumen-eraginaren ratioen azterketa kuantitatiboa eta kualitatiboa egiteko. Horrela, bada, Visesako 18 sustapenen ratioak lortu ahal izan dira, esleitu genizkien bezeroei.

Datu horiek eraikuntza berriko obretan hartzen dira, eta, daturik ez dagoenean, urte berean eraikitako sustapenen datua/etxebizitza hartzen da oinarritzat.

83. taula. Visesako obretako ingurumen-ratioak dituzten sustapenak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2011-2015
Sustapenak guztira (kop.)	Derio Eskoriatza Amurrio	Salburua1 Salburua2 Llodio	Zabalgana Beasain Arrasate Basauri	Zabalgana1 Zabalgana2 Pasaia Durango Amezola	Leioa Basauri Barakaldo	18 sustapenak
Etxebizitzak guztira (kop.)	159	556	484	877	342	2.418

Iturria: Visesa

4.6.5.1. Faktore orokorrak

Visesak sustatutako obra guztietan, eraikuntza-enpresek ISO 14001 ziurtagiria dute, eta ingurumenaren kudeaketarako plana ezarri dute, betearazitako obra zehatz-mehatz garatu ahal izateko.

Gainera, eraikuntza-enpresa gehienek ISO 9001 ziurtagiria ere badute, eta jarduera egokien barne-prozedurak naiz ereduak ezartzen dituzte, ingurumenari begira materialen erosketa eta erabilera arduratsua egiteko (adb. ingurugiro ziurtagiria duten materialak erostea).

Eraikuntzaren sektorean egindako azterlanen arabera, eraikuntzako energiaren kontsumo osoaren %30-%40ek hornitzaileen transformazio-instalazioekin du zerikusia. Edonola ere, datu horiek ez dira zehatzak, eta, txosten honetan, ez da hornitzaileen kontsumo energetikoa kontuan hartu.

4.6.5.2. Elektrizitatearen kontsumoak

84.a. taula. Visesako sustapenetako obra betearaztean sortutako elektrizitate-kontsumoa.

Obrako faseko elektrizitatearen kontsumoak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald.	2011-2015
Kontsumitutako elektrizitatea (kWh)	165.504	206.610	251.513	936.418	273.268	-70,8	1.833.313
Elektrizitatearen batez besteko kontsumoa (kWh/etxe. eraikia)	1.041	464	731	1.067	799	-25,1	846,0

Iturria: Visesa

Hona hemen eraikuntza-enpresek obrako faseko elektrizitatearen kontsumoa murrizteko abian jarritako zenbait ekintza:

- Obrako buruei, obrako arduradunei, obrako langileei eta administrazioko langileei energiaren erabilera arduratsuari buruzko informazioa eta prestakuntza ematea (jarduera egokien eskuliburua).
- Zentzuzko kontsumoaren inguruan sentsibilizatzeko kanpainak egitea (hitzaldiak eta kartelak).
- Kasu batzuetan erlojuak jarri dira instalazio elektrikoaren kontsumoa razionalizatzeko, obran urteko kontsumoak kontrolatu, aparatu elektrikoak ordu betez erabili gabe egotean itzali eta kontsumo baxuko lanparen bidez argizatze laguntzailea.

Lehen esan dugun bezala, energia elektrikoaren kontsumo esanguratsuena eraikitako etxebizitzaren bizi-zikloan emandako zeharkako kontsumoa da. Hori dela eta, eraikuntzako iraunkortasunarekin lotutako jarduketak hauek egiten dira sustapen guztietan:

- Sustapen guztien iraunkortasuna ebaluatzea IHOBek argitaratutako gida honen bidez: "Euskal Autonomia Erkidegoko Etxebizitzaren Eraikuntza eta Zaharberrikuntza Iraunkorrerako Gida". Era berean, Visesak ere parte hartu du gida horren prestaketan.
- Energia-iturri berriak ezartzen direnez, eguzki-hargailu termikoak erabiltzea ur bero sanitarioaren urteko eskariaren %60 estaltzeko. Bestela, eraginkortasun handiko baterako sokuntzako sistema alternatiboak ere erabiltzen dira.
- Etxebizitzetan, A sailkapeneko edo hortik gorako etxetresna elektrikoak jartzea.
- Hiri-altzariko elementuak eta eraikuntzako elementuak hautatzean, honako faktore hauek kontuan hartzea:
 - o bizi-zikloa (ahalik eta handiena)
 - o artapena (ahalik eta txikiena)
 - o ordezkioa (ahalik eta errazena)
 - o ingurumenaren gaineko eragina (ahalik eta txikiena: legez kontrolatutako egurra, material birziklatuak, energia berriak erabiltzea...)

84.b. taula. Viserako sustapenetako obra betearaztean sortutako kontsumo energetikoarekin lotutako CO₂ igorpenak.

	2011	2012	2013	2014	2015	Ald.	2011-2015
Obrako kontsumo elektrikoarekin lotutako igorpenak (tn CO ₂ eq)	28,1	49,6	40,2	112,4	57,4	-48,9	287,7

Ingurumen Ministerioi datuen arabera egindako kalkuluak. Iturria: Visesa

4.6.5.3. Gasolioaren kontsumoa

85. taula. Viserako sustapenetako obra betearaztean sortutako gasolio-kontsumoa.

Obrako faseko gasolioaren kontsumoak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald.	2011-2015
Kontsumitutako gasolioa (litroak)	13.273	20.182	17.011	67.724	3.800	-94,4	121.990
Gasolioaren batez besteko kontsumoa (litroak / etxe. eraikia)	83,5	36,3	55,6	90,2	41,3	-54,2	65,4
Obretako gasolio-kontsumoarekin lotutako igorpenak (tn CO ₂ eq)	29,1	44,2	37,4	148,7	8,3	-94,4	267,8

Ingurumen Ministerioi datuen arabera egindako kalkuluak. Iturria: Visesa

Obrako fasean, eraikuntza-enpresek gasolioaren kontsumoa murrizteko abian jarritako ekintza nagusiak zentzuzko kontsumoari buruzko kanpainen, prestakuntzaren eta informazioaren bidez egin dira.

Gasolioaren eta gas naturalaren kontsumoaren murrizketari dagokionez, Visesak behe-tenperaturako eta kondentsazioko berokuntza-sistemak jartzen ditu bere sustapen guztietan. Sistema horien errendimenduak oso handiak dira, %90 ingurukoak. Ohiko galdarenak, ordea, %80 ingurukoak dira, eta igorpen gehiago sortzen dituzte.

4.6.5.4. Uraren kontsumoa eta isurketak

86. taula. Viserako sustapenetako obra betearaztean sortutako ur-kontsumoa.

Obrako faseko uraren kontsumoak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald.	2011-2015
Kontsumitutako ura (M3)	8.277	23.683	7.982	14.212	5.096	-64,1	59.250
Uraren batez besteko kontsumoa (m3/etxe. eraikia)	100,9	53,2	23,2	33	20,4	-37,2	38

Iturria: Visesa

Eraikuntza-enpresek obrako fasean garatutako zenbait ekintzaren helburua uraren kontsumoa gutxitzea eta isurketarik ez egotea izan da:

- Euren langileei eta azpikontrataturakoei informazioa eta prestakuntza ematea.
- Isurketarik gertatuz gero, sepiolita eta manta xurgagarria edukitzea.
- Artapenerako lan mekanikoak hondakinak kudeatzaile baimenduekin kudeatzen dituzten tailer baimenduetan egitea.

Horrez gain, Visesak eraikitako etxebizitzaren ur-kontsumoko eraginkortasuna ere hobetzen du, eta diseinurako zein eraikuntzarako irizpide hauek kontuan hartzen ditu betearazi beharreko proiektuetan:

- Lorategi txikiak metatzea ureztatu beharreko gunek ahalik eta txikiak izan daitezten. Lorategirik gabeko gunetan, ordea, honako hauxe jarriko da ureztaketako ura lurrundu ez dadin: lur-estalkiak, azala, legarra, teila hautsia edo antzekoak.
- Belarraren ordeztu, tapiz-landareak, zuhaixkak edota legarra, azala, egurra, teila... jartzea.
- Landare-espezieak klimarako egokiak izatea, ingurunea kontuan hartzea, ur gutxi kontsumitzea, artatzea... Ahal dela, landa-espezieak tokikoak izango dira, edo, besterik ezean, aloktonoak.
- Zuhaitzak eta zuhaixkak trinkoak izatea eta, ahal dela, hosto iraunkorrekoak eta fruiturik gabeak izatea, artapena murrizteko eta ingurunea gutxiago zikintzeko.

Zeharka, hondakinak sortzen dira etxebizitzak eraikitze eta erabiltzeko faseetan. Isurketa horien eragina gutxitu nahian, Visesak behar bezala lotzen ditu eraikinetako saneamendu eta euri-uren sareak, isurketak euren arazketa-premien arabera tratatu ahal izateko.

Ez da halabeharrezko isuririk gertatu.

4.6.5.5. Hondakinak

Obrako fasean sortutako eraikuntzako eta eraispenerako hondakinei dagokienez (aurrerantzean, EEH), honako helburu orokor hauek hartzen dira kontuan, haien kudeaketa hobetzeko eta ingurumenaren gainean duten eragina murrizteko:

- Obraren sortutako EEH guztiak sorlekuan bertan banatzea: harriak, egurra, metalak, igeltsuak, ehunak, plastikoak eta hondakin arriskutsuak. Era berean, proiektuko agirietan aurreikusiko da kopurua zenbatekoa izango den eta zer baldintzatan banatu, biltegiratu, garraiatu eta isuri egingo diren.

- Obra bakoitzean sortutako EEHen jarraipena egitea.
- EEHak berrerabiltzeko eta birziklatzeko tasa handitzea. Horretarako, Visesako teknikariak agregakin birziklaturik dagoen aztertu eta aurreikuspena egiten dute, obrako unitateak eta hormen trasdosatuak egitean zer material eta eraikuntza-sistema erabiliko diren hautatzeko.
- Obrako hondakinen kopurua murriztea. Sortuko diren hondakin zuzen eta zeharkakoen kopurua eta kudeaketa hartzen dira kontuan, obrako unitateak egitean zer material eta eraikuntza-sistema erabiliko diren hautatzeko

87. taula. Visesako sustapenetako obra betearaztean sortutako hondakin ez-arriskutsuak.

Obrako faseko hondakin ez-arriskutsuak	2011	2012	2013	2014	2015	Ald.	2011-2013
Sortutako hondakin ez-arriskutsuak (Tn)	2.858	13.014	2.895	4.007	1.160	-71,1	23.934
Sortutako HEAk batez beste (kg/etxe. eraikia)	26.222	23.407	5.983	6.602	4.794	-27,4	11.980

Iturria: Visesa

88. taula. Visesako sustapenetako obra betearaztean sortutako hondakin arriskutsuak

Obrako faseko hondakin arriskutsuak	2011	2012	2013	2014	2015
Sortutako hondakin arriskutsuak (Tn)	121	536	-	133	-
Sortutako HAK batez beste (kg/etxe. eraikia)	1.575	1.206	-	182	-

Iturria: Visesa

Sustapenetako obrak betearazi bitartean, hondakinak kudeatzeko planak ezartzen dira (arriskutsuak eta ez-arriskutsuak), eta hondakin horiek gaika biltzeko ekintza zehatzak ere jartzen dira abian; esate baterako:

- Hondakin arriskutsuak biltegitatzeko garbigunea atontzea eta non dagoen ondo adieraztea. Bertan, gainera, hondakin arriskutsu bakoitzerako bidoiak eta zakuak egongo dira behar bezala identifikatuta.
- Hondakin inerteetarako 7 m³-ko metalezko edukiontzien gunea atontzea (edukiontzi bakoitzean, hondakin-mota bat baino ez da biltegitatuko).
- Indusketako lurrak non metatu adierazteko balizak jartzea.
- Hondakin inerteak, arriskutsuak eta ez-arriskutsuak kudeatzaile baimenduen bitartez gaika biltzea.
- Obra betearazi bitartean, batzuetan egurraren %30 lehengai moduan berrerabiltzea obran bertan.

4.6.5.6. Zarata, igorpen atmosferikoak eta klima-aldaketa

Etxebizitzak eraikitze fasean, Visesak kanpoko zaratari buruzko indarreko arautegia hartzen du kontuan, estatukoa, autonomia erkidegokoa nahiz udalekoa, baita obra-lizentzietan zehaztutako mugak ere. Gainera, kontratatutako enpresei eskatzen die eskakizun horiek betetzeko.

Eraikuntzako kanpoko zarata inguruneke Zarataren Mapako datuen arabera aztertu eta tratatu egingo da; edo, bestela, sustapenerako eta lur-zatirako egindako Zaratari eta Dardarei buruzko Azterketako ondorioen arabera.

Eraikinean bertan kokatutako zarata-guneei dagokienez (jarduera sailkatuak, igogailua, garajeko atea, haizagailuak, kontagailuak...), ezarri beharreko indarreko arautegiaren arabera isolamendu-proiektu zehatza egiten da, obran bertan eroso-eroso eta berme osoz arautegi horretako gutxieneko eskakizunak betetzen direla egiaztatzeke.

Kasu guztietan, obrak betearazi bitartean eta obrok amaitu baino lehen, bertako gehieneko zarata-mailak egiaztatzen dira.

Kasu guztietan, araua betetzeko beharrezkoa denari inolako kalterik egin gabe, fatxadako itxitura itxiak 50 dBA-tik gorako isolamendu akustikoa bermatzen du.

Bestetik, oso garrantzitsua da eraikitako etxebizitzak zarataren aurka babestea. Horretarako, igorpen zuzen, zeharkako eta zubi akustiko guztiak aztertzen dira proiektua egiteko fasean nahiz betearazitako obran. Horrela, isolamenduari buruzko indarreko arautegiak betetzen dira.

Obrako fasean, oso garrantzitsua da zarata eta dardarak murrizteko zenbait neurri ezartzea; esate baterako:

- Obran eta "in situ" egiaztatzeetan soinu plana
- Obran baimendutako abiadura gutxitzea.
- Erabilitako makinak kontrolatzea.
- Zarata aldian-aldian neurtzea.
- Makinen erabilera lan-ordu nagusian egokitzea edo zenbait makina aldi berean lanean ez edukitzea.

Bestetik, hauts-igorpenak gutxitzeko neurriak ere ezartzen dira; adibidez:

- Lurrak mugitzean kamioietako gorpilak garbitzea.
- Sarbideak obrako garbiketa-makinaz garbitzea eta, lantzean behin, lehortean, gainazalak ureztatzea.
- Eraikuntza-prozesuan hutsuneak estaltzea.
- Obrako hondakinak kamioian asken bidez zamatzea.
- Gertuko etxebizitzetan toldo eta panelen bidezko babesa.

4.6.5.7. Lurzorua

Batzuetan, lursaila urbanizatzeko eta eraikitzeke, bertako kutsadura garbitu behar da lehendabizi. Hartara, aurretiaz zehaztutako helburuetarako erabili ahal izango da. 2006. urteaz geroztik, Visesak azalera handietako kutsadura garbitu eta leheneratu egin ditu; esate baterako:

89. taula. Visesak kutsadura garbitzeko eta leheneratzeko egindako jarduketak handiak.

INDUSITAKO KOPURUA (m3)	GARBITU BEHARREKO AZALERA KUTSATUA (m2)	KUDEAKETAREN KOSTUA (€)	URTEA / EPEALDIA	UDALERRIA	HELMUGA
136.000	37.871	8.500.000 €	2007-2009	BILBO (Bolueta)	ZABORTEGIA (Zalla/Larrabetzu)

2.100	4.904	257.800 €	2006-2009	ESKORIATZA (Santa Marina)	ZABORTEGIA (Mutiloa eta Epele)
16	1.596	43.621 €	2006-2009	AMURRIO (A5 eta A6)	ZABORTEGIA (Zalla)
41.568	28.162	1.767.338 €	2008-2011	SESTAO (San Frantzisko zelaia)	ZENBAIT
179.684 m3	72.533 m2	10.588.759 €	2006-2011	Guztira	

Iturria: Visesa

90. taula. Lurzoruaren erosketak eta kutsadura garbitzeagatiko urteko kostuak.

	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Lurzoruaren erosketak (€)	1.877.881	1.237.034	3.331.298	2.872.458	5.174.540	80,1
Kutsadura garbitzeagatiko kostuak (€)	374.256,64	577.633,11	63.626,73	0,00	0,00	0,0

Iturria: Visesa

Edozein eraikuntza-proiektu egiten hasi baino lehen, plangintza orokorrean (plan nagusia eta arau subsidiarioak) zehaztutako eta administrazio eskudunek onartutako parametro eta baldintza guztiak bete beharko dira. Hori dela eta, ez dugu gune babestuetan, biodibertsitate handiko eremuetan edo antzekoetan jarduten.

4.6.5.8. Ingurumeneko gorabeherak

Aztergai ditugun ekitaldietan, ez da ingurumeneko gorabehera nabarmenik gertatu. Eraikuntza-enpresen esanetan, Visesako sustapenetako obrek ez dute ingurumeneko isunik eta zehapenik jaso kasuan kasuko arautegia ez betetzeagatik.

4.7. SOZIETATEAREN GARAPENERAKO LANKIDETZA

4.7.1. Gizarte-ekintzako politika

Betiko moduan, Visesak proiektu solidarioak jartzen ditu abian, eta erakundeko kideen partaidetza bultzatzen du horrelako proiektuetan.

2005. urtean, Visesak bere lehen urratsa eman zuen garapen-bidean dauden herrialdeekiko lankidetzaren arloan, lehenengo fasean Haitin 10 etxebizitza eraikitze eta, bigarren fasean, beste 10 egiteko. Proiektua 2008. urtean amaitu zen.

- 2009. urtean, behar besteko proposamena egin zen, bigarren eskuko jantziak biltzeko. Horren bidez, bi helburu lortu nahi genituen: batetik, LHko ikasle-talde batek logistikako praktikak egiteko biltegia eta denda abian jartzea eta, bestetik, produktu horiek saltzea, 2010eko eraikuntza-proiektuetarako laguntza ekonomikoa lortzeko.
- 2010ean eta 2011n, Alokabideren eta Orubideren laguntzaz, Vicente Ferrer Fundazioarekin lan egin dugu Indian 48 etxebizitza eraikitze. Etxebizitzok 2011ko abenduan ireki ziren, eta aurrekontua 68.571,43 eurokoa izan zen.
Kostu urriko eraikuntzak ziren, eta inguruko ohituretara egokitu ziren oso-osorik. Bertako materialak eta laneskua erabili dira, emakumeen partaidetzari eman zaio lehentasuna, erabakietan inplikatu daitezten, eta elkartasuna nahiz kohesio soziala bultzatu dira.
- 2012. urtean, Euskadiko Mugarik gabeko Arkitektoak eta EFEL-CIAPA Fundazioa GKE-ekin lan egin dugu, gurasoekin espetxeetan bizi diren 12-18 urteko gazteentzako, umezurtzentzako edota bertan behera utziko neska-mutilentzako 3 aterpetxe eraikitze. Horrela, oinarritzko premiak izango dituzte estalita, eta berriro gizarteratzen lagunduko diegu, buruaskiak izatean eta behar bezalako prestakuntza jasotzean. Aldi berean, erkidegoko emakumeei eraikuntzaren arloko prestakuntza eman zaie, eta aterpetxeen euren eraikuntzetan egin dituzte praktikak.
- 2013an Bolivian 2 aterpe eraikitze proiektua modu positiboan amaitu da. Horri gehitu behar zaio 2012an beste 3 eraiki zirela.
- 2014. urtean Religiosas Misioneras del Divino Maestro mojekin lankidetzan aritu gara Kashusan, Ama Eskola eraikitze Kongoko Errepublika Demokratikoan, proiektuan, zehazki, hirugarren ama-ikasgela finantzatzen.
- 2015. urtea Religiosas Misioneras del Divino Maestro kongregazioarekin elkarlanean aritu garen segidako hirugarren urtea izan da; hain zuzen ere, Shabundan, Kongoko Errepublika Demokratikoko Hego Kivu probintzia osatzen duten zortzi lurraldeetako batean, Bukavu hiritik 340 kilometrora, osasun-zentroa birgaitze proiektuan lagundu dugu. Aurreko faseetan erdietsitako emaitzak ikusita, eraikuntzan parte hartzen duten pertsonak erkidegokoak izatea sustatu da. Proiektu horrek oso eragin handia eduki du zentrorako joaten diren familien eta haurren garapenean eta eskola eraikitze proiektuan aktiboki parte hartu duten pertsona askoren garapen profesional zein pertsonalean.

Visesako, Alokabideko eta Orubideko pertsonak modu altruistan parte hartzen dute beste arlo sozial batzuetan; esate baterako, urtean bitan ematen dute odola, Gabonetan jostailuak biltzen dituzte, lasterketa sozialetan parte hartzen dute edo larregizko cateringa jantoki sozialekin partekatzen dute. Horretarako, gure erakundeek euren instalazioak edo egiturak uzten dituzte horrelako ekintzak garatu daitezten.

4.7.2. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak

Eraikuntzaren sektoreak ekonomia bultzatzen du. Visesak egindako kontratazioak Sektore Publikoko Kontratuei buruzko Legearen arabera arautzen direnez, ez dago kontratisten jatorria mugatzerik. Hala ere, ia-ia kontratazio guztiak egiten dira EAEko hornitzaileekin.

Hona hemen azken urteotan Visesak jarduerak ingurunean daukan eragin sozial zein ekonomiko onarekin eta ingurumenaren arloko eragin egokiarekin lotuta egindako inbertsio eta gastu nagusiak.

91. taula. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak.

Inbertsioak - €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. (%)
Obrako ziurtagiriak	51.324.398	38.523.974	32.051.185	34.516.726	26.221.979	-24,0
Minutak	3.531.130	2.108.295	1.410.407	889.185	1.045.139	17,5
Obra-lizentziak	2.449.146	605.967	-473.672	78.841	-274.001	-447,5
Sukaldeak	1.254.200	1.561.050	1.201.236	1.143.968	1.229.456	7,5
Lurzoruaren erosketak	1.877.882	1.237.035	3.331.298	2.872.458	5.174.540	80,1
Kutsadura garbitzeagatiko kostuak	374.257	577.633	63.627	0	0	0,0
Kanpoko zerbitzuak	1.856.251	1.680.439	1.655.497	1.581.755	1.648.407	4,2

Iturria: Visesa

Bestetik, zenbait sustapenetan, Visesak urbanizazioko hobekuntzak sartzen ditu, tokiko erkidegoarentzat oso onak diren atsedenelekuak sortzeko.

- Elkartasun proiektuetan eta lan-merkatuan sartzeko proiektuetan inbertsioak

92. taula Elkartasun proiektuetan egindako urteko ekarpena eurotan.

	2013		2014		2015	
Ekarpena jasotzen duen GKEren, Fundazioaren...izena.	Asociación Arquitectos Sin Fronteras		Misioneras del Divino Maestro		Misioneras del Divino Maestro	
Ekarpenaren zenbatekoa (€)	39.000		2.500*		4.010,05*	
Elkartasun proiektuetan parte-hartzen duten pertsonak (kopurua)	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	8	7	10	6	8	10

*Visesako langileen ekarpen eskusiboa. Iturria: Visesa.

Duela urte batzuk, gazteen lan merkatuak sarrera laguntzen jarraitu da Hezkuntza Zentroen eta Fundazioen arteko kolaborazio hitzarmenak sinatuz:

93. taula Lan merkatuaren sarrera laguntzea

	2013		2014		2015	
Urtean praktiketan dauden pertsonekin edo beketan egindako inbertsioa (€)	15.263,95		9.001,12		11.313,77	
Urtean praktiketan edo bekak (kopurua)	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	0	5	0	1	2	1
Pertsonen praktikak egiten duten TTHHa edo beka	Arabako guztiak		Arabako guztiak		Araba: 1(Ema.)+1(Giz.) Bizkaia: 1 (Ema.)	

Iturria: Visesa

- Gizarte-eragileekiko eta irabazi-asmorik gabeko erakundeekiko elkarlana

VISESAREN lokalak dinamizatzeko planaren testuinguruan, zehatz-mehatz gizarte-eragileekin, erakunde publikoekin edo gizarte- eta ikerketa-lanak egiten dituzten irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatuekin elkarlanean aritzeko atalean, VISESAk Eibarren hamar urtez lokal bat alokatzeko kontratu bat formalizatu du AECCrekin (Gipuzkoako Probintzia Batzarra), elkarlearen Debabarrenako eskualde-egoitza kokatzeko, informazioa eta kontzientziazioa, ikerketa onkologikoaren sustapena eta gaixoei eta senideei laguntzeko eta babesteko zerbitzuak errazteko helburuarekin.

2015eko azaroan Morlanseko (Donostia) lokalari dagokionez EAEDE kontratu bat formalizatu da HURKOA fundazioarekin; ahulezia-, mendekotasun- edo babesgabetasun-egoeran dauden adinekoei eta/edo buru-gaixotasunak dituzten pertsonen arreta eta tutoretza ematen die fundazioak, batik batik Gipuzkoa lurraldean.

I. ERANSKINA: ERANSKINA: GRI BETEKIZUNEN AURKIBIDEA

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
1.1 Arduradun gorenaren adierazpena	1.1.
1.2 Eragin, arrisku eta aukeren azalpena	3.2.2. - 3.3.
2.1 Erakundearen izena	2.1. - 2.2.
2.2 Marka, produktu eta zerbitzu nagusiak	2.1. - 2.2.
2.3 Egitura eragilea	2.3.
2.4 Egoitzaren kokapena	2.2.
2.5 Zer herrialdetan egiten diren eragiketak	2.1. - 2.2.
2.6 Jabetzaren izaera eta forma juridikoa	2.1. - 2.2. - 2.3.
2.7 Merkatu zerbitzatuak	2.2. - 4.1.1. - 4.1.2.
2.8 Erakunde informazio-emailearen tamaina	2.3. - 2.5. - 4.1.1. - 4.1.3. - 4.2.5. - 4.4.1.
2.9 Antolaketako aldaketa esanguratsuak	2.1.
2.10 Jasotako sariak	2.1.
3.1 Txostenak estalitako epealdia	1.2.
3.2 Azken txostenaren data	1.2.
3.3 Txostenak aurkezteko zikloa	1.2.
3.4 Txostenarekin lotutako gaietarako harreman-gunea	2.2.
3.5 Txostenaren edukia zehazteko prozesua	1.2.
3.6 Txostenaren estaldura	1.2. - 2.1. - 2.2.
3.7 Txostenaren irismen/estalduraren mugak	1.2.
3.8 Negozio bateratuetan, filialetan... informazioa sartzeko oinarria	1.2.
3.9 Datuak neurtzeko teknikak eta kalkuluak egiteko oinarriak	1.2.
3.10 Aurreko memorietako informazio-aldaketen ustezko eragina	1.2.
3.11 Aurreko epealdiekiko aldaketa esanguratsuak	1.2.
3.12 Txostenaren oinarrizko edukien kokapena (edukiaren aurkibidea)	I. eranskina. GRI Gidako betekizunak

3.13 Txostena kanpoan egiaztatze eskabidearen inguruko gaur egungo politika eta jarduna	1.2.
4.1 Gobernu-egitura	2.3. Ez dago gutxiengoetako kiderik
4.2 Gobernu-organo gorenko presidenteak kargu betearazlerik daukan adieraztea	2.3.
4.3 Zuzendaritza-egitura unitarioa: kide independenteen edo ez-betearazleen kopurua eta sexua	2.3. - 4.4.1.
4.4 Akziodunen eta langileen mekanismoak, gobernu-organo gorenari gomendioen edo xehetasunen berri emateko.	2.3. - 3.1.
4.5 Gobernu-kideen eta goi-zuzendarien ordainsariaren eta erakundearen jardunaren arteko lotura	Ez dago loturarik gobernu-kideen eta goi-zuzendarien ordainsariaren eta erakundearen jardunaren artean
4.6 Gobernu-organo gorenean interes-gatazkarik ez sortzeko ezarritako prozedurak	2.3. Ez dago prozedura berezirik
4.7 Erakundearen estrategia gizarte, ekonomia eta ingurumen arloan zuzentzean gobernu-organo gorenko kideek nolako gaitasuna eta esperientzia izan behar duten zehazteko prozedura	2.3. Ez dago prozedura berezirik
4.8 Barne-garapenerako xedearen eta balioen adierazpena, jokabide-kodeak eta ekonomia, gizarte eta ingurumen arloko jardunerako printzipio nabarmenak.	2.4.

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
4.9 Gobernu-organo gorenaren prozedurak, erakundeak ekonomia, ingurumen eta gizarte arloan egindako zehaztapena eta kudeaketa ikuskatzeko	2.3. - 3.2. - 3.4.
4.10 Gobernu-organo gorenaren beraren jarduna ebaluatze prozedurak	2.3. Administrazio Kontseiluak eta Zuzendaritza Lantaldeak gobernu-organo gorenaren jarduna ebaluatzen dute. Horretarako, haren kudeaketa kontrolatzen dute aldian-aldian. Ahal ere, ez dago horretarako prozedura zehatzik
4.11 Arreta	3.2.2. Ez dago prozedura zehatzik, baina arriskuak antzemateko tresna dago
4.12 Gizarte, ekonomia eta ingurumen arloan kanpoan garatutako programak edo printzipioak	Ez dago horrelako kanpoko ekimenik
4.13 Kidetzapeko elkarte nagusiak	4.5.
4.14 Erakundeak inplikaturako interes-taldearen zerrenda	3.1.
4.15 Erakundearekin konpromisoa daukaten taldeak zehazteko eta hautatzeko oinarria	3.1.
4.16 Interes-taldeak inplikatze egokiturako ikuspegiak	3.1.
4.17 Interes-taldearen partaidetzaren bidez sortutako kezka nagusiak eta faktore interesgarriak	3.1. Ez dira interes-talde bakoitzaren eraginak zehaztu
EC1.a. Diru-sarrerak	4.1.3.
EC1.b. Ustiapeneko kostuak	4.1.3. - 4.3.2. - 4.4.3.

EC1.c. Langileen ordainsariak eta soldatak	4.4.1.
EC1.d. Fondo-hornitzaileei egindako ordainketak	4.3.3.
EC1.e. Gobernuei egindako ordainketak	4.1.3.
EC1.f. Erkidegoan egindako inbertsioak	4.7.2.
EC2 Klima-aldaketaren ondorioz erakundeko jardueretan sortu litezkeen ondorio finantzarioak eta beste era bateko arriskuak eta aukerak	4.6.1. - 4.6.4.7.
EC3 Erakundeak onura sozialeko programengatik dituen betebeharren estaldura	4.4.4.
EC4 Gobernuek emandako laguntza finantzario adierazgarriak	4.1.3.
EC5 Eragiketa adierazgarriak garatzen diren lekuetan, sexuaren arabera zatikatutako hasierako soldata estandarren eta tokiko gutxieneko soldataren artean dauden loturen sailkapena	4.4.1.
EC6 Eragiketa adierazgarriak garatzen diren lekuetan, tokiko hornitzaileei dagokien gastuaren proportzioa, jarduketak eta politika	4.3.1. - 4.3.2.
EC7 Eragiketa adierazgarriak garatzen diren lekuetan, tokiko kontrataziorako eta tokiko erkidegoko goi-zuzendarien kontrataziorako ezarritako prozedurak	4.4.2. - 4.7.2.
EC8 Azpiegituretako inbertsioen eta, batez ere, konpromiso komertzialen bidez onura publikorako edo gauzatan emandako zerbitzuen garapena eta eragina	4.1.4. - 4.7.2.
EC9 Zeharkako eragin ekonomiko adierazgarrien ulerkuntza eta azalpena, eragin horien irismena kontuan hartuta	4.1.4.

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
EN1 Erabilitako materialak, pisuaren edo kopuruaren arabera	4.6.4.1. - 4.6.4.2. - 4.6.4.6.
EN2 Erabilitako material balorizatuen ehunekoa	4.6.4.1. - 4.6.4.2. - 4.6.5.5
EN3 Energiaren kontsumo zuzena, lehen mailako iturrien arabera	4.6.4.3. - 4.6.4.4. - 4.6.4.7.- 4.6.5.2. - 4.6.5.3.
EN4 Energiaren zeharkako kontsumoa, lehen mailako iturrien arabera	4.6.5.1. - 4.6.5.2.
CRE1 Eraikuntzarako intentsitate energetikoa	4.6.5.1. - 4.6.5.2.
EN5 Energiaren aurrezkia, artatzeagatik eta eraginkortasuna hobetzeagatik	4.6.1.
EN6 Energiaren kontsumoan eraginkorrak diren produktuak eta zerbitzuak edo energia berriztagarrietan oinarritutakoak emateko ekimenak eta, ekimen horien ondorioz, energiaren kontsumoaren murrizketa	4.6.5.1. - 4.6.5.2.
EN7 Energiaren zeharkako kontsumoa murrizteko ekimenak eta ekimen horien bidez lortutako murrizketak	4.6.4.3. - 4.6.5.1. - 4.6.5.2.
EN8 Iturri bidezko erabateko ur-hargunea	4.6.4.5.
EN9 Ur-hargunearen eragin nabaria jasan duten ur-iturriak	4.6.4.5.

EN10 Berrerabilitako eta birziklatutako uraren ehunekoa eta kopurua	4.6.4.5. - 4.6.5.4.
CRE2 Uraren kontsumoaren intentsitatea	4.6.5.4
EN11 Babestutako eremu naturalen edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneen barruan kokatutako edo alboko lurren azalpena	4.6.5.7.
EN12 Babestutako eremu natural edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneetako biodibertsitatearen gaineko eragin adierazgarriaren azalpena, babestutako eremu edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneetan garatutako jardueren, produktuen eta zerbitzuen ondorioz sortu direnean	4.6.5.7.
EN13 Babestutako edo leheneratutako habitatak	4.6.5.7.
EN14 Biodibertsitatearen gaineko eraginak kudeatzeko ezarritako eta antolatutako estrategiak eta ekintzak	4.6.5.7.
EN15 UICNko zerrenda gorrian eta zerrenda nazionalan azaltzen diren espezieen kopurua, haien galzoriaren arabera	4.6.5.7.
EN16 Negutegi-efektuko gasen igorpen zuzenak eta zeharkakoak (pisua)	4.6.4.3. - 4.6.4.7. - 4.6.5.2. - 4.6.5.3.
EN17 Negutegi-efektuko gasen zeharkako beste igorpen batzuk (pisua)	Ez da ezarri
CRE3 Eraikinetatik datozen negutegi-efektuko gasen igorpenaren intentsitatea	4.6.4.3. - 4.6.4.7.
CRE4 Eraikuntza berriko eraikinetatik eta berriro urbanizatzeko jardueratik datozen negutegi-efektuko gasen igorpenen intentsitatea	4.6.5.2. - 4.6.5.3.
EN18 Negutegi-efektuko gasen igorpenak murrizteko ekimenak eta lortutako murrizketak	4.6.4.3. - 4.6.4.7. - 4.6.5.2. - 4.6.5.3. - 4.6.5.6.
EN19 Ozono-geruza suntsitzen duten substantzien igorpenak (pisua)	Ez dago daturik
EN20 NO _x , SO _x eta beste igorpen adierazgarri batzuk, motaren eta pisuaren arabera	Ez dago daturik
EN21 Hondakin-uren isurketak guztira, euren ezaugarrien eta helmugaren arabera	4.6.4.6. - 4.6.5.5.
EN22 Sortutako hondakinen pisua guztira, motaren eta tratamendu-metodoaren arabera	4.6.4.6. - 4.6.5.5.
EN23 Halabeharrezko isuri nabarienen kopurua guztira	4.6.4.5. - 4.6.5.4.
EN24 Basileako Hitzarmeneko I, II., III. eta VIII. eranskinetako sailkapenaren arabera arriskutsuak diren hondakin garraiatu, inportatu, esportatu edo tratatuen pisua eta nazioartean garraiatutako hondakinen ehunekoa	Ez da ezarri
EN25 Erakunde informazio-emailearen ur-isurketek eta jario-urek kaltetutako baliabide hidrikoen eta habitaten azalpena, tamaina, babes-egoera eta biodibertsitate-balioa	Ez da ezarri
CRE5 Lurraren indarreko eta ustezko erabilerarako leheneratzeko premia, kasuan kasuko lege-esparrua kontuan hartuta	4.6.5.7.

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
EN26 Produktuek eta zerbitzuek ingurumenaren gainean sortutako eraginak murrizteko ekimenak eta eragin horren murrizketa-maila	4.2.4. - 4.6.1. - 4.6.2. - 4.6.5.2. - 4.6.5.6.
EN27 Saldutako produktuen ehunekoa eta bizi-zikloaren amaieran berreskuratutako material bilgarriak, produktuen kategoriaren arabera	Ez da ezarri
EN28 Isun adierazgarrienen kostua eta ingurumeneko arautegia ez betetzeagatiko zehapen ez-monetarioen kopurua	4.6.5.8.
EN29 Erakundeko jardueretarako eta langileen garraiorako erabilitako produktuen eta beste ondasun zein material batzuen garraioak ingurumenaren gainean dituen eragin nabarmenenak	4.6.4.4. - 4.6.4.7.
EN30 Ingurumeneko gastu eta inbertsio guztien zatikapena	4.6.2.
LA1 Langileen zatikapena, lanpostu-mota, kontratua, eskualdeak eta sexua kontuan hartuta	4.4.1.
LA2 Langileen kopurua guztira eta langileen batez besteko txandaketaren eta kontratazio berrien tasa, adin-taldea, sexua eta eskualdea kontuan hartuta	4.4.1.
LA3 Lanaldi osoko langileek jaso eta aldi baterako edo lanaldi mugatuko langileei ez eskainitako onura sozialak	4.4.4.
LA4 Hitzarmen Kolektiboaren estaldura duten langileen ehunekoa	4.4.1.
LA5 Antolaketako aldaketak jakinarazteko gutxieneko epealdia(k), nahiz eta jakinarazpen horiek hitzarmen kolektiboetan zehaztutakoak izan	4.4.1.
LA6 Laneko segurtasunerako eta osasunerako programak kontrolatzen eta aholkularitza ematen laguntzeko asmoz zuzendaritzaren eta langileen artean ezarritako segurtasun eta osasun lantalde bateratuetan ordezkaturako langileen ehunekoa guztira	4.4.5.1.
LA7 Absentismoaren, gaixotasun profesionalen eta galdutako egunen tasak eta lanarekin lotutako heriotzen kopurua, eskualdea eta sexua kontuan hartuta	4.4.5.1.
CRE6 Erakundean egiaztatutako laneko segurtasun eta osasunerako sistemapean lan egiten dutenen ehunekoa	4.4.5.
LA8 Gaixotasun larriei dagokienez, langile, euren familia edo erkidegoko kideentzako hezkuntza, prestakuntza, aholkularitza, prebentzioa eta arriskuen kontroleko programak	4.4.5.1. Langileei baino ez zaie ezartzen
LA9 Sindikatuekin sinatutako hitzarmen formaletan estalitako osasun eta segurtasun arloko gaiak	4.4.5.1.-4.4.5.2.
LA10 Langile bakoitzaren urteko prestakuntza-orduen batezbestekoa, sexua eta langile-kategoria kontuan hartuta	4.4.3.
LA11 Trebetasunen kudeaketarako eta etengabeko prestakuntzarako programak, langileen enplegarritasuna sustatzeko eta euren lan-ibilbideen amaiera kudeatzen laguntzeko	Langileei ez zaie etengabeko prestakuntzari buruzko informaziorik eman, haien lan-ibilbideen amaieraren kudeaketari begira lagungarria den arren
LA12 Jardunari eta garapen profesionalari buruzko ohiko ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa, sexua kontuan hartuta	Ez da jardunari buruzko banakako ebaluaziorik egiten
LA13 Gobernu-organo korporatiboen eta langile-taldearen osaketa, langile-kategoria, sexua, adin-taldea, gutxiengoetako kide-tza eta aniztasunaren beste adierazle batzuk kontuan hartuta	4.4.1.

LA14 Oinarritzko soldataren eta emakumeen zein gizonen ordainsarien arteko lotura, langile-kategoria eta jardueraren kokapen adierazgarriak kontuan hartuta	4.4.1.
LA15 Amatasun edo aitatasun bajaren ostean berriro laneratzeko prozesuaren mailak, sexua kontuan hartuta	4.4.4.

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
HR1 Giza eskubideen klausulak kontuan hartu edo arlo horretan aztertu diren inbertsio-hitzaumen esanguratsuen ehunekoa eta kopurua guztira	Visesak bere jardura Euskadin garatzen duenez, ez dago inolako arrisku nabaririk oinarritzko giza eskubideak urratzeko. Hori dela eta, ez da giza eskubideei buruzko klausulak dituen inbertsio-hitzaumen egin, eta langileek ez dute arlo horretako prestakuntzarik jaso
HR2 Giza eskubideen arloko azterketa jasan duten banatzaile eta kontratista nagusien ehunekoa eta horren ondorioz hartutako neurriak	
HR3 Langileek euren jardueretarako garrantzitsuak diren giza eskubideekin lotutako politikei eta prozedurei buruz jasotako prestakuntza-orduak guztira eta prestakuntza jaso dutenen ehunekoa	
HR4 Bereizkeriaren arloko gorabeheren kopurua guztira eta hartutako neurriak	Ez da honako honexekin lotutako gorabeherarik gertatu: genero, elbarritasun edo sexu-orientazioagatiko bereizkeria
HR5 Askatasunez elkartzeko eta hitzaumen kolektiboak onartzeko eskubidea arrisku larrian jarri dezaketen jarduerak eta eskubide horiek babesteko hartutako neurriak	Visesak garatutako jardueren ondorioz ez da askatasunez elkartzeko edo hitzaumen kolektiboak onartzeko eskubidea urratzen
HR6 Umeen esplotazioaren arloko gorabeherak sorrazi litzaketen jarduerak eta jarduerok desagerrarazteko neurriak. Bortxako eta derrigorrezko lanaren prebentzioa	Visesak garatutako jardueren ondorioz ez da umeen esplotaziorako arriskurik sortzen
HR7 Arrisku nabaritzat hartutako eragiketak, bortxazko edo nahigabeko lana sorrazi lezaketelako, eta eragiketok desagerrarazteko neurriak. Segurtasuneko praktikak	Visesak garatutako jardueren ondorioz ez da lan bortxatu edo nahigabekoetarako arriskurik sortzen
HR8 Jardueretarako garrantzitsuak diren giza eskubideen arloan erakundeko politikei edo prozedurei buruzko prestakuntza jaso duten segurtasun-langileen ehunekoa	Visesako segurtasuneko langileen prestakuntza ez da erakundearen konturakoa, kanpoko enpresei kontratatutako zerbitzua delako
HR9 Indigenen eskubideen urraketeekin lotutako gorabeheren kopurua guztira eta horren ondorioz hartutako neurriak	Visesak garatutako jardueren ondorioz ez da indigenen giza eskubideak urratzeko arriskurik sortzen
HR10 Giza eskubideen arloan eragina izan duten jakiteko, berrikuspenen edo ebaluazioen helburu izan diren eragiketen ehunekoa eta kopurua guztira	Visesak garatutako jardueren ondorioz ez da giza eskubideen gaineko eraginik berrikusi edo ebaluatu behar
HR11 Giza eskubideen inguruan aurkeztu, tratatu eta adiskidantzazko mekanismo formalen bidez ebatzita kexen kopurua	Visesak ez du giza eskubideekin lotutako kexarik jaso
SO1 Programen eta jardunen ezaugarriak, irismena eta eraginkortasuna, eragiketok erkidegoetan dituzten eraginak ebaluatze eta kudeatzeko	Ez da betekizun horren inguruko programarik eta praktikarik ezarri
SO2 Ustelkeriarekin lotutako arriskuen inguruan aztertutako negozio-unitateen ehunekoa eta kopurua guztira	Negozio-unitate guztietan, ustelkeriarekin lotutako arriskuak kontrolatzen dira
SO3 Erakundeko ustelkeriaren aurkako politiketako eta prozeduretako prestakuntza duten langileen ehunekoa	Visesak kapitalen zuriketari eta delituzko finantziazioari buruzko prestakuntza eman du

SO4 Ustelkeriako gorabehereri aurre egiteko neurriak	3.2.3. Ez da ustelkeriako gorabeherarik egon
SO5 Politika publikoetako posizioa eta politikon zein "lobbyingeko" jardueren garapeneko partaidetza	Ez da lobbyingeko jarduerarik gertatu
SO6 Alderdi politikoei edo loturapeco instituzioei egindako ekarpen finantzarioen eta gauzazko ekarpenen balioa guztira, herrialdeak kontuan hartuta	Ez zaie inolako ekarpenik egin ez alderdi politikoei ez loturapeco instituzioei

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
S07 Jardun monopolistengatik eta lehia askearen aurkako jardunengatik garatutako ekintzen kopurua guztira	Ez da horren inguruko ekintzarik garatu
S08 Zehapen eta isun adierazgarrien balio monetarioa eta legeak zein arauketak ez betetzean sortutako zehapen ez-monetarioen kopurua guztira	4.3.1.
S09 Tokiko erkidegoetan ustezko edo benetako eragin kaltegarri nabariak dituzten eragiketak	Ez da eragin kaltegarri nabaririk gertatu tokiko erkidegoek ekonomiaren edo ingurumenaren arloan duten ongizatean
S10 Tokiko erkidegoetan ustezko edo benetako eragin kaltegarri nabariak dituzten eragiketak prebenitzeko eta murrizteko ezarritako neurriak	Visesak eskainitako zerbitzuak eta bere ezaugarriak kontuan hartuta, ez da inolako prebentzio-neurririk ezarri, antzemandako arrisku bakoitzean ezarritakoak izan ezik. Beste eragin kaltegarri batzuei dagokienez, Kudeaketa Sistemaren bidez kontrolatzen dira

PR01 Hobetzeko asmoz ebaluatutako produktu eta zerbitzuen bizi-zikloko faseak, bezeroen osasunean nahiz segurtasunean dituzten eraginak eta ebaluaziopean dauden produktu zein zerbitzu nabariaren kategorien ehunekoa	3.4.
PR02 Euren bizi-zikloan produktuek eta zerbitzuek osasunean eta segurtasunean dituzten eraginei buruzko legezko arauketa edo borondatezko kodeak ez betetzeagatiko gorabeheren kopurua guztira	Ez da gorabeherarik egon
PR03 Indarreko prozeduren eta arautegiaren ondorioz produktuei eta zerbitzuei buruz eskatutako informazio-motak eta informazio-eskakizunpean dauden produktu nahiz zerbitzuen ehunekoa	4.2.4. - 4.2.5. - 4.2.8.
CRE8 Eraikuntza berri, kudeaketa, okupazio eta zaharberrikuntzarako etiketen sistemei, sailkapenei eta iraunkortasunari buruzko ziurtagirien mota eta kopurua	2.1. - 3.4. - 4.4.5.2. - 4.5.2. - 4.6.1. - 4.6.5.
PR04 Produktu eta zerbitzuen etiketei eta informazioari buruzko arauketaren eta borondatezko kodeen ez-betearazpenen kopurua guztira, gorabehera horietako emaitzak kontuan hartuta	Ez da ez-betearazpenik egon
PR05 Bezeroen gogobetetasunari buruzko jarduketak, bezeroen gogobetetasunari buruzko emaitzak kontuan hartuta	3.1. - 4.1.1. - 4.1.2. - 4.2.
PR06 Marketineko komunikazioetan (publizitatea, sustapenerako beste jarduera batzuk eta babesak) aipatutako estandarretara eta borondatezko kodeetara atxikitze edo legeak betetzeko programak	Visesa ez da atxiki legez bete beharreko inolako borondatezko kode edo programara marketineko komunikazioen, babesen... arloan
PR07 Marketineko komunikazioei buruzko (publizitatea, sustapena eta babesak) arauketak ez betetzeagatiko gorabeheren kopurua guztira, gorabehera horietako emaitzak kontuan hartuta	Ez da gorabeherarik egon

PR08 pribatutasunari eta bezeroen datuen ihesari buruz aurkeztutako eta behar bezala arrazoitutako erreklamazioen kopurua guztira	4.2.7.
PR09 Erakundeko produktu eta zerbitzuen erabilerari eta hornikuntzari buruzko arautegia ez betetzeagatiko isun adierazgarrien zenbatekoa	Ez da Visesako produktu eta zerbitzuen erabilerari edo hornikuntzari buruzko araua ez betetzeagatiko isun adierazgarririk jaso

Nombre de archivo: Memoria-EUS
Directorio: C:\Users\scid\Documents
Plantilla: C:\Users\scid\AppData\Roaming\Microsoft\Plantillas\Normal.dotm
Título: FICHA DE PROCESO
Asunto:
Autor: Alberto Oñate
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 12/09/2016 14:25:00
Cambio número: 24
Guardado el: 20/09/2016 9:25:00
Guardado por: Cid Barriga, Saioa
Tiempo de edición: 2.667 minutos
Impreso el: 20/09/2016 9:25:00
Última impresión completa
Número de páginas: 143
Número de palabras: 43.858 (aprox.)
Número de caracteres: 241.219 (aprox.)